

023
ด 173 ค
ร. 3

ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ศรีเรือน โกศลวัฒน์

๕๔ พ.ค 2535

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
มีนาคม 2527

ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

178198

ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ศรีเรือน โกศลวัฒน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
มีนาคม ๒๕๒๗

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการ
 ทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานอยู่
 ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ 2) ศึกษา ความแตกต่างของความพึงพอใจในการ
 ทำงานในปัจจุบันที่เกี่ยวกับ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อน
 ตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง
 กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ แยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์
 และ สถานภาพสมรส โดยศึกษาจากประชากร ข้าราชการบรรณารักษ์ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้ว
 ไม่น่ากว่า 1 ปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 และมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม
 ข้อมูล ได้แก่แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจ
 ในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t-test และ F-test
 ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลางและกลุ่มต่ำ
 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แม้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการ
 ทำงานของบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มโดยแยกตามหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการ เป็น
 บรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส แล้วก็ตาม และบรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มีอันดับความ
 พึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน
 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อน
 ตำแหน่ง และค่าตอบแทนตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการทำงาน หน้าที่งาน
 ระดับการศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันของบรรณารักษ์
 ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่าง ในความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยทั้งห้าปัจจัย

JOB SATISFACTION OF UNIVERSITY LIBRARIANS
IN BANGKOK METROPOLIS

AN ABSTRACT
BY
SRIRUEN KOSALWAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University
March 1984

The purposes of this research were 1) to study the level of job satisfaction of university librarians in Bangkok Metropolis who were rated high, middle and low in work performance 2) to compare how variables such work efficiency, different departmental staff, educational background, work tenure and maritus status effected the job satisfaction of the university librarians.

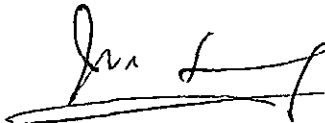
The population were university librarians in eight universities in Bangkok Metropolis namely Kasetsart, Chulalongkorn, King Mongkut's Institute of Technology (Thonburi Campus), Thammasart, National Institute of Development Administration, Ramkhamhaeng, Srinakharinwirot (Prasarnmitr Campus) and Silpakorn. The researcher used the Performance Appraisal Test and the questionnaire as the instruments in collecting data and of data analysis, t-test and F-test were used as a mean

P

The results were as follows the level of job satisfaction of the university librarians based on work efficiency, different departmental staff, educational background, work tenure and maritus status were found to be in the middle and the order of the factors of job satisfaction were to be work, supervision, coworkers, promotion and pay respectively. When the variables which effected the job satisfaction of university librarians were compared, the results were not significantly different.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

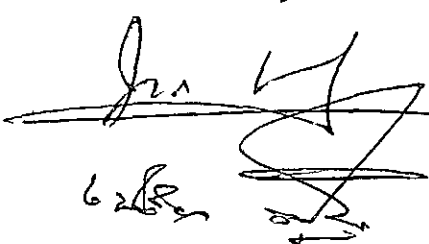
คณะกรรมการที่ปรึกษา

ม. นนท.


ประธาน

กรรมการ

คณะกรรมการสอบ

ม. นนท.

6255


ประธาน

กรรมการ

กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิษณุ ทับเที่ยง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวาทันท์ เบงมา เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต จุกสมัย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล อาจารย์สุกสวาสดี พุทธสุวรรณ และ อาจารย์อภิญญา บัวสรวง ซึ่งให้ความสนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการหอสมุด และบรรณารักษ์หอสมุด มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ ลินดา วงศ์นุพัทธ์ และคุณอัจฉรา ภิญโญวัฒนากร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในกานสถิติ คุณปริศนา รัตนจรสกุล คุณพัทธยา รักษาทรัพย์ คุณพลังจิต โกศลวัฒน์ คุณพลางกูร โกศลวัฒน์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกกรณี และคุณสุประภา ศรีทอง ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอระลึกถึงสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แหล่งความรู้ที่อำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดขอขอบคุณ คุณวิจิตร อักษรฐู ที่กรุณาจัดพิมพ์งานวิจัยนี้ให้เป็นรูปเล่มเสนอต่อสาธารณะได้

ศรีเวื่อน โกศลวัฒน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนา	1
* ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการทำงาน	8
เชกส์ เรตที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
* 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
กลุ่มประชากร	38
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	39
วิธีรวบรวมข้อมูล	42
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริหารงาน	
ต่างกัน	50
ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานการงาน	
ต่างกัน จาแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุ	
การ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส	62
เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์	
ที่มีคุณภาพ การทำงานต่างกัน จาแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับ	
การศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส, ...	113
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	117
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	117
กลุ่มประชากร	117
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	117
การวิเคราะห์ข้อมูล	120
* สรุปผลการเก็บรวบรวมข้อมูล	120
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	130
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	139

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากร	42
2 จาแนกแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ตามตัวแปร	43
3 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ	50
4 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครอง บังคับบัญชาของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ	52
5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการตอบแทนของบรร ณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ	54
6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่ง ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ	56
7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อร่วมงานของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพในการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ	57
8 อันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง	59
9 อันดับและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้านของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง	60

10	อันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ	61
11	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพในการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน	62
12	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครองบังคับบัญชา ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน	64
13	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะงาน	67
14	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่งของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน	69
15	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน	71
16	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ กลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
17	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครอง บังคับบัญชาของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	77

- 18 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนของ
บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา 79
- 19 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่ง
ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง
และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา 81
- 20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันส่วนงานของ
บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา 84
- 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของ
บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์ 87
- 22 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครอง
บังคับบัญชาของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์ ... 89
- 23 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนของ
บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์ 91
- 24 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่ง
ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์ 93

- 25 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านรางวัลของ
บรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จาแนกตามบุคลากร เป็นบรรณาธิการ 95
- 26 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านผลงานของ
บรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จาแนกตามสถานภาพสมรส 97
- 27 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านภาระของ
มันกับวิชาชีพทางบรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จาแนกตามสถานภาพสมรส 99
- 28 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านความเหมาะสมของ
บรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จาแนกตามสถานภาพสมรส 101
- 29 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านความเหมาะสม
ของบรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง
และกลุ่มต่ำ จาแนกตามสถานภาพสมรส 103
- 30 คำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านความเหมาะสมของ
บรรณาธิการที่มีคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จาแนกตามสถานภาพสมรส 105
- 31 อันติบและคำเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานในปัจจัยด้านความเหมาะสม
ของบรรณาธิการที่ปฏิบัติงานการดำเนินงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จาแนกตามลักษณะหน้าที่งาน 107

- 32 อันกับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปฎิบัติและค่า
ของบรรทัดที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง
และกลุ่มต่ำ จากแนวการระดับการศึกษา 109
- 33 อันกับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปฎิบัติและค่า
ของบรรทัดที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และ
กลุ่มต่ำ จำแนกจากอายุการ เป็นบรรทัด 111
- 34 อันกับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปฎิบัติและค่า
ของบรรทัดที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง
และกลุ่มต่ำ จากแนตามสถานภาพสมรส 113
- 35 ผลการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปฎิบัติ
แต่ละด้านของบรรทัดที่ทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิคและ
งานบริการ 115
- 36 ผลการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการ ทำงานใน ปฎิบัติ
แต่ละด้านของบรรทัดที่ช่วยการ ศึกษา การ การ บรรทัด การ
ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี 116
- 37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการ ทำงานในปฎิบัติ
แต่ละด้านของบรรทัดที่ไม่ใช่ ย เวลาในการศึกษา ระดับปริญญาตรี
1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป 117
- 38 ผลการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการ ทำงานในปฎิบัติ
แต่ละด้านของบรรทัดที่มีสถานภาพสมรส ไม่สมรส และ 118
- 39 แสดงภาพการกระจาย และการวัดของแบบสอบถามวัดการ พึงพอใจใน
การทำงานของบรรทัด 119

บทที่ 1

บทนำ

บทนำ

๑) บทนำ

ระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัย นอกจากจะให้การศึกษาในชั้นเรียนแล้ว ยังมุ่งที่จะส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งทรัพยากรทางสติปัญญาที่สำคัญที่สุดในมหาวิทยาลัย เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษทั้งของอาจารย์และนักศึกษา แต่ไม่ว่าห้องสมุดจะมีหนังสือที่พร้อมสมบูรณ์ มีอาคารสถานที่ที่โอ่อาสวยงามเพียงใดก็ตาม ถ้าปราศจากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทรงคุณวุฒิเหมาะสม เพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของงานในห้องสมุดแล้ว การบริหารงานและการให้บริการทางวิชาการของห้องสมุดนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้เลย เรื่องของบุคลากรห้องสมุดจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบเป็นพิเศษทั้งในแง่คุณวุฒิ ปริมาณ ตลอดจนการส่งเสริมขวัญและกำลังใจ เพื่อรักษายูทิมที่มีคุณวุฒิและมีความเหมาะสมให้ทำงานอยู่ในห้องสมุดตลอดไป,

ขวัญและกำลังใจในการทำงานย่อมหมายถึงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ความสามัคคีร่วมใจในระหว่างสมาชิกของหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน ในอันที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดขวัญหรือกำลังใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่กระทำอยู่ (นาถิย์ อินทรมะ 2526 : 49 - 50) เมื่อบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเริ่มทำงานด้วยความขยันขันแข็งยิ่ง ๆ ขึ้นงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความอุตสาหะในการทำงานไปอีกยาวนาน (วาน เกอร์วัล 2515 : 78) ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่จะใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ (Likert. 1961 : 6) และยังสามารถใช้เป็นเครื่องวัดความสำเร็จในชีวิตของมนุษย์ได้ด้วยเพราะสิ่งที่แตกต่างกัน ระหว่างคน

ที่ประสบความสำเร็จกับคนที่ล้มเหลว ก็คือ แรงจูงใจส่วนตัวหรือความพึงพอใจที่ผู้ประสบความสำเร็จมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ประสบความสำเร็จต่อเนื่องกันมา บุคคลเหล่านี้ถูกครอบงำโดยแรงบันดาลใจบางอย่างที่กระตุ้นให้เขาก้าวหน้าขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เพื่อบรรลุเป้าหมายอันมีคุณค่ายิ่งขึ้นไป พวกเขาพยายามค้นพบพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ที่เผชิญกับตัวเขา เขาไม่สั่นไหว แต่คอยแก้ไขปรับปรุง ไม่เอาแต่พูด เขาลงมือทำไม่คร่ำครวญที่อกหักตัว เขาก็ค้นพบมานะ ที่ทำเช่นนั้น เพราะเขามีแรงจูงใจสูง (ปรัชญา เวสารัชช และ อรุณ วัชรธรรม 2526 : 11)

ความพึงพอใจในการทำงานนี้จะเกิดจากปัจจัยอย่างไรอย่างหนึ่งไม่ได้ จะต้องเป็นผลจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งคนโดยทั่ว ๆ ไปมักจะนึกถึงเงินเดือน ค่าจ้าง ตำแหน่งการงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นสำคัญ แต่ก็ไม่ทราบว่าปัจจัยใดมีความสำคัญกว่ากัน (สุภรณ์ ศรีพิพล 2519 : 1) และบรรณารักษ์แต่ละคนก็มีความต้องการแตกต่างกันออกไปอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นปัจจัยซึ่งอาจจะดีที่สุดสำหรับบรรณารักษ์อีกกลุ่ม แต่ไม่ได้รับความพอใจแก่บรรณารักษ์อีกกลุ่มก็อาจเป็นไปได้ (เสถียร เหลืองอร่าม 2519 : 84) ตัวอย่างเช่น บรรณารักษ์กลุ่มหนึ่งอาจจะรู้สึกชอบงานและชอบปฏิบัติงานของเข แต่อาจจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อรายได้และเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นการยากต่อการบริหารงานการวางแผนที่จะปรับปรุงส่งเสริมความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรณารักษ์แต่ละกลุ่ม ยกเว้นแต่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีต่อปัจจัยแต่ละอย่าง (Roach, 1968 : 145)

เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ และยังเป็นพลังใจให้บรรณารักษ์เกิดความมานะอดทนตั้งใจทำงานเพื่อให้ห้องสมุดบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยดึงดูดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถให้ทำหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อไปโดยไม่เปลี่ยนอาชีพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษาค้นคว้าว่าในบรรดาปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยทั่วไป บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพการทำงานต่างกันจะเกิดความพึงพอใจในปัจจัยใดบ้างมากน้อยเพียงไร เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการ และเสริมสร้างพลังจูงใจให้แก่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน โดยจำแนกตามลักษณะ
หน้าทำงาน ระดับการศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับ
บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร
3. เป็นแนวทางในการ เสริมสร้างการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน
กรุงเทพมหานครให้มีความพึงพอใจยิ่งขึ้น
4. เป็นแนวทางหนึ่งสำหรับผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร สามารถ
นำไปใช้ในการบริหารงานบุคคล

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่งปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร แยกแห่งที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

- 1.1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 1.2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.3 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี
- 1.4 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 1.5 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.6 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.7 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- 1.8 มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ

จำนวนประชากรข้าราชการบรรณารักษ์ทั้งหมด 132 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ แยกเป็นสามกลุ่ม คือ กลุ่มสูง กลาง และต่ำ โดยแต่ละกลุ่มจำแนกตาม

2.1.1 ลักษณะหน้าที่งานแยกเป็น

- 2.1.1.1 บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค
- 2.1.1.2 บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการ

2.1.2 ระดับการศึกษา แยกเป็น

- 2.1.2.1 ระดับปริญญาตรี
- 2.1.2.2 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

2.1.3 อายุการเป็นบรรณารักษ์ แยกเป็น

2.1.3.1 อายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี

2.1.3.2 อายุการเป็นบรรณารักษ์ 6 – 10 ปี

2.1.3.3 อายุการเป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป

2.1.4 สถานภาพสมรส แยกเป็น

2.1.4.1 โสด

2.1.4.2 สมรส

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ในปัจจัย

2.2.1 ลักษณะงาน

2.2.2 การปกครองบังคับบัญชา

2.2.3 ค่าตอบแทน

2.2.4 การเลื่อนตำแหน่ง

2.2.5 เพื่อนร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ หมายถึง การที่บรรณารักษ์มีความรู้สึกพอใจหรือมีเจตคติที่ดีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

1.1 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของบรรณารักษ์แต่ละคน เป็นงานที่น่าสนใจ ทำท่ายให้อย่างปฏิบัติ

1.2 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา และการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปของบรรณารักษ์แต่ละคน

1.3 ค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ที่บรรณารักษ์ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา และสวัสดิการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งผลประโยชน์อื่น ๆ

1.4 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถของบรรณารักษ์ และเป็นไปอย่างยุติธรรม

1.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บรรณารักษ์คนอื่น ๆ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่อยู่ในห้องสมุดเดียวกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเกื้อกูลมีมิตรภาพต่อกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์นี้สามารถวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะแบ่งออกเป็นสามระดับคือ ระดับความพึงพอใจสูง ปานกลาง และต่ำโดยถือตามเกณฑ์ประมาณค่าความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.6668 – 5.0000 หมายถึง ความพึงพอใจสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.3334 – 3.6667 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.0000 – 2.3333 หมายถึง ความพึงพอใจต่ำ

2. คุณภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบรรณารักษ์ในด้านลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ ความสามารถในการบริหารงาน รวมไปถึงคุณลักษณะของบรรณารักษ์ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติเฉพาะทางวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้เห็น เป็นการกระทำ เมื่อบรรณารักษ์ต้องปฏิบัติงานหรือสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คุณภาพการทำงานดังกล่าวนี้วัดได้จากแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

3. ห้องสมุด หมายถึง หอสมุดกลาง สำนักหอสมุด ห้องสมุดกลาง แต่ละวิทยาเขต สำนักบรรณสารการพัฒนา ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าสำนักหอสมุดกลาง

4. บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า หรือสำเร็จปริญญาที่มีวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาเอก และปฏิบัติงานตำแหน่งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น

4.1 บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค หมายถึง บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ งานด้านการเลือก การจัดหา การเตรียม การวิเคราะห์

หมวดหมู่และทำบัตรรายการ การระวังรักษาหนังสือ งานซ่อมหนังสือ และการสำรวจหนังสือ

4.2 บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการ หมายถึงบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่จัดบริการ และหาวิธีต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการห้องสมุด เช่น การจัดหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ ให้สะดวกต่อการใช้ การบริการยืม บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือจอง และหนังสือสำรอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำส่งเสริมการอ่าน บริการจัดทำรายชื่อหนังสือ บริการข่าวสารทันสมัย

5. อายุการเป็นบรรณารักษ์ หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานอาชีพบรรณารักษ์

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามลักษณะหน้าที่งานที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามระดับการศึกษาที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามอายุการ เป็นบรรณารักษ์ที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา เปรียบเทียบวิจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงขอแยกกล่าวตามหัวข้อต่อไปนี้

ความหมายของการประเมินคุณภาพการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพการทำงาน

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

คุณลักษณะของบรรณารักษ์ ที่ควรนำมาประเมินคุณภาพการทำงาน

วิธีการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประเมินคุณภาพการทำงาน

การประเมินคุณภาพการทำงานหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นเทคนิคหรือวิธีการที่จะวัดและประเมินผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำออกมาได้ เปรียบเทียบกับผลงานที่คาดว่าจะทำได้ว่ามีผลงานเท่ากัน สูงกว่า หรือต่ำกว่าที่คาดหมายไว้ได้ (บุญรอด สิงห์วัฒนาศิริ 2525 : 13) การประเมินคุณภาพการทำงาน นอกจากจะพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำเสร็จแล้ว ควรพิจารณารวมไปถึง คุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานจาเป็นจะ

ต้องมีและใช้ในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะโดยทั่วไปที่นำมาเป็นข้อพิจารณาในการประเมินได้แก่ การให้ความร่วมมือในการทำงาน ความพยายามใช้สติปัญญา การควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการตัดสินใจได้เร็วและได้ผลดี การยอมรับฟังความเห็นหรือข้อวิจารณ์ของผู้อื่น การยอมรับและยกย่องความรู้ความสามารถของผู้อื่น ความขยันหมั่นเพียรในงาน การคบหาสมาคมกับผู้อื่น การรักษาระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์มั่นคงต่อหลักการ ความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบ เป็นต้น (สีมา สีมานนท์ 2522 : 56) ดังนั้นในการประเมินคุณภาพการทำงาน ผู้ทำหน้าที่ประเมินมักจะประเมินสองด้านคือ ประเมินว่าบุคคลนั้นเป็นคนอย่างไร (What kind of person is.) และประเมินผลงานที่เขาได้ทำไปแล้ว (What he has done) โดยสรุปสิ่งที่พึงประเมิน จึงเป็นลักษณะและอุปนิสัยส่วนตัว (personal traits and characteristics) และประเมินผลงาน (contributions) (Beach. 1975 : 314)

ในการประเมินผลนี้ คำตัวเลขของสิ่งที่ผู้ถูกวัดจะแสดงปริมาณของคุณสมบัติทั้งหลายของบุคคล การวัดบุคคลไม่ใช่เป็นการวัดตัวบุคคล แต่เป็นการวัดคุณสมบัติต่าง ๆ ของบุคคล เช่น ความฉลาด ความกระตือรือร้น เป็นต้น ในการวัดบุคคลนี้ สิ่งที่จะวัดในการวัดผลบุคคล เป็นเรื่องพฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยทางจิตวิทยา (บวร ประพฤติดี ม.ป.ป. : 22)

การประเมินคุณภาพการทำงานนี้ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรง ที่จะต้องประเมินตัวคนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (พจน์ เพชรบรรณิน 2526 : 37) ประเมินผลงานของแต่ละคนแต่ละสายงาน ทั้งในค่านรายบุคคลและในค่านส่วนรวม พิจารณาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงงานให้ได้ดีขึ้น ประหยัฒมากขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เลือกหาวิธีการใหม่ ๆ หรือประสมประสานวิธีเก่า ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ทำงานง่าย เข้าถึงขั้นตอนลง และเพื่อความพอใจของผู้ปฏิบัติ อันจะทำให้ได้ผลดีในส่วนรวมของหน่วยงาน (สมจิต ห่องสำเริง 2526 : 38)

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

ห้องสมุดทุกแห่งควรมีแบบประเมินคุณภาพการทำงานที่เป็นมาตรฐาน เพราะบรรณารักษ์แต่ละคนย่อมต้องการที่จะทราบว่าผู้บังคับบัญชาของตนจะประเมินตนในทางใดและอย่างไร จากผลการประเมิน บรรณารักษ์อาจจะได้รับคำชมเชย คำตำหนิ หรือข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานก็ได้ แต่ทั้งนี้วิธีการประเมินคุณภาพการทำงานจะต้องยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ สามารถวัดการปฏิบัติงานได้ทุก ๆ ด้าน ส่วนผู้บังคับบัญชาก็จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากการประเมินเป็นบันทึกความก้าวหน้าของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ และยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่จะจัดการประชุมปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปรับปรุงข้อบกพร่องของผู้บังคับบัญชา หรือข้อบกพร่องของงานได้ (Stebbins. 1966 : 121)

คุณลักษณะของบรรณารักษ์ที่ควรนำมาประเมินคุณภาพการทำงาน

สำหรับบรรณารักษ์ ควรประเมินความสามารถหรือคุณภาพการทำงานโดยการศึกษาค้นคว้าจากบุคลิกภาพและคุณสมบัติที่เป็นลักษณะอันพึงประสงค์ของบรรณารักษ์ ซึ่งได้แก่ (อัมพร ปันศรี และ นนทนา เตือกผอง 2515 : 205 - 206)

1. มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่ห้องสมุดนั้นรับผิดชอบอย่างน้อยขั้นปริญญาตรี และจะต้องมีความรู้วิชาบรรณารักษศาสตร์ด้วย
2. คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่นด้วยความเข้าใจ
3. มีนิสัยชอบอ่าน ชอบศึกษาค้นคว้า รักหนังสือ
4. สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนได้ทุกประเภท ทุกเพศ ทุกวัย
5. มีความละเอียด ประณีต อดทน
6. มีระเบียบวินัยดี
7. มีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย รู้จักวางตนเป็นกลาง

8. รู้จักยกย่องผู้อื่น และถ่อมตนอยู่เสมอ
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. พรหมที่จะทำงานเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะเป็นเรื่องนอกเหนืออำนาจและหน้าที่ของตน
11. มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยาจาเราะเรียบร้อย มีความสุขุม เยือกเย็น
12. มีบุคลิกภาพทั่วไปดี เช่น แอ่งกายสะอาดเรียบร้อย
13. ติดตามข่าวคราวการเคลื่อนไหวในวิชาชีพบรรณารักษ์
14. เข้าร่วมในกิจการหรือเป็นสมาชิกท้องถิ่นหรือสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับวิชาชีพบรรณารักษ์

15. หมั่นแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

บรรณารักษ์ควรเป็นผู้หลักการบริหารงาน สามารถมองเห็นความสามารถของผู้อื่นว่ามีเพียงใด ตัดสินใจเร็วและดี ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างสงบ ประารถนาที่จะได้ข้อเสนอแนะจากผู้อื่น และผู้ใต้บังคับบัญชา มีจุดมุ่งหมายการทำงานที่แน่นอน เข้าใจและมองเห็นถึงความสำเร็จของงานได้ (Thompson. 1974 : 26 - 28) มีความรับผิดชอบ เป็นคนช่างสังเกต ความจำดี ให้ความร่วมมือในการทำงาน เป็นกลุ่มควยดี (ไพโรจน์ ชลารักษ์ 2519 : ภาคผนวก ข.)

นอกจากนี้ สเตบบินส์ (Stebbins. 1966 : 126 - 127) ได้กล่าวอ้างบทความของ เอ็ดวิน บี. โคลเบิร์น (Edwin B. Colburn) เรื่อง "การประเมินบุคลากรในห้องสมุดอเมริกัน" (Personnel Rating in American Libraries) ว่า โคลเบิร์น ได้เน้นว่าลักษณะโดยทั่วไปของบรรณารักษ์ที่ควรมีคุณสมบัติคือ

1. ความคิดริเริ่ม
2. ความสามารถทางด้านการบริหารงาน
3. คุณภาพของผลงาน
4. สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดทุกกระยะ
5. เจตคติที่มีต่อผู้อื่น

6. การให้ความร่วมมือในการทำงาน
7. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
8. ความมีวิจยรณญาณในการปฏิบัติงาน
9. ความซื่อสัตย์
10. ความสามารถในการจัดระบบการทำงาน

วิธีการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

วิธีการประเมินคุณภาพการทำงานของบุคลากรโดยทั่วไป นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง
แปดวิธี คือ (บุญโญ สุวรรณ 2517 : 430 - 439)

1. มาตรฐาน ประเมินค่า มีหลายแบบ ส่วนมากมักจะจัดพิมพ์เป็นแบบฟอร์ม แบบฟอร์ม
ชุดหนึ่งสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคนหนึ่ง ในแบบฟอร์มแต่ละชุดจะมีคุณภาพของงาน
และลักษณะสำคัญที่ต้องการประเมินเขียนไว้ แบบฟอร์มมีสองชนิด คือ

1.1 เป็นแบบ เทรนด์ระดับ เพิ่มขึ้นตามลำดับมีความสำคัญ

1.2 เป็นมาตรฐานตายตัว กา เครื่องหมายใดตามช่องที่ต้องการ

แบบฟอร์มทั้งสองแบบนี้ บางแห่งมีช่องว่างให้ผู้กรอกแสดง เหตุผลด้วย

2. การเปรียบเทียบบุคลากร วัดเปรียบเทียบบุคลากรที่มีอยู่ภายในหน่วยงานแต่ละ
หน่วย ว่าใครมีผลงานดีเด่นกว่ากัน โดยวิธีจัดอันดับหรือใช้วิธีการวัดเข้าโค้งปกติตามหลักวิชาสถิติ

3. แบบสอบถามมีสองชนิดคือ

3.1 ชนิดกำหนดหน้าหนัก ประกอบด้วยข้ออธิบายการปฏิบัติงานหรือการวางตัว
ในหน่วยงานจำนวนหลาย ๆ ข้อ ทุกข้อมีมาตรหรือเกณฑ์ประเมินค่าควบคุมด้วย ผู้ประเมินผล
การปฏิบัติงานมีหน้าที่กา เครื่องหมายตาม เกณฑ์ที่ตน เห็นว่าตรงกับลักษณะการทำงานของบุคลากร
แต่ละคน เสร็จแล้วจึงนับคะแนนที่ได้ทั้งหมดตามค่าประจำเกณฑ์นั้น ๆ

3.2 แบบกำหนดข้อให้ตอบ คล้ายชนิดกำหนดน้ำหนัก ต่างกันตรงที่ไม่มีเกณฑ์ประเมินค่าตามหลัง แต่กลับมีข้อตอบให้เลือกแทน ส่วนมากจำนวนข้อตอบให้เลือกมีเพียงสี่ข้อเท่ากันทุกข้อและนิยมแต่งข้อเลือกชนิดแสดงความบกพร่องในการทำงานเสียสองข้อ และให้ข้อเลือกที่แสดงความสามารถในการปฏิบัติอีกสองข้อ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเลือกกาเครื่องหมายตามข้อเท็จจริง

4. บันทึกเหตุการณ์สำคัญเป็นการประเมินระยะยาว โดยการกำหนดให้หัวหน้าหรือผู้บริหารทุกระดับจัดทำบันทึกเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานนี้ไว้ทุกครั้ง

5. การสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงานย่อย หัวหน้าหน่วยงานย่อยหรือผู้บริหารระดับที่ต้องอยู่ใกล้ชิดบุคลากรที่สุด ไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มใด ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ฝ่ายบริหารงานบุคคลหรือฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่จะส่งผู้แทนมาสัมภาษณ์เป็นการซักถาม หรือสนทนาปากเปล่าและผู้ที่จักบันทึกลงในสมุดหรือแบบฟอร์มก็คือผู้แทนฝ่ายบริหารงานบุคคลนั้นเท่านั้น เป็นการประเมินแบบเบ็ดเสร็จโดยส่วนรวม เกณฑ์ประเมินค่ามีสามระดับคือ ดีเกิน เป็นที่พอใจ และไม่เป็นที่พอใจ

6. การเขียนรายงาน ให้ผู้บริหารใกล้ชิดกับบุคลากร เขียนรายงานแบบเรียงความเกี่ยวกับบุคลากรที่ต้องการประเมิน

7. การประเมินผลแบบกลุ่ม ให้หัวหน้าหน่วยที่เป็นหัวหน้าโดยตรงและใกล้ชิดกับบุคลากรทุกกลุ่มมาประชุม แล้วอภิปรายกันเกี่ยวกับผลงานหรือวิธีปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน

8. การประเมินโดยผลงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอรายงาน แจ้งผลงานในรอบปีที่ผ่านมาไปแล้ว

สำหรับการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์นั้น ไครล ได้เสนอวิธีประเมินคุณภาพการทำงานไว้ห้าวิธี คือ (Kroll. 1983 : 27 - 30)

1. การประเมินตามข้อกำหนดในแบบฟอร์ม (Classification by format)

วิธีนี้จะกำหนดข้อความที่ต้องการจะประเมินไว้เป็นแบบฟอร์มหรือเกณฑ์ในการประเมิน ผู้ประเมินก็จะพิจารณาประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ตามข้อความที่กำหนดไว้

2. วิธีการจัดอันดับโดยการเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน (Relative ranking system) วิธีนี้ผู้ประเมินจะพิจารณาประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ด้วยการเปรียบเทียบผลงานของบรรณารักษ์กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ว่าใครมีผลงานดีเด่นกว่ากันมากกว่า จะเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนการจัดอันดับนั้น อาจจะจัดอันดับโดยใช้ตัวเลข เช่น อันดับ 1 - 10 อันดับ 1 อาจเป็นกลุ่มที่ต่ำสุด และอันดับ 10 อาจเป็นกลุ่มที่ดีที่สุด เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจัดอันดับตามกลุ่มที่มีคำอธิบายประกอบ เช่น กลุ่ม "ไม่เป็นที่พอใจ" ต้องปรับปรุง หรือดีเยี่ยม" เป็นต้น

3. วิธีการจัดอันดับตามลักษณะย่อยของงาน (Dimensionalized ranking system) วิธีการประเมินแบบนี้จะวิเคราะห์แยกงานออกเป็นลักษณะย่อย (dimensions) และผู้ประเมินจะพิจารณาให้คะแนนบรรณารักษ์แต่ละคนตามลักษณะงานที่ทำ การจัดอันดับอาจจัดอันดับโดยใช้ตัวเลขหรือจัดอันดับตามกลุ่มที่มีคำอธิบายประกอบ วิธีการประเมินแบบนี้จะทำให้ผู้ประเมินสามารถแยกได้ระหว่างคุณภาพและปริมาณของงาน หรือสามารถเชื่อมโยงงานลักษณะวิชาการกับงานให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การประเมินตามวิธีการบริหารโดยมีจุดมุ่งหมาย (Management by objective - MBO) การประเมินลักษณะนี้ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินหรือบุคลากรจะร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการทำงาน และวิธีการทำงานของบุคลากรภายในระยะเวลาที่กำหนดในอนาคต และเมื่อถึงกำหนดเวลานั้น ทั้งผู้ประเมินและบุคลากรจะร่วมกันอภิปรายถึงผลสำเร็จของเป้าหมายที่วางไว้ อุปสรรคที่เกิดขึ้น และร่วมมือกันวางแผนงานสำหรับช่วงเวลาต่อไป

5. วิธีการประเมินด้วยการจัดแบ่งกลุ่มตามระดับของการมีส่วนร่วมในการประเมิน (Classification by degree of participation) การประเมินแบบนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย โดยเริ่มจากการที่ผู้ประเมิน ประเมินบุคลากรตามความคิดเห็นส่วนตัว และแจ้งผลให้บุคลากรทราบ โดยไม่เปิดโอกาสหรืออาจเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายถึงผลการประเมินนั้นเพียงเล็กน้อย สำหรับบุคลากรก็จะใช้วิธีการประเมินตนเองในความคิดเห็นของตัวเองด้วยวิธีการเขียนรายงาน แล้วนำไปให้ผู้ประเมินพิจารณาเพื่อร่วมกันอภิปรายถึงผลการประเมินนั้น

วิธีการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ทั้งห้าแบบนี้ ไม่มีแบบใดที่กล่าวได้ว่าดีที่สุด เพราะในการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์นั้น จะต้องคำนึง เรื่องคุณภาพและปริมาณที่บรรณารักษ์ปฏิบัติ เพราะบรรณารักษ์จะไม่ถูกประเมินเฉพาะความสามารถในด้านการปฏิบัติงานอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามปรัชญาของสถาบันใดก็เพียงไรอีกด้วย ตัวอย่างเช่น บรรณารักษ์ควรจะทำบัตรรายการหนังสือวันละ 2 - 3 เล่ม ให้เสร็จเรียบร้อย เพียงเพื่อให้งานเสร็จตามมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ หรือเพียงแต่เก็บรวบรวมหนังสือจำนวนมากขึ้นชั้น เพื่อความสะดวกในการค้นหาของผู้ใช้ หรือสำหรับบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่บริการตอบคำถาม จะพิจารณาประเมินจากคำถามที่บรรณารักษ์ตอบผู้ใช้ห้องสมุดภายในเวลาหนึ่งชั่วโมง หรือจะประเมินจากความพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดเมื่อได้รับบริการ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือจะต้องมีการจัดทำสังเขปของลักษณะงาน (Job description) ซึ่งจะบอกอย่างแจ่มชัดถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานและวิธีการประเมินคุณภาพการทำงานทุก ๆ วิธีการจะต้องกำหนดให้มีสิ่งสำคัญต่อไปนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประเมิน
2. จุดมุ่งหมายแต่ละข้อจะต้องประกอบไปด้วยรายละเอียดของคุณภาพงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาที่กำหนด
3. ต้องสามารถวัดการปฏิบัติงานแต่ละอย่างได้จริง เช่น การวัดจากการสังเกต การสำรวจผลงานทั้งหมด หรืออ่านจากรายงานการปฏิบัติงาน
4. ต้องสามารถเปรียบเทียบการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติได้จริงกับเกณฑ์ปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นให้เป็นมาตรฐานได้

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นไว้มาก ซึ่งส่วนใหญ่ก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล

และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานของชนในทางบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคำว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความเต็มใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง (Wolman. 1979 : 283)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในแง่ความพอใจหรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่องานว่าชอบมาก หรือชอบน้อยเพียงไร (De Elia, 1979 : 283) และสภาพแวดล้อมของงานนั้นก็อาจหมายถึงลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานก็ได้ ทั้งนี้ที่ เซคอร์ด และ แม็คแมน กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นอาจจะพิจารณาได้จากผลอันเนื่องมาจากการสนองตอบความต้องการของบุคคลในแง่ความเต็มใจ ความพอใจ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้จากการที่เขาประสบผลสำเร็จในการทำงาน จากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่โต้ปะทะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน (Secord and Backman. 1964 : 590) ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นลักษณะของระดับของความต้องการการตอบสนองความพอใจที่ได้มาจากการปฏิบัติงานหรือที่ได้มาจากระบบการปฏิบัติงาน (McCormik and Tiffin. 1974 : 298) คนเรารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา สภาพของงานที่ดีก็มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดีทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน ทั้งนี้เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้ เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้เช่นนี้ ความพึงพอใจในงานก็ย่อมมีขึ้น (สุกสาคร พุทธิ และคณะ 2517 : 198) ส่วน มอร์ส อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียด (Tension) ของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ (Human needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะทำให้มีความตึงเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (วีระชาติ แก้วไสย 2518 : 2 อ้างอิงมาจาก Morse. 1953 : 27)

ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเป็นผลมาจากการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ยังเกี่ยวข้องกับเจตคติที่มีต่องานด้วย ดังจะเห็นได้จากความหมายของ ูกู ที่ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับของความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา (Good. 1973 : 320) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็น กิล เเมอร์ ที่ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นผลที่มาจากเจตคติที่มีต่องานของเขา หรือที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งที่มีต่อวิถีชีวิตของเขา โดยทั่วไปด้วย (Gilmer. 1966 : 255)

จากความหมายและคำอธิบายต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน และต่อสภาพแวดล้อมของงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั่นเอง หากปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลได้ และสามารถลดความเครียดให้น้อยลงได้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และผลต่อเนื่องที่ตามมาก็คือ จะเกิดความอู้อิสระ พากเพียร ที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ แม้ว่าจะยากยิ่งมีอุปสรรคมากมายเพียงไรก็ตามให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้นด้วย

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ ไม่ต้องซื้อหาด้วยราคาแพง เป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนเงินได้ในกรณีที่ต้องการสนองความต้องการบุคลากรทางด้านสังคม และการได้รับยกย่องในสังคม ความพึงพอใจในการทำงานจึง เป็นสิ่งที่ควรจัดให้มีอยู่ในงานทุกประเภท สตีเฟน แฮบบ์ (Stephen Habbe) เคยเขียนบทความลงในวารสาร Management Record ประจำเดือนธันวาคม ค.ศ. 1953 มีใจความสำคัญว่า ผู้จัดการบริษัทหรือสำนักงาน ต่างก็พบว่าในการ เลือกสรรบุคคล เข้าทำงานในบริษัทหรือสำนักงานนั้นมีหลักสำคัญอยู่สองประการคือ ประการแรกจะต้อง เลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องทำ

ประการต่อมาจะต้องทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีความเหมาะสมที่จะทำงานประเภทนั้นจริง ๆ ซึ่งหลักสำคัญประการหลังนี้ คนโดยทั่วไปมักจะละเลยไม่เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเปลี่ยนงานบ่อยเพราะไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน .

(Stebbins. 1966 : 71)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self - actualization) คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทได้เต็มขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่ในชีวิต

2. บุคคลผู้ซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานจะไม่ประสบกับสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา (psychological maturity) ก่อทั่วไปคนเราจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ ไม่ท้าทาย และไม่ให้อิสระ เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่ายหงุดหงิดรำคาญใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวเขา เพื่อนร่วมงาน และจะก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมในที่สุด

3. บุคคลผู้ซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการทำงานหรือการมีข้อขัดแย้งในการทำงาน จะทำให้ขวัญในการทำงานลดต่ำลง และประสิทธิภาพของงานก็จะลดต่ำตามไปด้วย (Sayles and Strauss. 1966 : 22 - 27)

นอกจากนี้แล้วหากเมื่อใดก็ตามที่บุคคลไม่มีความพอใจในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือรู้สึกว่างานที่ทาอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดหมาย (กล้า ทองขาว 2523 : 2)

การศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานจึง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งในด้านการปฏิบัติ และ การปฏิบัติ เพราะงานที่น่าพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นจะนำไปสู่ การเกิดปัญหาทางอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงไปก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางกาย ร่างกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น (Wahba. 1978 : 270 - 271)

องค์ประกอบแห่งความพึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น มิได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะ สถานภาพ ตำแหน่งการงาน ความก้าวหน้าในงานอาชีพ และระดับเงินเดือนเท่านั้น แม้ว่าคนโดยทั่วไปจะมุ่งเน้นถึงองค์ประกอบสามประการนี้ โดยเฉพาะเรื่อง เงิน เดือน เป็นสำคัญ แต่ล้าหลังเพียง เงิน เดือนอย่างเดียว ไม่ได้มีส่วนทำให้บุคคลพยายามใช้ความสามารถ ของเขาอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานสูงสุด ผลงานสูงสุดที่เขาจะพึงให้กับหน่วยงานก็จะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่างประกอบกัน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาที่ดี ซึ่งทำให้เขาพอใจที่จะสละแรงงานให้ทั้งหมด (การทำงานในวงราชการ และกลวิธีสร้างขวัญ 2521 : 4) ดังนั้น องค์ประกอบที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และขณะเดียวกันก็จะสะท้อนผลคือต่อหน่วยงานด้วยนั้น จึงมีดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ที่ให้ความรู้สึกที่น่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงมักจะมีความรู้สึกว่า ความมั่นคง ปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความ มั่นคงปลอดภัยนี้จะมี เพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่องพบว่า การไม่มีโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าใน การทำงานสูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการ เรื่องนี้จะลดลง เมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับ เกือบสูงสุด แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าหญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้ยังสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก

6. การควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าชาย แต่หากการบังคับบัญชานี้ไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิง ลาออกจากงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน องค์ประกอบนี้ก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ - ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทนายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงานนี้มีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย แต่หากพิจารณาแยกย่อยในแต่ละสิ่ง จะพบว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายและผู้ที่แต่งงานแล้วมาก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ (Gilmer. 1966 : 279 - 283)

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White - collar workers) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ เลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่

3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูง เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลง เรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับกับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือหากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนั้นนับ เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Harrell. 1964 : 260 - 262)

กิล เมอร์ ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้คือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่เขาทำมักจะ เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดได้ตามกาลเทศะมีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเขาจะมีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขาและจุดมุ่งหมายที่เขาได้ตั้งไว้ ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะไม่รู้จักวิธีการปรับตัวเองให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่ตนเลือก ไม่สามารถเอาชนะข้ออุปสรรครอบตัว มักจะชอบกล่าวโทษ คาถาผู้อื่น ไม่ยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดของตนเอง บุคคลประเภทนี้นอกจากจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงานของเขาแล้ว ยังไม่พอใจต่อตัวเขาเองด้วย (Gilmer. 1970 . 256)

จากการศึกษาของ กอร์แมน เกี่ยวกับตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และเพศ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีส่วนทั้งที่สอดคล้องและขัดแย้งกับที่ ฮาร์เรลล์ ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. อายุ จากหลักฐานหลายประการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าตัวแปรทั้งสองนี้จะไม่มีความสัมพันธ์กันในทางบวก และความสัมพันธ์นี้จะลดลงอย่างรวดเร็วเมื่อคนเรามีอายุ 60 ปี

2. ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับตัวแปรความพึงพอใจในแง่ของรายได้ บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะนำระดับการศึกษาของตนมาประเมินเป็นจำนวนเงินหรือรางวัลที่ตนควรได้รับเสมอ

3. เพศ ยังไม่มีหลักฐานใดที่บ่งชี้ว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย แม้ว่าจะพิจารณาจากความทะเยอทะยานทางอาชีพที่อยู่ในระดับต่ำกว่า และเกณฑ์ปกติทางสังคมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางอาชีพก็ยังไม่มีส่วนสนับสนุน

แม้ว่าจะมีบางสิ่งที่สอดคล้องหรือขัดแย้งกัน แต่ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรส่วนบุคคลต่างก็มีส่วนสัมพันธ์และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ แล้ว หน่วยงานยังสามารถสร้างสิ่งจูงใจ (incentives) ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายและก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง สิ่งจูงใจนั้นได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลอาจจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ - การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่ง เป็นสิ่ง ที่สำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งหากดำเนินไปอย่างดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่ทำงานร่วมกัน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคน มีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รู้สึกว่าตน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึงความพอใจของบุคคลในกันสังคม หรือ ความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การรวมตัว จัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน (Barnard. 1974 : 142 - 148)

ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

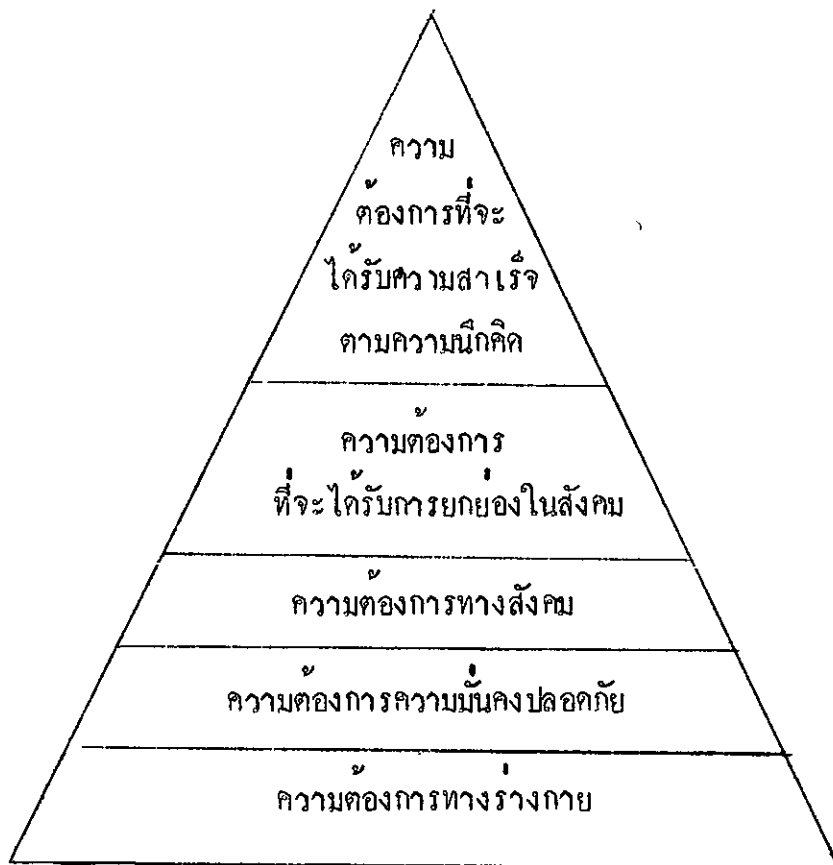
การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่จึงหันมาศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของงาน และเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Dunathan and Saluzzi. 1980 : 17 - 19)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการ (Needs - Hierachy Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมสำหรับนำมาดัดแปลงใช้ ในงานบริหารบุคคลของห้องสมุด ทฤษฎีนี้มีทัศนะว่า ความต้องการของมนุษย์นั้น เปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลาและจะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน

มาส์โลว์ ยืนยันว่าลำดับขั้นของความต้อการนี้ เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐานที่จะจูงใจให้บุคคลแต่ละคนเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน ไม่คิดโยกย้าย เปลี่ยนงานและมุ่งทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

มาส์โลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้อการไว้ตามรูป ดังนี้



ในขณะที่ความต้อการที่รุนแรงกว่าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้อการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาแทนที่ ความต้อการของคนเรานั้นมักเป็นไปตามลำดับขั้น แต่ไม่จำเป็นว่าความต้อการขั้นต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์เสียก่อน ความต้อการขั้นต่อไปจึงจะเกิดขึ้นได้ เพราะความต้อการของคนเรา

อย่างใดอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจจะเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

ความต้องการตามลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการขั้นต่ำที่สุดของมนุษย์นี้เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ และที่อยู่อาศัย ความต้องการขั้นนี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้ มนุษย์ก็จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน

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

3. ความต้องการทางสังคม เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในความต้องการสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะเริ่มต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของในแง่ของหน่วยงาน หลังจากที่ยุติปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างและรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานแล้ว เขาก็จะต้องการให้เพื่อนร่วมงานยอมรับว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนั้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ความต้องการนี้มีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการประเภทนี้ออกเป็นสองชนิดคือ

4.1 ความต้องการได้รับความนิยมนับถือ จะเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจ เอาใจใส่ และระลึกถึงจากบุคคลอื่น

4.2 ความต้องการมีอิสระ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการความเป็นอิสระ มีเสรีภาพ ความสนับสนุน เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระ มีเสรีภาพ

ผู้บริหารควรสนองความต้องการขั้นที่สี่นี้ โดยการให้สัตตลักษณะภายนอก เช่น ขนาดของห้องทำงาน การตกแต่งห้องทำงาน และจัดให้มีบริเวณสันหนากการ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจจากความต้องการทั้งสี่ขั้นดังกล่าวแล้ว ความต้องการขั้นนี้เป็นความปรารถนาและแรงขับ เพื่อที่จะสนองความปรารถนาของตนเอง ดังเช่นที่ มาสโลว์ ได้กล่าวว่า "เป็นความใฝ่ฝันของบุคคลที่สูงกว่าสภาพที่แท้จริงของเขา เป็นความใฝ่ฝันปรารถนาในทุก ๆ สิ่งที่เขาสามารถจะกระทำได้"

นอกจากทฤษฎีของมาสโลว์นี้แล้ว ก็ได้นักวิจัยหลายท่าน ได้ศึกษาทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two - Factor Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ - สิ่งจูงใจ (Motivator - Hygiene Theory) ของ เฮอริช เบอร์ก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ทดสอบถามบรรณารักษ์และผู้ที่ทำงานในห้องสมุดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของเฮอริช เบอร์ก (Desaler. 1976 : 210 - 214)

เฟรเดอริก เฮอริช เบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ ได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและนักบัญชี จำนวน 200 คน ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทต่าง ๆ เก้าแห่ง เพื่อจะหาคำตอบว่า ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ นอกจากนั้นยังต้องบอกด้วยว่า ความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แต่ละแบบนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ เมื่อได้คำตอบมาแล้ว เฮอริช เบอร์ก และคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับ โดยแบ่งออกเป็นประสพการณ์หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเจตคติงานในค่านิดและไม่ดี ซึ่ง เฮอริช เบอร์ก และคณะเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยกำจัด

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน

4. ความรับผิดชอบ

5. ความก้าวหน้า

ปัจจัยคำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือ ส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่คำจุนไม่ให้คนเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน และป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ ก็ไม่ยืนยันได้ว่า จะเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1. เงินเดือน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. สถานภาพของอาชีพ
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
9. สภาพการทำงาน
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
11. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เฮิร์ช เบอร์ก และคณะสรุปว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน ส่วนปัจจัยคำจุนแม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือ รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่สามารถจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ จากทัศนะนี้เอง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในการ ทำงาน จึงมีสิ่งที่ตรงกันข้ามกันแต่เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยทั้งสองประเภทนี้เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ ตามหลักทาง จิตวิทยาสองประการคือ มนุษย์มีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดเช่นเดียวกับสัตว์ และความต้องการ เช่นมนุษย์ทั่วไป เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้า เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจที่ก่อ

ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นว่า สาเหตุของปัจจัยนี้เนื่องมาจากความต้องการความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์ ส่วนปัจจัยภายนอกซึ่งมีส่วนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้น เป็นเพราะมนุษย์ต้องการหลีกเลี่ยงจากความยากลำบากต่าง ๆ ทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานด้วยความอดทนมากยิ่งขึ้น (Charoong Pasuwan. 1972 20 - 21 citing Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 . 115)

จากการที่ทฤษฎีของ มาสโลว์ และทฤษฎีของ เฮอริช เบอร์ก ต่างก็มีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์เช่นกัน ทฤษฎีทั้งสองนี้จึงสามารถนำมา เปรียบเทียบให้เห็นถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันได้ดังนี้

ความต้องการตามทฤษฎีของ มาสโลว์

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ

ตามความนึกคิด

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง
ในสังคม

ความต้องการทางค่านิยม

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

ความต้องการทางร่างกาย

ความต้องการตามทฤษฎีของ เฮอริช เบอร์ก

ลักษณะของงาน

ความสำเร็จในการทำงาน

ความรับผิดชอบ

การยอมรับนับถือ

ความก้าวหน้า

สถานภาพของอาชีพ

ความสัมพันธ์ : ผู้บังคับบัญชา

: ผู้ใต้บังคับบัญชา

: เพื่อนร่วมงาน

การปกครองบังคับบัญชา

นโยบายและการบริหารงาน

ความมั่นคงในการทำงาน

สภาพการทำงาน

เงินเดือน

ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจริงใจของ เฮิร์ช เบอร์ก นั้นอาจจะนำมา เทียบเคียงกับความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นสูงของ มาสโลว์ ได้ แต่ปัจจัยค่านั้นสามารถนำมา เปรียบเทียบกับความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นต่ำได้ทันที สำหรับข้อแตกต่างของทั้งสองทฤษฎีนี้คือ ขณะที่ มาสโลว์ สันนิษฐานว่าความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะเป็นสิ่งจูงใจที่แท้จริง แต่ เฮิร์ช เบอร์ก กลับแย้งว่า ความต้องการที่อยู่ในลำดับขั้นสูงนั้นต่างหากที่ทำหน้าที่เป็นสิ่งจูงใจ นอกจากนี้ เฮิร์ช เบอร์ก ให้ข้อคิดเห็นด้วยว่า บุคคลอาจจะเกิดความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองได้ทั้งในขอบเขตของปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่านุสรณ์พร้อมกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของต่างประเทศ

ในปี ค.ศ. 1973 วาห์บะ ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยทดสอบกับทฤษฎีของ มาสโลว์ และทฤษฎีของ เฮิร์ช เบอร์ก ซึ่งรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดปัจจัยห้าประการคือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามวัดการปฏิบัติงาน แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน แบบสอบถามทั้งสี่แบบนี้ได้จากการตอบของกลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 202 คน จากนอกออกเป็นบรรณารักษ์ที่ทำงานที่ทางด้านเทคนิค บรรณารักษ์ที่ทำงานที่ทางด้านการบริการ และผู้บริหารห้องสมุด ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าบรรณารักษ์รู้สึกไม่พอใจอย่างยิ่งต่อการ เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน และความไม่มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน บรรณารักษ์หญิงมีความไม่พึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องของงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน และการ เลื่อนตำแหน่ง บรรณารักษ์หญิงแสดงความต้องการในสิ่งที่ขาดหรือบกพร่อง ไม่สูงกว่าบรรณารักษ์ชายในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการยกย่องในสังคม การ เป็นอิสระ และความ สำเร็จตามความนึกคิด แต่บรรณารักษ์หญิงแสดงความพึงพอใจสูงใกล้เคียงกับบรรณารักษ์ชายในเรื่อง เพื่อนร่วมงานและความต้องการทางด้านสังคม

ผู้อำนวยการห้องสมุดมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านเทคนิค และทางด้านการบริการ ในเรื่องงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน เพื่อบรรณาการ และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ส่วนบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านการบริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ระหว่างบรรณารักษ์สองกลุ่มที่กล่าวไปแล้ว

ความพึงพอใจในเรื่องงาน การบังคับบัญชา และการเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในระดับกลาง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในลักษณะลบ แต่ความพึงพอใจในการทำงานกลับไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ หรือความมีอาวุโสในการทำงาน

อย่างไรก็ดีผลการวิเคราะห์ข้อมูลก็มิได้สนับสนุนสมมติฐานตามทฤษฎีของ บาสโลว์ และ เซอร์ช เบอร์ก เนื่องจากปัจจัยทางงานทั้งภายในและภายนอกก็มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจสูงมาก (Wahba. 1973 . 6367 - A)

ในปี ค.ศ. 1974 วอห์น และ ดันน์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยหกแห่ง ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดในปัจจุบันห้าประการคือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อบรรณาการ กลุ่มตัวอย่างเป็นบรรณารักษ์จำนวน 265 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ปีลักษณะการแบ่งหน่วยงาน การดำเนินงานที่อยู่ในลักษณะเดียวกัน และกลุ่มตัวอย่างนี้จะแยกตามตัวแปร แผนกของหน่วยงาน เพศ เงินเดือน และระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์แยกตามแต่ละห้องสมุด หรือแยกตามแต่ละแผนกในแต่ละปัจจัยไม่มีความแตกต่างกัน และพบว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ (Vaughn and Dunn. 1974 : 163 - 177)

ในปีเดียวกันนี้เอง เฟลท และ สโตน ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ โดยศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เป็นชาวอเมริกัน 162 คน

และชาวแคนาดา 75 คน การศึกษารังนี้ได้นำขึ้นขณะที่กลุ่มตัวอย่างเข้าประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องแรงจูงใจ วิธีการศึกษา ใช้วิธีเดียวกันกับวิธีการของ เฮิร์ช เบอร์ก คือ กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะต้อง เขียนบรรยาย เหตุการณ์เวลาทำงานที่ตนรู้สึกว่าเป็นที่หรือไม่ดีเป็นพิเศษ พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลด้วยว่า ทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น จากนั้นผู้ในกลุ่มก็นำคำตอบไปวิเคราะห์ จัดลาคับให้อยู่ในขอบเขตของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน แล้วนำมาอภิปรายกันอีกครั้ง ผลของการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากที่สุดปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ และรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุดปัจจัยนโยบายการบริหารงานห้องสมุด การบังคับบัญชา และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ดังนั้น เมื่อปัจจัยจูงใจปรากฏอยู่ในการทำงานก็จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ถ้ายิ่งเหล่านั้นหายไปจากสภาพแวดล้อม การทำงานก็จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนสภาพการบังคับบัญชาที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่หากสภาพการบังคับบัญชานั้นดีก็อาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปตามทฤษฎีองค์ประกอบของ เฮิร์ช เบอร์ก (Plate and Stone. 1974 - 97 - 100)

ปี ค.ศ. 1975 มินิเตอร์ ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดในปัจจัยห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์หญิงมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ชาย แม้ว่าบรรณารักษ์ชายจะได้รับเงินเดือน และได้รับตำแหน่งทางการบริหารสูง บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนมีความสุขในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดอีกสองประเภท เพราะพวกเขารู้สึกว่า มีความสามารถ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเหมาะสมกับงานที่ทำ ต่างกับบรรณารักษ์ห้องสมุดอีกสองประเภท ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา ทำให้ต้องคอยหาความรู้พิเศษเพิ่มเติมอยู่เสมอ (Miniter.

ปี ค.ศ. 1976 ชิว ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่าง
บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาทรัพยากร จำนวน 183 คน กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม
จำนวน 170 คนที่ทำงานอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 94 แห่ง ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถาม
วัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire
(MSQ) วัดในปัจจัย 20 ประการ ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาทรัพยากร
และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นแต่ละปัจจัย
จะพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาทรัพยากรมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการตอบคำถามในปัจจัยความคิดริเริ่มในการทำงาน การบริการสังคม โอกาสที่จะได้
ทำงานในลักษณะต่าง ๆ กันอยู่ตลอดเวลา สภาพการทำงาน และคุณธรรมในการทำงาน
ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัด
หาทรัพยากร ในปัจจัยค่าตอบแทนในการทำงาน (Chwe. 1976 : 1854 - A)

ปี ค.ศ. 1979 เดอ เอลเลีย ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่เพิ่งจะเริ่มเข้าทำงาน โดยทดสอบกับตัวแปรเพศ
และประเภทของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ทำงานอยู่ ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถามวัดความ
ต้องการทางค่านาสีฟ แบบสอบถามวัดความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน
และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า (Minnesota Satisfaction
Questionnaire (MSQ) วัดในปัจจัย 20 ประการ จากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง
บรรณารักษ์ซึ่งเพิ่งจบการศึกษาชั้นบัณฑิตศึกษาและเพิ่งจะเริ่มเข้าทำงานในห้องสมุดไคร่ประมาณ
6 - 18 เดือน กลุ่มตัวอย่างนี้ทั้งหมด 314 คน แยกเป็น บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน
บรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านการบริการในห้องสมุดประชาชน
บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทาง
ด้านเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ทั้งห้ากลุ่มมีความพึงพอใจ
ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปัจจัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความ
เป็นอิสระ การบริการสังคม และสถานภาพทางสังคม กล่าวคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านบริการในห้องสมุดประชาชน และบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนในด้านความเป็นอิสระ แต่บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ทางด้านเทคนิคในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจน้อยกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ ในด้านการบริการสังคม นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อ่าน บัญชา และการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ ทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างต่างก็มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งตัวแปรเพศและประเภทของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ทำงานอยู่ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ (D' Elia. 1979 . 283 - 302)

นอกจากนี้แล้ว เดอ เอลเลีย ยังได้เคยศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ในลักษณะของการปรับตัวของนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาบรรณารักษศาสตร์ ต่อสภาพแวดล้อมของงานวิชาชีพบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษารุ่น 228 คน ข้อมูลนั้นจะเก็บรวบรวมหลังจากที่นักศึกษาได้เข้าทำงานในห้องสมุดต่าง ๆ แล้วอย่างน้อยประมาณหกเดือน แบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามวัดความต้องการทางด้านอาชีพ แบบสอบถามวัดความคาดหวังที่จะได้รับจากการทำงาน และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อสภาพแวดล้อมของงานอาชีพ ซึ่งส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้มีความคิดริเริ่ม และรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ (D' Elia. 1975 585 - A)

ปี ค.ศ. 1980 สเตก และ สคาเบลล์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งของบทบาท ความต้องการความชัดเจนของบทบาทบรรณารักษ์ และความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ ผู้เข้าร่วมโปรแกรม การพัฒนาการบริหาร ซึ่งจัดโดยสมาคมห้องสมุดเฉพาะ จำนวน 68 คน กลุ่มตัวอย่างจะต้องตอบแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดบทบาทที่มีต่อความขัดแย้ง และความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดใน

ห้าปัจจัย คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทที่มีความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานต่างสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญกัน กล่าวคือ หากเมื่อใดบรรณารักษ์เกิดความไม่เข้าใจในจุดมุ่งหมายการทำงานของตน และของห้องสมุด อีกทั้งไม่เข้าใจในบทบาทของความสำเร็จของตน ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Stead and Scamell. 1980 310 - 323)

สเตด และ สคาแมล ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเจ้านี้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในตนเองกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทดสอบกับตัวแปรอายุ ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน แบบทดสอบ นอกจากจะใช้แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในการทำงานที่มีชื่อว่า Job Description Index (JDI) วัดในปัจจุบันห้าประการ คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน แล้วยังใช้แบบทดสอบวัดความมั่นใจในตนเองด้วย ผลการศึกษารายงานว่า การฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองนั้น อาจทำให้บรรณารักษ์ที่มีอายุมากและมีประสบการณ์การทำงานมากมีความพึงพอใจลดลง ในวัยวัยเพื่อนร่วมงาน ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะมีความพึงพอใจลดลงในปัจจัยการบังคับบัญชา สำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองสูงมากเกินไป หากเขาได้รับการฝึกหัดให้มีความมั่นใจในตนเองอย่างถูกวิธีแล้วจะสามารถช่วยลดระดับส่วนเกินของความมั่นใจในตนเองของเขาให้อยู่ในระดับพอดี ซึ่งจะส่งผลดีช่วยให้เขาสามารถทำงานด้านบริหารหรือการบังคับบัญชาให้เป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปได้ และสำหรับบรรณารักษ์ที่มีความมั่นใจในตนเองน้อยเกินไป หากได้รับการฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้นแล้ว จะทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในปัจจัยลักษณะของงาน (Stead and Scamell. 1981 380 - 389)

งานวิจัยในประเทศไทย

ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในประเทศไทยนั้นมีเพียงผลงานการศึกษาของ สุชุม นิลเชษฐ์ และ อุไรพรหม หล่อศิริ เท่านั้น กล่าวคือ สุชุม นิลเชษฐ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับขวัญของบรรณารักษ์ ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นบรรณารักษ์หรือครุฑาหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล ในส่วนภูมิภาค จำนวน 132 คน และในส่วนกลางจำนวน 67 คน ผลการศึกษาพบว่าขวัญของบรรณารักษ์ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งที่ทำงาน อายุ เงินเดือน วุฒิ ที่แตกต่างกัน มิได้ทำให้ขวัญแตกต่างกันแต่ประการใด ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเพศ พบว่าขวัญของเพศหญิงดีกว่าของเพศชาย แต่ทั้งนี้ก็อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน (สุชุม นิลเชษฐ์ 2516 : 36 - 39)

อุไรพรหม หล่อศิริ ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาหนังสือและทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 12 แห่ง ขอบเขตเก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาหนังสือและทำบัตรรายการจำนวน 58 คน และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 27 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายนั้นมีความสัมพันธ์กัน และแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน อันเป็นผลส่งให้ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงหรือต่ำลงได้ และในบรรดาปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยให้บริการแก่สังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาหนังสือและทำบัตรรายการในปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคม แต่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาหนังสือและทำบัตรรายการมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในปัจจัยสถานะและความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูงคือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือความป้อิสระในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความไม่พอใจในปัจจัยเกี่ยวกับหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือ นโยบายของห้องสมุด ค่าตอบแทนเหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งและสถานภาพทางสังคม (อุไรพรหม หล่อศิริ 2524 : ง. - จ.)

บทที่ 3

วิธิตาเนินการศึกษา

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่าหนึ่งปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครแปดแห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
2. หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
6. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
8. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ

จำนวนบรรณารักษ์ในห้องสมุดทั้งแปดแห่ง 132 คน ได้มาจากการประเมินคุณภาพการทำงาน โดยผู้อำนวยการห้องสมุดแต่ละแห่ง แต่เมื่อส่งแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ไปยังบรรณารักษ์แต่ละคน เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ตามรายละเอียดตัวแปรที่ศึกษา ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากบรรณารักษ์จำนวน 128 คน ดังนั้นประชากรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 128 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งมีสองฉบับ คือ

1. แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลักษณะ เครื่องมือ

แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยดัดแปลงมาจากแบบประเมินบุคคลซึ่งจัดสร้างโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัย ของประเทศสหรัฐอเมริกา ข้อความที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็นหัวข้อใหญ่ได้สี่หัวข้อคือ ลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ คุณสมบัติส่วนตัว คุณสมบัติเฉพาะทางวิชาชีพ และความสามารถทางการบริหาร รวมทั้งหมด 35 ข้อ แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนี้มีจุดมุ่งหมายให้ผู้ดำเนินการห้องสมุดหรือหัวหน้าห้องสมุดแต่ละแห่ง ใช้ข้อความทั้ง 35 ข้อ เป็นแนวทางในการพิจารณาประเมินว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดของตน บุคคลใด เป็นผู้ที่มีลักษณะการปฏิบัติงาน คุณสมบัติ และความสามารถใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้มากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด จากนั้นให้ระบุชื่อบรรณารักษ์ตามกลุ่มคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์สามกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้มากที่สุด จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการทำงานสูง กลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้มากที่สุด จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการทำงานระดับกลาง และกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้น้อยที่สุด จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการทำงานในระดับต่ำ

ขั้นตอนในการสร้าง เครื่องมือ

1. ศึกษา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์
2. ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

3. ศึกษาตัวอย่างแบบประเมินบุคคลซึ่งจัดสร้างโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย (Columbia University Libraries) ห้องสมุดประชาชนดีทรอยต์ (Detroit Public Library) และคณะกรรมการบริหารบุคคลของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (A L A Board on Personnel Administration) (Stebbins. 1966 212 - 249)

4. สัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระดับหัวหน้างาน เพื่อนำผลจากการสัมภาษณ์มาพิจารณาประกอบการสร้างแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์

5. สร้างแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 35 ข้อ

6. นำแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เสนอคณะกรรมการควบคุมปฏิบัติงานเพื่อตรวจแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงประจักษ์ (Face Validity)

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

ลักษณะ เครื่องมือ

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์นี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ที่สร้างโดย กูนาธาน และ ซาลูซซี (Dunathan and Saluzzi. 1980 18) แบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ความรู้สึก ของบรรณารักษ์ ที่มีต่องาน รวม 34 ข้อ คำถามแต่ละข้อเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ห้าระดับ ซึ่งดัดแปลงมาจากมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ คีเกิร์ต โดยปี เกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
น้อย	ให้คะแนน	2
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
มาก	ให้คะแนน	4
มากที่สุด	ให้คะแนน	5

ขั้นตอนในการสร้าง เครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน และเลือกใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเกิร์ต
2. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
3. ผู้วิจัยและคณะกรรมการควบคุมปริมาณงาน เลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับการที่จะถามความรู้สึกหรือเจตคติของบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้หาปัจจัย คือ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา (ของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และ เพื่อร่วมงาน
4. ศึกษาตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสร้างโดย ฐนาชาน และ ซาลูซซี (Dunathan and Saluzzi. 1980 : 18)
5. สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 35 ข้อ
6. นำแบบสอบถาม เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริมาณงาน เพื่อตรวจแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)
7. นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 35 ข้อ ไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งต่าง ๆ ซึ่งลาราชการมาศึกษาต่อระดับปริญญาโทสาขามรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม
- 7.1 หากานาจาแนกรายข้อ โดยแยกออกเป็นกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ กลุ่มละ 25 % ข้อใดมีอานาจาแนกต่ำกว่า 1.78 ไม่นำมาใช้เป็นคำถาม ปรากฏว่าได้คำถามของแบบสอบถามตอนที่ 2 ทั้งสิ้น 34 ข้อ
- 7.2 หากาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี α - coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.88

วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ติดต่อขอพบผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งแปดแห่ง เพื่ออธิบายชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายของการหาวิจัย และขอความอนุเคราะห์ให้เป็นคุณภาพการทำงาน ของบรรณารักษ์ตามแบบประเมินคุณภาพการทำงาน ของบรรณารักษ์ ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2526 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2526 จำนวนบรรณารักษ์ที่ได้จากการประเมินคุณภาพการทำงาน ของบรรณารักษ์ มีทั้งหมด 132 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานไปยังบรรณารักษ์ทั้ง 132 คน ทางไปรษณีย์ โดยใช้เวลาระหว่างวันที่ 25 มีนาคม 2526 ถึงวันที่ 30 กรกฎาคม 2526 จำนวนบรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์กลับคืนมาปีทั้งหมด 128 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1 และ ตาราง 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากร

คุณภาพการทำงาน	จำนวนบรรณารักษ์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของผู้ตอบ
กลุ่มสูง	56	55	98.21
กลุ่มกลาง	61	60	98.36
กลุ่มต่ำ	15	13	86.67
รวม	132	128	96.97

ตาราง 2 แสดงการแจกแจงแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ตามตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา		คุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์					
		สูง		กลาง		ต่ำ	
		จำนวนแบบ สอบถาม	ร้อยละ	จำนวนแบบ สอบถาม	ร้อยละ	จำนวนแบบ สอบถาม	ร้อยละ
ลักษณะหน้าที่งาน	งานเทคนิค	31	24.22	40	31.25	9	7.03
	งานบริการ	24	18.75	20	15.63	4	3.12
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	31	24.22	45	35.16	7	5.47
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	18.75	15	11.72	6	4.68
อายุการเป็นบรรณารักษ์	1 - 5 ปี	23	17.97	31	24.22	4	3.12
	6 - 10 ปี	16	12.50	19	14.84	5	3.91
	11 ปีขึ้นไป	16	12.50	10	7.82	4	3.12
สถานภาพสมรส	โสด	35	27.34	32	25.00	8	6.25
	สมรส	20	15.63	28	21.87	5	3.91

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 128 ฉบับ มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ตรวจสอบและแนบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และแยกเป็นหมวดหมู่ตามตัวแปรที่ศึกษา
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน
3. แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า พิจารณาค่าน้ำหนักจากน้อยที่สุด คือ 1 ถึงมากที่สุด คือ 5 แล้วหาค่าเฉลี่ยโดยถืออัตราการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามแต่ละรายการดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.0 หมายความว่า มากที่สุด

4. รวบรวมแล้วจัดอันดับความสำคัญของข้อความในแบบสอบถาม

5. ทดสอบสมมติฐาน

5.1 สมมติฐานข้อ 1 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามลักษณะหน้าที่งานที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ทดสอบขั้นแรกว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ t -test หากพบความแตกต่างกันแล้วจึงทดสอบต่อไปว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในหน้าที่ต่างกันและมีคุณภาพการทำงานที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ t -test

5.2 สมมติฐานข้อ 2 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามระดับการศึกษาที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ทดสอบชั้นแรกว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ $t - test$ หากพบความแตกต่างกันแล้วจึงทดสอบต่อไปว่า บรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่างกัน และมีคุณภาพการทำงานที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ $t - test$

5.3 สมมติฐานข้อ 3 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามอายุการ เป็นบรรณารักษ์ที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ทดสอบชั้นแรกว่าบรรณารักษ์ที่มีระยะเวลาในการทำงานอาชีพบรรณารักษ์ 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ $F - test$ หากพบความแตกต่างกันแล้วจึงทดสอบต่อไปว่าบรรณารักษ์ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน และมีคุณภาพการทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยใช้ Studentized $q - statistic$

5.4 สมมติฐานข้อ 4 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามสถานภาพสมรสที่ต่างกันแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ทดสอบชั้นแรกว่าบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ $t - test$ หากพบความแตกต่างกันแล้วจึงทดสอบต่อไปว่า บรรณารักษ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน และมีคุณภาพการทำงานที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้ $t - test$

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

(Ferguson. 1976 : 47)

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนบุคคลที่ศึกษา

1.2 ค่าความแปรปรวน ใช้สูตร

$$s^2 = \frac{N \Sigma X^2 - (\Sigma \bar{X})^2}{N(N - 1)}$$

(Ferguson. 1976 : 64)

เมื่อ	s^2	แทน	ความแปรปรวน
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนประชากร

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ แอลฟา

โคเอฟฟิเชียน (Coefficient alpha)

$$r_{tt} = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{\Sigma s_1^2}{s_t^2} \right) \quad (\text{Cronbach. 1970 : 368})$$

เมื่อ	r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	s_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งหมด
	Σs_1^2	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

3. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ ไขสูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

(จำนวน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2524 : 187)

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ
$\bar{X}_H, \bar{X}_L$		แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ
S_H^2, S_L^2		แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ
N_H, N_L		แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

4. หาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ไขสูตร

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

$$df = \frac{\left\{ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right\}^2}{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}$$

$n_1-1 \quad n_2-1$

(Edward. 1968 94)

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่จะใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มบรรณาธิการกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มบรรณาธิการกลุ่มที่ 2
	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มบรรณาธิการกลุ่มที่ 1

s_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มบรรณรักษ์กลุ่มที่ 2
 n_1 และ n_2 แทน จำนวนข้อความของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน
 แต่ละปัจจัยที่ศึกษา

5. หากความแตกต่างระหว่างกลุ่มตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์
 ความแปรปรวน (Analysis of Variance) โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_{\text{between}}}{MS_{\text{within}}} \quad (\text{Lindquist. 1956 : 56})$$

เพื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution

MS_{between} แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_{within} แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่
 โดยใช้สูตร Studentized q - statistic ตามวิธีของ นิวแมน คีลส์ (Newman -
 Keuls Method)

$$q = \frac{\bar{T}_{\text{largest}} - \bar{T}_{\text{smallest}}}{\sqrt{MS_{\text{error}}/\tilde{n}}}$$

(Winer. 1971 : 210)

เพื่อ $\bar{T}_{\text{largest}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของ Treatment ที่มากที่สุด

$\bar{T}_{\text{smallest}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของ Treatment ที่น้อยที่สุด

$\tilde{n}$ แทน Harmonic Mean ของกลุ่มประชากร

MS_{error} แทน Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล :

เพื่อความสะดวกในการเสนอตารางและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

S^2 แทน ความแปรปรวน

SS แทน Sum of Square

MS แทน Mean Square

df แทน degree of freedom

t แทน ค่าที่จะใช้พิจารณาใน t - distribution

F แทน ค่าที่จะใช้พิจารณาใน F - distribution

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามลักษณะหน้าทำงาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพการสมรส

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามลักษณะหน้าทำงาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน

1.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะของงาน

บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ปรากฏผลตามตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย		
		กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	งานในหน้าที่ของท่านมีลักษณะจูงใจให้อยากทำ	3.71	3.47	3.38
2	งานในหน้าที่ของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	3.58	3.46
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานของท่าน	3.74	3.55	3.62
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานในหน้าที่ปัจจุบัน ของท่าน	3.56	3.43	3.38
5	งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดและความสนใจ ของท่าน	3.56	3.47	3.62
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนกงานหรือไปทำงาน ในหน้าที่อื่นในห้องสมุด เกี่ยวกับพื้นที่ที่มีโอกาส	3.75	3.58	3.62
7	งานที่ท่านทำไม่ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว	4.36	4.27	4.31
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	3.62	3.63

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.63) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่าบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่ม มีความพึงพอใจในลักษณะงาน ในข้อที่งานที่ทำไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.36 4.27 และ 4.31 ตามลำดับ) และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในลักษณะงานในข้อที่งานในหน้าที่มีลักษณะจูงใจให้อยากทำ รู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน และพอใจงานในแผนกของตนไม่ต้องการย้ายแผนกงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.71 3.74 และ 3.75 ตามลำดับ)

1.2 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครอง บังคับบัญชา ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ปรากฏผลตามตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา
ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย		
		กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	ผู้บังคับบัญชามักหาหนิผลงานที่บกพร่องของ	2.98	3.13	2.92
2	ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควรเสมอ			
3	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่าง	3.64	3.30	3.46
4	ยุติธรรม			
5	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ	3.73	3.28	3.38
6	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องชมเชยท่าน เมื่อ	3.36	2.93	3.31
7	ท่านทำงานดี			
8	ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาที่ท่านประสบใน	3.35	3.13	3.23
9	การทำงานและยินดีที่จะช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันกับท่าน			
10	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการ	3.38	3.30	3.38
11	ทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและหลักปฏิบัติ			
12	ท่านมีความรู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบ	3.87	3.45	3.38
13	หรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา			
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	3.22	3.29

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47 3.22 และ 3.29 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานสูง มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา ในข้อที่ตนเองมีความกล้าและสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา และในข้อที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ตนสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.73) -

1.4 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันคำตอบแทนของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ปรากฏผลตามตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย		
		กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงาน เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ	2.75	2.75	3.08
2	รายได้จากการทำงานในหน้าที่ของท่าน พอเพียงที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ อย่างมีความสุขตามควรแก่สภาพ	2.82	2.50	2.85
3	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	2.75	2.75	2.77
4	ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก ห้องสมุดนี้	2.82	2.83	2.77
5	ท่านคิดว่าเงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจาก การทำงานล่วงเวลาเป็นไปอย่างยุติธรรมแล้ว	2.31	2.27	2.08
6	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ท่านทำกับงาน ของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	2.42	2.43	2.38
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.65	2.59	2.66

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.65 2.59 และ 2.66 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มนั้นมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนเกี่ยวกับเงินค่าล่วงเวลาในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.31 2.27 และ 2.08) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนในข้อที่คิดว่ารายได้ที่ตนได้รับจากการทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ตนทำ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) และมากกว่าความรู้สึkfพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงและกลุ่มกลาง

1.5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ
ปรากฏผลตามตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่ง
ของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย		
		กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	บรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยหักเหี่ยมกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล	3.04	2.78	3.08
2	ห้องสมุดของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ	3.47	3.18	3.38
3	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ	2.93	2.80	2.77
4	ลักษณะงานที่ท่านในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะงานท่านอื่น	2.55	2.32	2.38
5	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพมากเท่าที่ท่านต้องการในสถานการณ์งานในปัจจุบันของท่าน	2.71	2.27	2.62
6	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.09	2.85	2.85
7	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งการงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	2.84	2.48	2.54
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.95	2.66	2.80

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95 2.66 และ 2.80 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่ม มีความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่งในข้อที่ห้องสมุดพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง สูงกว่าข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47 3.18 และ 3.48)

1.6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ปรากฏผลตามตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเพื่อร่วมงานของ
บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย		
		กลุ่มสูง	กลุ่มกลาง	กลุ่มต่ำ
1	ทุก ๆ คนในห้องสมุดของท่านต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกันอย่างดี	3.38	2.72	3.38
2	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน เช่น ไปท่องเที่ยวร่วมกัน หรือเล่นกีฬา เป็นต้น	2.62	2.53	3.00
3	แม้ว่าจะมีข้อแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน แต่ท่านและเพื่อนร่วมงานก็จะพยายามปรับความเข้าใจกันด้วยดีเสมอ	3.47	2.65	3.38
4	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการช่วยเหลือท่านแก้ไขปัญหา	3.22	2.77	3.23
5	ในแผนงานของท่านทุกคนต่างก็เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.55	3.58	3.38
6	ท่านมีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้	3.65	3.33	3.54
7	ท่านได้รับความร่วมมือจากแผนกงานอื่น ๆ ในห้องสมุดนี้เป็นอย่างดี	3.42	3.05	3.31
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	2.95	3.32

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 5.33 2.95 และ 3.32 ตามลำดับ) แต่บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางมีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่าบรรณารักษ์อีกสองกลุ่ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง มีความพึงพอใจในข้อการมีโอกาสร่วม กิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน น้อยกว่าข้ออื่น ๆ และบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 2.53)

1.7 อันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ปรากฏผลตามตาราง 8-10

ตาราง 8 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง

อันดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{x}$
1	ลักษณะงาน	3.76
2	การปกครองบังคับบัญชา	3.47
3	เพื่อนร่วมงาน	3.33
4	การเลื่อนตำแหน่ง	2.95
5	ค่าตอบแทน	2.65
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.23

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งห้าปัจจัย ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และเมื่อพิจารณาอันดับของความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยแต่ละด้าน ปรากฏว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการปกครองบังคับบัญชาอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.47) ด้านเพื่อนร่วมงานอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.33) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 2.95) และด้านค่าตอบแทน อันดับ 5 (ค่าเฉลี่ย 2.65) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้านของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง

อันดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$
1	ลักษณะงาน	3.62
2	การปกครองบังคับบัญชา	3.22
3	เพื่อนร่วมงาน	2.95
4	การเลื่อนตำแหน่ง	2.66
5	ค่าตอบแทน	2.59
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.01

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งห้าปัจจัยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) และเมื่อพิจารณาอันดับของความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยแต่ละด้าน ปรากฏว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ด้านการปกครองบังคับบัญชา อันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.22) ด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 2.95) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 2.66) และด้านค่าตอบแทน อันดับ 5 (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้านของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ

อันดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{x}$
1	ลักษณะงาน	3.63
2	เพื่อนร่วมงาน	3.32
3	การปกครองบังคับบัญชา	3.29
4	การเลื่อนตำแหน่ง	2.80
5	ค่าตอบแทน	2.66
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.14

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งห้าปัจจัยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และเมื่อพิจารณาอันดับของความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยแต่ละด้าน ปรากฏว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน อันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านการปกครองบังคับบัญชา อันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 3.29) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 2.80) และด้านค่าตอบแทน อันดับ 5 (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน
จำแนกตามลักษณะหน้าทำงาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส

2.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพ
การทำงานต่างกัน จำแนกตามลักษณะหน้าทำงาน ปรากฏผลตามตาราง 11 - 15

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าทำงาน

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
1	งานในหน้าที่ของท่านมี ลักษณะจูงใจให้อยากทำ	3.67	3.75	3.27	3.55	3.11	3.75
2	งานในหน้าที่ของท่านเปิด โอกาสให้ท่านได้ใช้ความ คิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.54	3.79	3.05	3.85	3.33	3.75
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะ ทำงานของท่าน	3.67	3.87	3.37	3.55	3.55	3.75
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะ งานในหน้าที่ปัจจุบันของ ท่าน	3.54	3.58	3.35	3.40	3.33	3.50

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
5	งานที่ท่านทำตรงกับ ความถนัดและความ สนใจของท่าน	3.51	3.62	3.50	3.40	3.66	3.50
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนก งานหรือไม่ทำงานใน หน้าที่อื่นในหน่วยงานเดียวกัน	4.00	3.45	3.57	3.65	3.61	3.75
7	งานที่ท่านทำไม่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว	4.54	4.08	4.67	4.65	4.44	3.75
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	3.74	3.54	3.72	3.60	3.68

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานบริการมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.79 3.74 3.72 และ 3.68 ตามลำดับ) ส่วนบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่ทำหน้าที่งานเทคนิค และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคเช่นกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.60)

สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิค และงานบริการมีความพึงพอใจในลักษณะงานในข้อที่งานที่ทำไม่ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.54 4.08 4.67 4.65 4.44 และ 3.75 ตามลำดับ) และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงที่ทำหน้าที่งานเทคนิคมีความพึงพอใจในลักษณะงานในข้อที่ไม่ต้องการย้ายแผนกงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครองบังคับบัญชา (ของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน

ข้อที่	ปัจจัยการปกครอง บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
1	ผู้บังคับบัญชามักตำหนิผลงานที่บกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย เหตุผลอันสมควรเสมอ	2.87	3.12	3.13	3.15	2.66	3.00
2	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	3.51	3.79	3.35	3.35	3.44	3.50
3	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ	3.70	3.75	3.25	3.40	3.22	3.75

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการปกครอง บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
4	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่อง ชมเชยท่าน เมื่อท่าน ทำงานดี	3.29	3.41	2.92	2.90	3.22	3.50
5	ผู้บังคับบัญชา เข้าใจปัญหา ที่ท่านประสบในการทำ งานและยินดีที่จะช่วย แก้ไขปัญหาร่วมกันกับท่าน	3.29	3.41	3.20	3.15	3.11	3.50
6	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้ คำแนะนำในการทำงาน ได้อย่างถูกต้องตามหลัก วิชาการและหลักปฏิบัติ	3.35	3.41	3.30	3.30	3.33	3.50
7	ท่านมีความรู้สึกกล้าและ สบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับ ผู้บังคับบัญชา	3.87	3.83	3.52	3.25	3.33	3.50
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	3.54	3.24	3.21	3.22	3.46

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41 3.54 3.24 3.21 3.22 และ 3.46 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น พบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงที่ทำหน้าที่งานเทคนิค และงานบริการ มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชาในข้อที่ตนเองมีความรู้สึกกลัวและสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้นบังคับบัญชาในระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์ กลุ่มอื่น ๆ และข้ออื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.83) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำที่ทำหน้าที่งานบริการ มีความพึงพอใจในข้อที่ผู้นบังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.70 3.75 และ 3.75) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงที่ทำหน้าที่งานบริการ มีความพึงพอใจในข้อที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้นบังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ในระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยคำตอบแทนของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน

ข้อที่	ปัจจัยคำตอบแทน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
1	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่าน ได้รับจากการทำงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ท่านทำ	2.58	2.95	2.62	2.70	3.22	2.75
2	รายได้จากการทำงาน ในหน้าที่ของท่านพอเพียง ที่จะเลี้ยงตนเองและ ครอบครัวได้อย่างมีความ สุขตามการแก้ศตภาพ	2.74	2.91	2.62	2.55	3.22	2.75
3	ท่านคิดว่า เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	2.70	2.87	2.75	2.65	2.77	2.75
4	ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือ จากงานสวัสดิการและ ผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากห้องสมุดนี้	2.80	2.83	2.80	2.85	2.77	2.75

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยคำตอบแทน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
5	ท่านคิดว่า เงินค่าล่วง เวลา ที่ท่านได้รับจากการทำงาน ล่วง เวลา เป็นไปอย่าง ยุติธรรมแล้ว	2.29	2.50	2.50	2.50	2.11	2.00
6	เมื่อ เปรียบเทียบปริมาณ งานที่ท่านทำกับงานของ หน่วยงานอื่นใน มหาวิทยาลัยเดียวกัน ท่านพอใจกับคำตอบแทน ที่ได้รับ	2.35	2.58	2.37	2.90	2.55	2.00
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.58	2.78	2.63	2.58	2.72	2.50

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิค และงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยคำตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.58 2.78 2.63 2.58 2.72 และ 2.50 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้นปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิค มีความพึงพอใจในข้อที่คิดว่า รายได้จากการทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และขอรายได้จากการทำงานพอเพียงที่จะ

เลี้ยงตนเองและครอบครัวในระดับปานกลาง แต่สูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น และข้ออื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.22) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานบริการที่มีความพึงพอใจในข้อเงินค่าตอบแทน เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบปริมาณงานที่ตนทำกับงานของหน่วยงานอื่น ในระดับต่ำ และต่ำกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่นและข้ออื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จาแนกตามลักษณะหน้าที่งาน

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
1	บรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยทัดเทียมกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล	2.90	3.25	2.90	2.90	3.11	3.00
2	ห้องสมุดของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ	3.38	3.58	3.42	3.20	3.33	3.25

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
3	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ	2.80	3.00	2.77	2.95	3.00	2.25
4	ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น	2.51	2.58	2.25	2.40	2.55	2.00
5	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพมากกว่าที่ท่านต้องการในสถานการณ์	2.61	2.83	2.40	2.45	2.66	2.50
6	งานปัจจุบันของท่าน ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.00	3.16	3.02	3.00	2.66	2.75
7	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งการงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	2.87	2.75	2.60	2.50	2.55	2.25
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.87	3.02	2.77	2.77	2.84	2.57

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นได้ว่าโดยรวมนั้น บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.87 3.02 2.77 2.77 2.84 และ 2.57 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อ นั้น พบว่า บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มที่ทำหน้าที่งานเทคนิค และงานบริการ มีความพึงพอใจในข้อห้องสมุดพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38 3.58 3.42 3.20 3.33 และ 3.25 ตามลำดับ) แต่ทั้งนี้เมื่อเทียบเคียงกับข้ออื่น ๆ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่ำที่ทำหน้าที่งานบริการ มีความพึงพอใจในข้อลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น ในระดับต่ำ และต่ำกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น และข้ออื่น (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงาน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
1	ทุก ๆ คนในห้องสมุดของท่านต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน ปีการประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.38	3.29	3.00	2.95	3.44	2.25

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
2	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน เช่น ไปเที่ยวร่วมกัน หรือเล่นกีฬาเป็นต้น	2.48	2.79	2.52	2.40	3.00	3.00
3	เมื่อก่อนจะมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน แต่ท่านและเพื่อนร่วมงานก็จะพยายามปรับความเข้าใจด้วยดีเสมอ	3.38	3.58	3.13	2.95	3.22	3.50
4	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการช่วยเหลือท่านแก้ไขปัญหา	3.22	3.12	2.92	2.80	3.22	3.25
5	ในแผนงานของท่านทุกคนต่างก็เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.61	3.50	3.38	3.50	3.44	3.75

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ	เทคนิค	บริการ
6	ท่านมีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้	3.77	3.50	3.37	3.35	3.44	3.75
7	ท่านได้รับความร่วมมือจากแผนกงานอื่น ๆ ในห้องสมุดนี้เป็นอย่างดี	3.38	3.45	3.30	3.05	3.22	3.50
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	3.32	3.09	3.00	3.29	3.29

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน เพื่อนร่วมงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32 3.32 3.09 3.00 3.29 และ 3.29 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น พบว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำที่ทำหน้าที่งานบริการ มีความพึงพอใจในข้อทุก ๆ คนในห้องสมุดต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกันอย่างดี ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.25) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่ทำหน้าที่งานเทคนิค มีความพึงพอใจในข้อมีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77)

2.2 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลตามตาราง 16-20

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานของบรรณารักษ์
ที่ศึกษาภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
1	งานในหน้าที่ของท่านปลื้มและพอใจ ให้อยากทำ	3.64	3.79	3.57	3.13	3.28	3.50
2	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาส ให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.41	3.95	3.66	3.33	3.14	3.80
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน ของท่าน	3.67	3.83	3.60	3.40	3.57	3.66
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานใน หน้าที่ปัจจุบันของท่าน	3.61	3.50	3.55	3.06	3.28	3.50
5	งานที่ท่านหาตรงกับความถนัดและ ความสนใจของท่าน	3.48	3.66	3.51	3.33	3.28	4.00
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนกงานหรือ ไปทำงานในหน้าที่อื่นในห้องสมุด เดียวกัน	3.74	3.75	3.71	3.20	3.42	3.83
7	งานที่ท่านหาไปเป็นอุปสรรคต่อการ ดำเนินชีวิตครอบครัว	4.32	4.41	4.24	4.33	4.42	4.16
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	3.85	3.70	3.40	3.49	3.78

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70 3.85 3.70 และ 3.78 ตามลำดับ) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.49) และบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ทั้งในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ต่างก็รู้สึกพึงพอใจในลักษณะงานในช่องทางที่ทำไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานชีวิตครอบครัว ในระดับสูง และสูงกว่าข้ออื่น ๆ ทั่ว (ค่าเฉลี่ย 4.32 4.41 4.24 4.33 4.42 และ 4.16 ตามลำดับ)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อที่	ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1	ผู้บังคับบัญชามักทำผลงานที่บกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควร เสมอ	2.96	3.00	3.15	3.06	3.00	2.83
2	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	3.70	3.54	3.28	3.33	3.85	3.50
3	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ	3.61	3.87	3.31	3.20	3.28	3.50
4	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องชมเชยท่านเมื่อท่านทำงานดี	3.19	3.58	2.95	2.86	3.28	3.33
5	ผู้บังคับบัญชา เข้าใจปัญหาที่ท่านประสบในการทำงานและยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาพร้อมกับท่าน	3.12	3.62	3.15	3.06	3.57	2.83
6	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและหลักปฏิบัติ	3.35	3.41	3.42	2.93	3.57	3.16
7	ท่านมีความรู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบหรือพูดกับผู้บังคับบัญชา	3.80	3.95	3.48	3.33	3.42	3.33
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	3.57	3.25	3.11	3.37	3.21

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าโดยรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทางาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทางานในปัจจัยการปกครอง บังคับบัญชา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 3.57 3.25 3.11 3.37 และ 3.21 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทางานอยู่ในกลุ่มสูง ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชาในข้อที่มีความรู้ลึกกล้า และสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ และข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.95) และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทางานอยู่ใน กลุ่มสูงและสำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ในข้อที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ใน ระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อที่	ปัจจัยค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
1	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้ รับจากการทำงานเหมาะสม กับปริมาณงานที่ท่านทำ	2.67	2.58	2.64	2.46	3.26	2.83
2	รายได้จากการทำงานใน หน้าที่ของท่านพอเพียงที่ จะเลี้ยงตนเองและ ครอบครัวได้อย่างมีความ สุขตามควรแก่สภาพ	2.83	2.79	2.53	2.40	3.28	2.83
3	ท่านคิดว่า เงิน เดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	2.90	2.54	2.88	2.33	2.85	2.66
4	ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือ จากงานสวัสดิการและ ผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากห้องสมุดนี้	2.77	2.87	2.88	2.66	3.00	2.50

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยคำตอบแทน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
5	ท่านคิดว่า เงินค่าล่วง เวลาที่ท่านได้รับจากการทำงานล่วง เวลา เป็นไปอย่างยุติธรรมแล้ว	2.38	2.20	2.28	2.20	2.28	1.83
6	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ท่านทำกับงานของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ท่านพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับ	2.45	2.37	2.46	2.33	2.42	2.33
	ค่าเฉลี่ย	2.70	2.56	2.65	2.93	2.79	2.50

จากตาราง 18 จะเห็นได้ว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยคำตอบแทนในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.70 2.56 2.65 2.93 2.79 และ 2.50 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มที่สำเร็จการ

ศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ต่างก็มีความพึงพอใจในข้อเงินค่าล่วงเวลาในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.38 2.20 2.28 2.20 และ 1.83 ตามลำดับ) สำหรับข้อที่คิดว่ารายได้ที่ได้รับจากการทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และข้อรายได้จากการทำงานพอเพียงที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวนั้น บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ และสำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่สูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น และข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1	บรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยหักเหียมนั้นตามความสามารถของแต่ละบุคคล	3.00	3.08	2.82	2.66	3.14	3.00

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
2	ห้องสมุดของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ	3.41	3.54	3.24	3.00	3.42	3.30
3	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ	2.83	3.04	2.88	2.53	3.00	2.50
4	ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น	2.51	2.58	2.14	1.93	2.57	2.16
5	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าวิชาชีพมากเท่าที่ท่านต้องการในสถานการณ์งานปัจจุบันของท่าน	2.67	2.75	2.31	2.13	2.57	2.66
6	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้น เงิน เดือน	3.16	3.00	2.84	2.86	2.85	2.83

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยการ เลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
7	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	2.77	2.91	2.44	2.60	2.42	2.66
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	2.99	2.71	2.53	2.86	2.74

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวบบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันปัจจัยการเลื่อนตำแหน่งในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91 2.99 2.71 2.53 2.66 และ 2.74 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละชั้นนั้น บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในข้อของสมมุติพยายาส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41 3.54 3.24 3.00 3.42 และ 3.30 ตามลำดับ) แต่ทั้งนี้เมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ จะเห็นได้ว่าเป็นข้อที่บรรณารักษ์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุดกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งตรงกันข้ามกับข้อลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น ซึ่งเป็นข้อที่บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ และข้ออื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 1.93)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานของ
บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
1	ทุก ๆ คนในห้องสมุดของ ท่านต่างก็ให้ความร่วมมือ ในการทำงาน มีการ ประสานงานกันอย่างดี	3.38	3.37	2.55	3.20	3.00	3.83
2	ท่านมีโอกาสรวมกิจกรรม สังคมกับเพื่อนร่วมงาน นอกเวลาทำงาน เช่น ไปท่องเที่ยวร่วมกันหรือ เล่นกีฬา เป็นต้น	2.64	2.58	2.55	2.46	2.85	3.16
3	แม้ว่าจะมีข้อขัดแย้ง เกิด ขึ้นในการทำงาน แต่ท่าน และเพื่อนร่วมงานก็ พยายามปรับความเข้าใจ กันด้วยดีเสมอ	3.51	3.20	2.53	3.00	3.42	3.33

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ปรีชา กร	สูงกวา ปรีชาตรี	ปรีชา ตรี	สูงกวา ปรีชาตรี	ปรีชา ตรี	สูงกวา ปรีชาตรี
4	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งในเรื่อง ส่วนตัวและการทำงาน เพื่อน ร่วมงานมีส่วนในการช่วย เหลือท่านแก้ไข้ปัญหา	3.29	3.12	2.80	2.66	3.00	3.50
5	ในแผนงานของท่านทุก คนต่างก็เต็มใจทำงานที่ ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง ไปด้วยดี	3.80	3.62	3.68	3.26	3.28	3.50
6	ท่านมีความสบายใจที่ได้ ทำงานร่วมกับเพื่อนร่ว งานของท่านในปัจจุบันนี้	3.64	3.45	3.40	3.13	3.28	3.83
7	ท่านได้รับความร่วมมือ จากแผนงานอื่น ๆ ใน ห้องสมุดนี้เป็นอย่างดี	3.45	3.33	3.02	3.13	3.00	3.66
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	3.31	2.94	2.98	3.12	3.55

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในารทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 3.31 2.94 2.98 3.12 และ 3.55 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในข้อทุก ๆ คนในท้องมุดก่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.83) เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มกลางที่สำเร็จการึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในข้อ ในแผนกงานของตนทุกคนต่างก็เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.68)

2.3 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่ำกับ จาแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์ ปรากฏผลตามตาราง 21-25 .

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการพัฒนาโมโจจิตลักษณะงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการเป็นบรรณารักษ์

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย								
		กลุ่มสูง			กลุ่มกลาง			กลุ่มต่ำ		
		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1	งานในหน้าที่ของท่านมีลักษณะงานที่ท้าทายมาก	3.47	2.87	3.87	3.48	3.26	3.20	3.50	3.80	2.75
2	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.43	3.66	3.93	3.48	3.31	2.80	3.00	4.00	3.25
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานของท่าน	3.65	3.81	3.81	3.61	3.26	3.20	3.50	4.00	3.25
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานในหน้าที่มีปัจจุบัน ของท่าน	3.47	3.50	3.62	3.54	3.26	3.10	3.25	3.86	3.00
5	งานที่ท่านทำตรงกับความสามารถและความสนใจ ของท่าน	3.60	3.68	3.62	3.45	3.52	3.50	3.25	4.00	3.50
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนกงานหรือไปทำงาน ในหน้าที่อื่นในท้องที่เดียวกัน	3.65	4.12	4.12	3.64	3.15	3.90	3.50	4.20	4.25
7	งานที่ท่านทำไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว	4.52	4.31	4.18	4.61	4.42	4.70	4.50	4.20	4.25
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	3.86	3.88	3.69	3.46	3.49	3.50	4.00	3.29

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 - 5 ปี 6- 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 - 5 ปี และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.66 3.86 3.88 3.69 และ 4.00 ตามลำดับ) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46 3.49 3.50 และ 3.29 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ ปรากฏว่า บรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ต่างก็มีความพึงพอใจในข้อที่งานที่ทำไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ในระดับสูง และสูงกว่าข้ออื่น ๆ ค่าย (ค่าเฉลี่ย 4.52 4.31 4.18 4.61 4.70 4.50 4.20 และ 4.25 ตามลำดับ)

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา (ของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) ของบรรณารักษ์
ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จากบทความวิชาการเป็นบรรณารักษ์

ข้อที่	ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย								
		กลุ่มสูง			กลุ่มกลาง			กลุ่มต่ำ		
		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1	ผู้บังคับบัญชามักหาหนิผลงานที่มั่งคั่งของ									
2	ผู้ใดบังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควร เสนอ	3.04	3.18	2.58	3.09	3.00	2.80	3.25	3.20	2.25
3	ท่านใดรับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่าง									
4	ยุติธรรม	3.69	3.62	3.56	3.51	3.15	3.20	3.00	3.60	3.75
5	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น									
6	เห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ	3.69	3.68	3.75	3.38	3.15	3.30	3.00	3.40	3.75
7	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องชมเชยท่าน เมื่อท่าน									
8	ทำงานดี	3.34	3.43	3.31	3.09	2.04	2.60	3.00	3.60	3.25
9	ผู้บังคับบัญชา เข้าใจปัญหาที่ท่านประสบใน									
10	การทำงานและยินดีที่จะช่วยแก้ไข้ปัญหา									
11	ร่วมกันกับท่าน	3.34	3.06	3.62	3.35	3.21	2.90	3.25	3.40	3.00
12	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการ									
13	ทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ									
14	และหลักปฏิบัติ	3.43	3.31	3.37	3.48	3.21	3.20	3.25	3.40	3.50
15	ท่านมีความรู้สึกดีและสบายใจที่จะพบ									
16	หรือพบกับผู้บังคับบัญชา	3.78	3.68	4.12	3.61	3.36	3.40	3.00	3.60	3.50
ค่าเฉลี่ยรวม		3.48	3.43	3.49	3.36	3.14	3.06	3.11	3.46	3.29

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 3.43 3.49 3.36 3.14 3.06 3.11 3.46 และ 3.29 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละชั้นปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความรู้สึกพึงพอใจในข้อบัญญัติฯ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.69 3.68 และ 3.75) รวมทั้งข้อที่มีความรู้สึกกลัวและสบายใจที่จะพบหรือพูดกับผู้นบังคับบัญชา ในระดับสูง เช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78 3.68 และ 4.12)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการหางานใหม่จรับค่าตอบแทนของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามอายุการ เป็นบรรณารักษ์

ข้อที่	ปัจจัยค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย								
		กลุ่มสูง			กลุ่มกลาง			กลุ่มต่ำ		
		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับจากการหางานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านหา	2.78	2.81	2.81	2.58	2.47	3.10	3.25	2.80	3.25
2	รายได้จากการหางานในหน้าที่ของท่านพอเพียงที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัว	2.69	3.12	2.87	2.48	2.52	2.90	2.50	3.00	3.00
3	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.65	2.87	2.75	2.58	2.57	3.20	2.50	2.80	3.00
4	ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าจ้าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานนี้	2.73	3.12	2.62	2.96	2.73	2.60	2.75	2.80	2.75
5	ท่านคิดว่าเงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจากการหางานว่างเวลาเป็นไปอย่างยุติธรรมแล้ว	2.52	2.18	2.25	2.35	2.21	2.70	2.00	2.20	2.00
6	เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านทำกับงานของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	2.52	2.37	2.50	2.38	2.42	2.50	2.50	2.20	2.50
ค่าเฉลี่ยรวม		2.65	2.72	2.64	2.56	2.49	2.83	2.58	2.63	2.75

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมนบรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65 2.72 2.64 2.56 2.49 2.83 2.58 2.63 และ 2.75 ตามลำดับ)

แม้เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางเช่นกัน ยกเว้นในข้อค่าดวงเวลา พบว่าบรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ใน กลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรณารักษ์ทั้งสามช่วง บรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่ม กลางที่มีอายุการเป็นบรณารักษ์ 6 – 10 ปี และบรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ใน กลุ่มสูง ที่มีอายุการเป็นบรณารักษ์ 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจใน ระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.00 2.20 2.00 2.21 2.18 และ 2.25 ตามลำดับ)

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทํางานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำนวนคำถามอายุการ เป็นบรรณารักษ์

ข้อที่	ปัจจัยการ เลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย								
		กลุ่มสูง			กลุ่มกลาง			กลุ่มต่ำ		
		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1	บรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยหักเหี่ยนกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล	2.86	2.93	3.43	2.93	2.57	3.30	2.75	2.80	3.75
2	ห้องสมุดของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง เช่น ส่งเสริมให้ศึกษาต่อ	3.17	3.43	3.93	3.45	3.21	3.40	3.00	3.40	3.50
3	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ	2.91	2.75	3.25	2.80	2.78	2.50	3.00	2.40	3.00
4	ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น	2.56	2.50	2.56	2.29	2.21	2.50	2.75	2.00	2.50
5	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพมากเท่าที่ท่านต้องการในสถานการณ์งานปัจจุบันของท่าน	2.69	2.75	2.68	2.45	2.31	2.10	2.50	2.40	3.00
6	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนชั้น เงิน เชื้อชม	2.73	3.06	3.31	3.06	2.84	3.10	2.50	3.00	3.00
7	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งการงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	2.91	2.69	2.81	2.58	2.73	2.20	1.50	2.40	3.00
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.66	2.68	3.12	2.79	2.67	2.73	2.68	2.63	3.11

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน การเลื่อนตำแหน่งในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86 2.88 3.12 2.79 2.67 2.73 2.68 2.63 และ 3.11 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อ ปรากฏว่าข้อที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ข้อลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น ซึ่งเป็นความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.21 และ 2.00) ข้อโอกาสการก้าวหน้าในวิชาชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.31) และ ข้อที่เชื่อว่าตำแหน่งการงานของตนจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.20 และ 1.50) ส่วนข้อที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจ ในระดับสูง คือ ข้อของสหุภพยายาส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นความพึงพอใจของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการท างานในปัจจัย เพื่ ้นร วมงานของบรรณารักษ์ที่มีบทบาทการท างานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำนวนกตามหาพยากร เป็นบรรณารักษ์

ข้อที่	ปัจจัย เพื่ ้นร วมงาน	ค่าเฉลี่ย								
		กลุ่มสูง			กลุ่มกลาง			กลุ่มต่ำ		
		1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1	ทุก ๆ คนในห้องสมุดของท่านต่างก็ให้ความร่วมมือในการท างาน มีการประสานงานกันอย่างดี	3.17	3.25	3.75	3.09	2.89	2.80	3.25	3.20	3.75
2	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาท างาน เช่น ไปห้องเพียรร่วมกัน หรือ เล่นกีฬา เป็นต้น	2.43	2.43	3.18	2.61	2.31	2.40	3.00	2.60	3.50
3	แม้ว่าจะมีข้อขัดแย้ง เกิดขึ้นในการท างาน ท่านและเพื่อนร่วมงานก็จะพยายามปรับความเข้าใจกันด้วยดีเสมอ	3.43	3.31	3.62	3.09	2.94	3.20	3.50	3.40	3.25
4	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เพื่ ้นร วมงานมีส่วนในการช่วยเหลือท่านแก้ไขปัญหาค่ะ	3.17	3.12	3.37	3.12	3.31	2.20	3.00	3.40	3.50
5	ในแผนกงานของท่านทุกคนต่างก็เต็มใจท างานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดี	3.65	3.13	3.62	3.41	3.36	3.30	3.51	3.40	3.25
6	ท่านมีความสบายใจที่ได้ท างานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้	3.60	3.56	3.81	3.35	3.21	3.60	3.25	3.80	3.50
7	ท่านได้รับความร่วมมือจากแผนกงานอื่น ๆ ในห้องสมุดเป็นอย่างดี	3.47	3.43	3.31	3.38	2.68	3.30	3.00	3.40	3.50
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	3.21	3.53	3.16	2.92	2.97	3.21	3.29	3.46

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 3.21 3.53 3.16 2.92 2.97 3.21 3.29 และ 3.46 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละชื่อนั้น ปรากฏว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในข้อทุก ๆ คนในห้องสมุดต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.75) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในข้อเป้าหมายที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันนี้ ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.60) แต่บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในข้อมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงานในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.31) และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในข้อ เมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในระดับต่ำเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

2.4 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส ปรากฏผลตามตาราง 26 – 30

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการหางานในปัจจุบันลักษณะงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อที่	ปัจจัยลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		โสด	สมรส	โสด	สมรส	โสด	สมรส
1	งานในหน้าที่ของท่านมีลักษณะรู้งใจใ้ อยากทำ	3.62	3.85	3.43	3.28	3.50	3.20
2	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.40	4.10	3.40	3.21	3.25	3.80
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะหางานของท่าน	3.65	3.65	3.59	3.25	3.62	3.60
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานในหน้าที่ปัจจุบัน ของท่าน	3.54	3.75	3.53	3.21	3.37	3.40
5	งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดและความสนใจ ของท่าน	3.48	3.65	3.53	3.42	3.50	3.80
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนกงานหรือไปทำงาน ในหน้าที่อื่นในท้องถิ่นเดียวกัน	3.65	2.05	3.78	3.50	3.87	3.75
7	งานที่ท่านทำไม่ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ครอบครัว	4.60	2.05	4.78	4.50	4.37	4.20
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	3.33	3.72	3.48	3.64	3.60

จากตาราง 26 จะเห็นว่าโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มกลาง ที่มีสถานภาพสมรส โสด มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.72) บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มกลาง ที่มีสถานภาพสมรส สมรส และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 3.48 3.64 และ 3.60 ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีสถานภาพสมรส โสด บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรสโสด และสมรส มีความพึงพอใจในข้อที่งานที่ทำไม่ใช่อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ในระดับสูง และสูงกว่าข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60 4.78 4.50 4.37 และ 4.20 ตามลำดับ) แต่บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อไม่ต้องการย้ายแผนกงาน และของงานที่ทำไม่ใช่อุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.05)

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองม้งกับม้ง (ของผู้นำม้งกับม้งระดับต้น) ที่มีคุณภาพการทำงาน
อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จากแบบสอบถามภาพสมรรถ

ข้อที่	ปัจจัยการปกครองม้งกับม้ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่
1	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.06	2.90	3.12	2.92	3.25	2.40
2	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.34	3.95	3.43	3.25	3.25	3.80
3	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.60	3.95	3.40	3.21	3.00	3.60
4	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.43	3.45	3.03	2.85	3.12	3.60
5	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.25	3.50	3.28	3.17	3.12	3.40
6	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.22	3.65	3.15	3.21	3.12	3.80
7	ผู้นำม้งกับม้งมีความเห็นตรงกันกับเรื่องของการปกครองม้งกับม้ง	3.65	4.20	3.56	3.39	3.25	3.60
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	3.65	3.33	3.15	3.16	3.51

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวบ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสดและสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 3.65 3.33 3.15 3.16 และ 3.51 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา ในระดับสูง และสูงกว่าบรรณารักษ์กลุ่มอื่น ๆ และข้ออื่น ๆ ด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รวมทั้งข้อที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม และขอผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ก็มีความรู้สึกพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการพำนักในปัจจุบัน ค่าคอมแทนของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการพำนักอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำนวนสถานศึกษามหาวิทยาลัย

ข้อที่	ปัจจัยค่าคอมแทน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		โศก	สมรส	โศก	สมรส	โศก	สมรส
1	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับจากการพำนักเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ	2 71	2.90	2 68	2.57	3 00	3.20
2	รายได้จากการพำนักในหน้าที่ของท่านเพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามควรแก่สภาพ	2 68	3.05	3.25	2.42	2.75	3 00
3	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.60	3 00	2 65	2 57	2.50	3.00
4	ท่านพอใจขอความช่วยเหลือด้านสวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าจ้าง ๆ ที่ได้รับจากห้องสมุด	2 71	3.00	2.96	2.64	2.62	3.00
5	ท่านคิดว่าเงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจากการพำนักล่วงเวลาเป็นไปอย่างยุติธรรมแล้ว	1.88	2.60	2.37	2.39	2 12	2.00
6	เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านทำ ท่านพอใจกับค่าคอมแทนที่ได้รับ	2.31	2 70	2.40	2.42	2.37	2.40
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.53	2.88	2.65	2.51	2.56	2.77

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยคำตอบแทนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53 2.88 2.65 2.51 2.56 และ 2.77 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง ที่มีสถานภาพสมรส โสด มีความพึงพอใจในข้อ เงินค่าล่วงเวลา ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.12 2.00 และ 1.88 ตามลำดับ)

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการพัฒนาในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ

ข้อที่	ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ได้ค	สมรส	ได้ค	สมรส	ได้ค	สมรส
1	บรรณารักษ์ทุกคนในห้องสมุดของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยหักเหี่ยนกับการความสามารถของแต่ละบุคคล	3.02	2.40	2.93	2.62	2.75	3.60
2	ห้องสมุดของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณารักษ์ทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ	3.22	3.85	3.53	3.17	3.00	3.80
3	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ	2.82	3.05	2.87	2.60	2.75	2.80
4	ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น	2.45	2.70	2.31	2.10	2.50	2.20
5	ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในวิชาชีพมากกว่าท่านต้องการในสถานการณ์ปัจจุบันของท่าน	2.60	2.95	2.53	2.14	3.50	2.80
6	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	2.91	3.35	3.03	2.96	2.62	3.20
7	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งการงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต	2.82	2.80	2.63	2.50	2.37	2.60
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.84	3.11	2.83	2.62	2.64	3.05

จากการวาง 29 แสดงให้เห็นว่า โภยส่วนรวมบรรณาธิการที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84 3.11 2.83 2.62 2.64 และ 3.05 ตามลำดับ) สำหรับรายละเอียดในแต่ละชั้นนั้น ปรากฏว่าบรรณาธิการที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อห้วงสมุคพยายามส่งเสริมให้บรรณาธิการทุกคนมีโอกาสเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.80) แก่บรรณาธิการที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส และบรรณาธิการที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อ ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.31 2.10 และ 2.20 ตามลำดับ) เช่นเดียวกับบรรณาธิการที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลางที่มีสถานภาพสมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อโอกาสการก้าวหน้าในวิชาชีพในสภ การณ์ปัจจุบัน ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.14)

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยเพื่อนร่วมงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำนวนความสาดานภาพสมรส

ข้อที่	ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย					
		กลุ่มสูง		กลุ่มกลาง		กลุ่มต่ำ	
		ไฮสค	สมรส	ไฮสค	สมรส	ไฮสค	สมรส
1	ทุก ๆ คนในห้องสมุดของท่านต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกัน อย่างดี	3.37	3.35	3.06	2.89	3.12	3.60
2	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงาน นอกเวลาทำงาน เช่น ไม่พบเห็นร่วมกัน หรือเล่นกีฬา เป็นต้น	2.65	2.60	2.65	2.28	2.75	3.40
3	แม้ว่าจะมีข้อขัดแย้ง เกิดขึ้นในการทำงาน แต่ ท่านและเพื่อนร่วมงานก็จะพยายามปรับความ เข้าใจกันด้วยดีเสมอ	3.42	3.60	3.09	3.00	3.25	3.60
4	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งใน เรื่องส่วนตัวและการงาน เพื่อนร่วมงานมีอำนาจในการช่วยเหลือท่าน แก้ไขปัญห	3.25	3.10	3.15	2.75	3.00	3.60
5	ในแผนกงานของท่านทุกคนต่างก็เต็มใจทำงาน ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี	3.60	3.50	3.46	3.35	3.37	3.40
6	ท่านมีความสนใจใฝ่หาทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้	3.71	3.55	3.40	3.21	3.25	4.00
7	ท่านได้รับความร่วมมือจากแผนกงานอื่น ๆ ในห้องสมุดนี้เป็นอย่างดี	3.45	3.35	3.25	3.17	3.13	3.60
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	3.29	3.14	2.95	3.13	3.63

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า โดยส่วนรวมบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงาน อยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และ สมรส มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 3.29 3.14 2.95 3.13 และ 3.63 ความคล้าย) สำหรับรายละเอียดในแต่ละข้อนั้น ปรากฏว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีสถานภาพ สมรส โสด และ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำที่มีสถานภาพ สมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อที่มีความสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันนี้ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.71 และ 4.00) แต่บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง ที่มีสถานภาพ สมรส สมรส มีความพึงพอใจในข้อ มีโอกาสรับกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลา ทำงานในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.28)

2.5 อันตบและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละ ด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ว่า แยกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ปรากฏผลตามตาราง 31 - 34

ตาราง 31 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการหางานในปัจจุบันแต่ละด้านของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการหางานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่หัวหน้างานเทคนิค และงานบริการ

อันดับ	ความพึงพอใจ	ลักษณะงาน	การปกครองบังคับบัญชา	ค่าตอบแทน	การเลื่อนตำแหน่ง	เพื่อนร่วมงาน
1		สูง-เทคนิค 3.79 สูง-บริการ 3.74 กลาง-บริการ 3.72 ค่า-บริการ 3.68 ค่า-เทคนิค 3.00 กลาง-เทคนิค 3.54				
2			สูง-บริการ 3.54 ค่า-บริการ 3.46 สูง-เทคนิค 3.41 กลาง-เทคนิค 3.24 ค่า-เทคนิค 3.22 กลาง-บริการ 3.21			ค่า-เทคนิค 3.09 กลาง-บริการ 3.00
3						สูง-เทคนิค 3.32 สูง-บริการ 3.32 ค่า-บริการ 3.29 กลาง-เทคนิค 3.09
4					สูง-บริการ 3.02 สูง-เทคนิค 2.87 ค่า-เทคนิค 2.84 กลาง-เทคนิค 2.77 กลาง-บริการ 2.77 ค่า-บริการ 2.57	
5				สูง-บริการ 2.78 ค่า-เทคนิค 2.72 กลาง-เทคนิค 2.63 สูง-เทคนิค 2.58 กลาง-บริการ 2.58 ค่า-บริการ 2.50		

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่งานเทคนิคและงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยลักษณะงานอันดับ 1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.79 3.74 3.72 3.68 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน การปกครองบังคับบัญชา อันดับ 2 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.54 3.46 3.41 3.24 และ 3.21 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน เพื่อนร่วมงานอันดับ 3 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32 3.29 และ 3.09) มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน การเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02 2.87 2.84 2.77 และ 2.57 ตามลำดับ) และพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน ค่าตอบแทน อันดับ 5 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78 2.72 2.63 2.58 และ 2.50 ตามลำดับ)

ตาราง 32 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยแต่ละด้านของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่จบการศึกษาระดับสูงจากมหาวิทยาลัย ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ความพึงพอใจ	อันดับงาน	การปกครองบังคับบัญชา	ค่าตอบแทน	การเลื่อนตำแหน่ง	เพื่อนร่วมงาน
คัม					
1	สูง-สูงกว่า ป.ตรี 3.85 ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 3.78 สูง-ป.ตรี 3.70 กลาง-ป.ตรี 3.70 ค่า-ป.ตรี 3.49 กลาง-สูงกว่า ป.ตรี 3.40				
2		สูง-สูงกว่าป.ตรี 3.57 สูง-ป.ตรี 3.40 ค่า-ป.ตรี 3.37 กลาง-สูงกว่า ป.ตรี 3.37 กลาง-ป.ตรี 3.25			ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 3.55
3		ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 3.21			สูง-ป.ตรี 3.35 สูง-สูงกว่า ป.ตรี 3.31 ค่า-ป.ตรี 3.12 กลาง-สูงกว่า ป.ตรี 2.98 กลาง-ป.ตรี 2.94
4			ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 2.93	สูง-สูงกว่า ป.ตรี 2.99 สูง-ป.ตรี 2.91 ค่า-ป.ตรี 2.86 ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 2.74 กลาง-ป.ตรี 2.71	
5			ค่า-ป.ตรี 2.79 สูง-ป.ตรี 2.70 กลาง-ป.ตรี 2.65 สูง-สูงกว่า ป.ตรี 2.56 ค่า-สูงกว่า ป.ตรี 2.50	กลาง-สูงกว่าป.ตรี 2.55	

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่จบการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน อันกับ 1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย ๖.85 3.78 3.70 3.49 และ 3.40 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันการปกครองบังคับบัญชา อันกับ 2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.57 3.40 3.37 และ 3.25 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันเพื่อนร่วมงาน อันกับ 3 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 3.31 3.12 2.98 และ 2.94 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน การเลื่อนตำแหน่ง อันกับ 4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99 2.91 2.86 2.74 และ 2.71 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันค่าตอบแทน อันกับ 5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79 2.70 2.65 2.56 และ 2.50 ตามลำดับ)

ตาราง 33 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการหางานใหม่จวบจนกระทั่งได้คุณภาพการหางานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ระยะเวลาในการหางานอาชีพบรรพชา 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

อันดับ	ความพึงพอใจ	ลักษณะงาน	การปกครองบังคับบัญชา	ค่าตอบแทน	การเลื่อนตำแหน่ง	เพื่อนร่วมงาน
1		ค่า-6-10 ปี 4.00 สูง-11 ปี 3.88 สูง-6-10 ปี 3.66 กลาง 1-5 ปี 3.69 สูง-1-5 ปี 3.06 ค่า-1-5 ปี 3.50 กลาง-11 ปี 3.49 กลาง 6-10 ปี 3.46				ค่า-11 ปี 3.46
2		ค่า-11 ปี 3.29	สูง-11 ปี 3.49 สูง-1-5 ปี 3.48 ค่า-6-10 ปี 3.46 สูง-6-10 ปี 3.43 กลาง-1-15 ปี 3.36 กลาง 6-10 ปี 3.14 ค่า-6-10 ปี 3.06			ค่า-1-5 ปี 3.21
3			ค่า-11 ปี 3.29 ค่า-1-5 ปี 3.11			สูง-11 ปี 3.53 ค่า-6-10 ปี 3.29 สูง-1-15 ปี 3.28 สูง-6-10 ปี 3.21 กลาง-1-5 ปี 3.16 กลาง-11 ปี 2.97 กลาง-6-10 ปี 2.92
4				กลาง-11 ปี 2.83 ค่า-6-10 ปี 2.63	สูง-11 ปี 3.12 ค่า-11 ปี 3.11 สูง-6-10 ปี 2.88 สูง-1-5 ปี 2.86 กลาง-1-5 ปี 2.79 ค่า-1-5 ปี 2.68 กลาง-6-10 ปี 2.6	
5				ค่า-11 ปี 2.75 สูง-6-10 ปี 2.72 สูง-1-5 ปี 2.72 สูง-1-5 ปี 2.65 สูง-11 ปี 2.64 ค่า-6-10 ปี 2.63 ค่า-1-5 ปี 2.58 กลาง-6-10 2.49		

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีระยะเวลาในการทำงานอาชีพบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงาน อันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.00 3.88 3.86 3.69 3.66 3.50 3.49 และ 3.46 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา อันดับ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49 3.48 3.46 3.43 3.36 3.14 และ 3.06 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเพื่อนร่วมงาน อันดับ 3 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53 3.29 3.28 3.21 3.16 2.97 และ 2.92 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 3.11 2.88 2.86 2.79 2.68 และ 2.67 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยค่าตอบแทน อันดับ 5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75 2.72 2.65 2.64 2.63 2.58 และ 2.49 ตามลำดับ)

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ปรากฏผลตามตาราง 35 – 38

ตาราง 34 แสดงอันดับและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการหางานในปัจจัยแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง
กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส

ความพึงพอใจ อันดับ	ลักษณะงาน	การปกครองบังคับบัญชา	ค่าตอบแทน	การเลื่อนตำแหน่ง	เพ็ชรร่วมงาน
1	กลาง-โสด 5.72 สูง-โสด 5.71 ต่ำ-โสด 3.64 กลาง-สมรส 3.48	สูง-สมรส 5.65			ต่ำ-สมรส 3.63
2	ต่ำ-สมรส 5.60 สูง-สมรส 5.33	สูง-โสด 3.37 กลาง-โสด 3.33 ต่ำ-โสด 3.16 กลาง-สมรส 3.15			
3		ต่ำ-สมรส 3.51			สูง-โสด 3.36 สูง-สมรส 3.29 กลาง-โสด 3.14 ต่ำ-โสด 3.13 กลาง-สมรส 2.95
4				สูง-สมรส 3.11 ต่ำ-สมรส 3.05 สูง-โสด 2.84 กลาง-โสด 2.83 ต่ำ-โสด 2.64 กลาง-สมรส 2.62	
5			สูง-สมรส 2.88 ต่ำ-สมรส 2.77 กลาง-โสด 2.65 ต่ำ-โสด 2.56 สูง-โสด 2.53 กลาง-สมรส 2.51		

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัย ลักษณะงานอันดับ 1 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.72 3.71 3.64 และ 3.48 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครอง บังคับบัญชาอันดับ 2 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 3.33 3.16 และ 3.15 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเพื่อนร่วมงาน อันดับ 3 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 3.29 3.14 3.13 และ 2.95 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง อันดับ 4 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11 3.05 2.84 2.83 2.64 และ 2.62 ตามลำดับ) พึงพอใจในการทำงานในปัจจัยค่าตอบแทน อันดับ 5 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88 2.77 2.65 2.56 2.53 และ 2.51 ตามลำดับ)

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ปรากฏผลตามตาราง 35 - 38

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน
แต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่ทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และเกี่ยวกับงานบริการ

ความพึงพอใจในการทำงาน	งานเทคนิค		งานบริการ		t
	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	
1. ลักษณะงาน	3.64	0.11	3.71	0.05	1.62
2. การปกครองบังคับบัญชา	3.29	0.09	3.40	0.14	1.75
3. การตอบแทน	2.64	0.06	2.62	0.12	0.37
4. การเลื่อนตำแหน่ง	2.83	0.04	2.78	0.18	0.72
5. เพื่อร่วมงาน	3.23	0.10	3.24	0.17	0.14

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ที่ทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจุบันลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา การตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่ทำงานในหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการทำงานในปัจจุบัน
แต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี
และสูงกว่าปริญญาตรี

ความพึงพอใจในการทำงาน	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t
	$\bar{X}$	S^2	$\bar{X}$	S^2	
1. ลักษณะงาน	3.63	0.10	3.68	0.20	0.59
2. การปกครองบังคับบัญชา	3.34	0.06	3.30	0.20	0.51
3. ค่าตอบแทน	2.71	0.05	2.50	0.05	1.61
4. การเลื่อนตำแหน่ง	2.82	0.08	2.75	0.19	0.90
5. เพื่อนร่วมงาน	3.14	0.17	3.28	0.23	1.30

จากตาราง 36 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
บรรณารักษศาสตร ะดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงาน
ในปัจจุบันลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และ
เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่มีวุฒิทางการศึกษา
ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการทำงาน
ในปัจจุบันแต่ละค่านของบรรณารักษ์ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน อาชีพบรรณารักษ์
1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.102	0.051	0.927
	ภายในกลุ่ม	6	0.331	0.055	
2. การปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.005	0.003	0.0002
	ภายในกลุ่ม	6	64.235	10.705	
3. ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.043	0.021	3.500
	ภายในกลุ่ม	6	0.037	0.006	
4. การเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.110	0.055	0.236
	ภายในกลุ่ม	6	0.140	0.233	
5. เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.050	0.025	0.581
	ภายในกลุ่ม	6	0.260	0.043	

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า บรรณารักษ์ที่มีระยะเวลาในการทำงานอาชีพ
บรรณารักษ์ 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน
ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่มีอายุการทำงานอาชีพบรรณารักษ์
ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันแต่ละค่านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัย
แต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด		สมรส		t
	$\bar{x}$	s^2	$\bar{x}$	s^2	
1. ลักษณะงาน	3.69	0.04	3.47	0.11	1.50
2. การปกครองบังคับบัญชา	3.29	0.09	3.44	0.21	1.74
3. ค่าตอบแทน	2.48	0.16	2.72	0.16	2.60
4. การเลื่อนตำแหน่ง	2.77	0.09	2.92	0.21	1.74
5. เพื่อนร่วมงาน	3.21	0.01	3.29	0.28	0.76

จากตาราง 38 แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บรรณารักษ์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน โดยจำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำแหน่งบรรณารักษ์ ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่งปี ในห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครแปดแห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ รวมจำนวนกลุ่มประชากรที่ศึกษาจำนวน 128 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสองฉบับ คือ

1. แบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ข้อความที่จะให้ผู้อำนวยการห้องสมุด หรือหัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางการพิจารณาประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดของตน แบ่งออกเป็นข้อใหญ่

สี่หัวข้อ คือ ลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ คุณสมบัติส่วนตัว คุณสมบัติเฉพาะทางวิชาชีพ และความสามารถทางการบริหาร รวมทั้งหมด 35 ข้อ

2. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ห้าระดับ สอบถามความคิดเห็น ความรู้สึก ของบรรณารักษ์ที่มีต่องาน รวมทั้งหมด 34 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ ตอนที่ 1 ทำอัตราร้อยละ โดยจำแนกกลุ่มประชากรตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ให้นำหนักคะแนนของข้อย่อยแต่ละข้อของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน จากนั้นน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุดโดยให้คะแนนจาก 1 ถึง 5 ตามลำดับ แล้วรวมคะแนนข้อย่อย เป็นคะแนนของข้อใหญ่ในปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแต่ละปัจจัย นำไปหาค่าเฉลี่ยของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแต่ละปัจจัย หาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานทั้งห้าปัจจัย และเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ โดยใช้อัตราส่วนวิกฤติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน F - test แล้วแต่กรณี

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ ๑ :-

1. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน โดยส่วนรวมนั้นในระดับปานกลาง

เพื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยแต่ละด้าน และจัดอันดับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า

1.1 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยอื่นอีกสี่ปัจจัยนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสำหรับบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูงและกลุ่มกลาง มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยลักษณะงานอันดับ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ตามลำดับ

1.3 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงานอันดับ 1 รองลงมาคือปัจจัยเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทนตามลำดับ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับ 1 โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงานในระดับสูง ส่วนอันดับรองลงมาคือ ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ซึ่งบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มต่างก็มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ เมื่อจำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส โดยพิจารณาแยกแยะปัจจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยลักษณะงาน บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง หน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการหรือที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี หรือที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6– 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

รวมทั้งบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มกลาง ที่มีสถานภาพสมรส โสด มีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยลักษณะงาน ในระดับสูง และเป็นอันดับ 1

2.2 ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการ หรือที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี หรือที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป รวมทั้งที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ในระดับปานกลางและเป็นอันดับ 2

2.3 ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการ หรือที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี หรือที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป รวมทั้งที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเพื่อนร่วมงาน ในระดับปานกลาง และเป็นอันดับ 3

2.4 ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการ หรือที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี หรือที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี และ 11 ปีขึ้นไป รวมทั้งที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับปานกลาง และเป็นอันดับ 4

2.5 ปัจจัยค่าตอบแทน บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานเทคนิค และงานบริการ หรือที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี หรือที่มีอายุการ เป็นบรรณารักษ์ 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป รวมทั้งที่มีสถานภาพสมรส โสด และสมรส ต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยค่าตอบแทนในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ และเป็นอันดับ 5

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ จำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการ เป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส พบว่า

3.1 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามลักษณะหน้าที่งาน
ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามระดับ
การศึกษาที่ต่างกันแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

3.3 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามอายุการ
เป็นบรรณารักษ์ที่ต่างกันแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อแยกตามสถานภาพ
สมรสที่ต่างกันแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่
ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจในกิจกรรมงานของบรรณารักษ์ของศูนย์สมุดมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร" ได้พบข้อที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความ
พึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมในระดับปานกลาง และแม้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน
การทำงานของบรรณารักษ์ทั้งสามกลุ่มจากแยกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุ
การเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ก็ยังคงพบว่าบรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มี
ความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
แต่เมื่อพิจารณาแยกแต่ละปัจจัยพบว่าบรรณารักษ์ทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการทำงานใน
ปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนอันดับรอง
ลงมา คือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และ
ค่าตอบแทน โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งเมื่อพิจารณาในแง่ของการบริหารงานบุคคล โดยใช้ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพของหน่วยงาน และความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานแล้ว คงถือว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งยังไม่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้มากเท่าที่ควร จาเป็นคงหาวิธีการปรับปรุงส่งเสริมให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันทุก ๆ ด้านเพิ่มขึ้นให้อยู่ในระดับสูง

อย่างไรก็ดียังคงเป็นที่น่ายินดีที่บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างก็มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงานในระดับสูง และเป็นอันดับแรก เพราะปัจจุบันนี้อาจถือได้ว่าเป็นช่วงขึ้นที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน สำหรับสาเหตุที่บรรณารักษ์ต่างก็พึงพอใจในปัจจุบันในระดับสูง อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ทุกคนต่างก็ตระหนักและมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดี แม้ว่าแต่ละคนจะอยู่ในสถานภาพที่ต่างกันไปในลักษณะใด ๆ ก็ตาม แต่ทุกคนต่างก็มีความศรัทธาในการทางานวิชาชีพบรรณารักษ์ มีเจตคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศรีสมร คุณากรบดินทร์ ที่พบว่า บรรณารักษ์ที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ต่างกัน มีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน และเหตุผลในการเลือกอาชีพบรรณารักษ์ของบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เพราะศึกษามาทางนี้ จึงต้องทำงานให้ตรงกับสาขาที่ได้เรียนมา เป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่ป้อนให้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด (ศรีสมร คุณากรบดินทร์ 2524 : 74 - 75) รวมทั้งผลการศึกษาของจอห์น ฮอลล์ (John Hall) ซึ่งศึกษาถึงเหตุผลในการเลือกอาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์เพื่อที่จะประกอบอาชีพบรรณารักษ์ในอนาคตเพราะพอใจธรรมชาติของงาน ที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับประชาชนและหนังสือ อีกทั้งขอบเขตของงานวิชาชีพบรรณารักษ์ยังเป็นงานที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นด้วย (Hall 1982 : 128 - 129) นอกจากนี้แล้วปัจจัยลักษณะงานยังเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) จูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ ในด้านความต้องการที่จะได้รับความเร็วตามความนึกคิดและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม

ดังนั้นเมื่อบรรณารักษ์มีความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานในระดับสูง เช่นนี้จึงอาจใช้เป็นข้อสังเกตได้ว่า การปฏิบัติงานบรรณารักษ์ในแห่งสมาคมมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพที่ดี เพราะผลงานที่ท้าทายใจรักนั้นย่อมดีกว่าผลงานที่ทาโดยคนไม่รักงาน

สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพึงพอใจในอันดับรอง ลงมานั้น อาจอธิบายเหตุผลได้ดังนี้

ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา (ของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) บรรณารักษ์ส่วนใหญ่โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง รู้สึกพึงพอใจปัจจัยนี้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจต่าง ๆ ซึ่งมีผลให้บรรณารักษ์รู้สึกกล้าและสบายใจที่จะพบหรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความนิยมนับถือ มีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง และต้องการมีอิสระ เว้นั้นในความสามารถของตนเอง ดังนั้นการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในการบริหาร จะเป็นสิ่งช่วยให้คนงานมีโอกาสดยสนองสิ่งจูงใจของตนได้ (ชงชัย สันติวงษ์ 2519 : 412) ด้วยเหตุนี้บรรณารักษ์จึงเลือกพึงพอใจในปัจจัยนี้เป็นอันดับ 2 รองลงมาจากปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 3 ปัจจัยเพื่อนร่วมงานนี้หากพิจารณาเทียบกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ก็จะเป็นความต้องการในลำดับขั้นที่สาม คือความต้องการทางด้านสังคม และการทำงานนั้น งานจะสำเร็จลุล่วงไปก็ด้วยดี ว่าเป็นน่าจะได้ได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี และต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลาทำงานด้วย สำหรับบรรณารักษ์อาจกล่าวได้ว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีเพราะส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในข้อที่มีความสบายใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน และเมื่อมีความพอใจในเพื่อนร่วมงานแล้วก็มีผลกระตุ้นส่งเสริมให้การทำงานร่วมกันเกิดผลดี กล่าวคือ

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่พึงพอใจในการที่เพื่อนร่วมงานในแผนกงานต่างก็เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งขณะนี้ก็จะเกี่ยวโยงส่งผลให้บรรณารักษ์พึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานในระดับสูงดังที่กล่าวไปแล้ว แต่ในปัจจุบันมีสิ่งที่เป็นที่น่าสังเกตคือ บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาราชการในระดับต่ำ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะภาระหน้าที่การงานของบรรณารักษ์มีมากจนไม่สามารรถปลีกเวลาไปร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาราชการได้มากเท่าที่ควร ขณะนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรหาทางปรับปรุงแก้ไขให้บรรณารักษ์มีโอกาสได้สังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาราชการให้มากขึ้น เพราะจะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีประการหนึ่งด้วย

ปัจจัยการเลื่อนตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจเป็นอันดับรองสุดท้าย สาเหตุที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับเช่นนี้ เป็นเพราะบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะงานซึ่งในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะงานอื่น และการมีโอกาสนำหน้าในวิชาชีพมากเท่าที่ควรในการในสถานการณ์ปัจจุบันในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเดิมตำแหน่งบรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยถูกจัดอยู่ในสาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ แต่มีความเสียเปรียบกว่าข้าราชการสาย ก และสาย ค และแม้แต่ข้าราชการตำแหน่งอื่นในสาย ข ด้วยกัน ตำแหน่งบรรณารักษ์การเลื่อนระดับเป็นการเลื่อนในระดับทั่วไปในระยะต้นก็แค่ ตั้งแต่ 3 - 6 และไม่มีสิทธิสอบคัดเลือกเพื่อกระโดดขึ้นเงินเดือนเหมือนตำแหน่งอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่มีคุณสมบัติเหมือนกันและปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ปริมาณงานและคุณภาพคล้ายกัน ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกิดความท้อถอย หดห่อกำลังใจในการปฏิบัติราชการ แต่ในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวนั้นคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยได้แก้ไขปรับปรุงให้ผู้ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์มีสถานภาพที่สูงขึ้น และขจัดความเสียเปรียบทั้งหลายที่เคยปรากฏให้หมดไป สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ข้าราชการส่วนใหญ่มักคำนึงถึงการเลื่อนตำแหน่งในแง่ของการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นสำคัญ เพราะถือกันว่าสิ่งนี้มีความหมาย

ความสำคัญต่อชีวิตการรับราชการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความก้าวหน้า เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือแม้แต่ด้านรายได้ สิ่งนี้เองแทนที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานตามเจตนา กลับเป็นสิ่งที่บั่นทอนหรือทำให้คนท้อถอยในการทำงาน (สิงห์ศักดิ์ ณ จาปาทุ่ง 2525 : 54)

ปัจจัยที่คาดหมายเป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ปัจจัยนี้บรรณารักษ์เกือบทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในเงินค่าล่วงเวลาในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ในระหว่างชั่วโมงทำงานปกติมากแล้ว เมื่อต้องมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาให้บริการแก่ผู้ใช้ จึงทำให้คิดว่าควรจะได้รับเงินค่าล่วงเวลาให้เหมาะสมกับความเหน็ดเหนื่อยต่อภาระกิจที่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ปัจจัยที่คาดหมายจัดเป็นปัจจัยต่ำ (Hygiene factors) คือเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถจะก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานได้ แต่ค่าตอบแทนหรือเงินจะมีอิทธิพลต่อการหางานก็ต่อเมื่อมีการเพิ่มขึ้นในจำนวนที่มากพอเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่เขาได้รับขณะนั้น ข้าราชการพนักงานทั่วไปจึงมักหวังว่าเขาจะได้รับเงินเดือนอย่างเหมาะสมมากกว่าจะคาดหวังว่าเขาต้องได้เท่านั้นเท่านี้ ดังนั้นแทบจะกล่าวได้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเลย (อ. ไกรวัจน์ 2527 : 31) ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรหาวิธีการที่จะจูงใจหรือสิ่งจูงใจด้านอื่น ๆ เพื่อมาเป็นแรงกระตุ้นให้บรรณารักษ์เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

2 บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน นั่นคือตัวแปรด้านคุณภาพการทำงาน ลักษณะหน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องจาก

2.1 การประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์แห่งสมาคมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้อำนวยการห้องสมุด หรือหัวหน้าห้องสมุดที่ศึกษา ใช้ข้อความจากแบบประเมิน ประเมินว่า บรรณารักษ์ในหน่วยงานของบุคคลใดเป็นผู้ที่มีลักษณะการปฏิบัติงาน คุณสมบัติ และความสามารถใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้ในแบบประเมินมากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด โดยให้ระบุชื่อบรรณารักษ์ตามกลุ่มคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ คือกลุ่มที่มีคุณภาพการทำงานสูง ปานกลาง และต่ำ ผลจากการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์แห่งสมาคมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครแปดแห่งปรากฏว่าได้จำนวนบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง 56 คน บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มกลาง 61 คน และบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำ 15 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มกลางมีจำนวนใกล้เคียงกัน แต่ต่างกับจำนวนบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มต่ำมาก จำนวนที่ใกล้เคียงและแตกต่างกันนี้ ไม่สามารถที่จะกล่าวได้อย่างชัดเจนว่ามีเกณฑ์ที่จะใช้กำหนดการพิจารณาคุณภาพการทำงานข้อใดที่ บริหารห้องสมุดใช้เป็นเครื่องตัดสินหรือกำหนดคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์แต่ละคน ทั้งนี้มีสาเหตุเนื่องมาจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการทำงานของบรรณารักษ์ครั้งนี้ใช้เทคนิคของการสังเกต และการตัดสินใจส่วนตัว ของผู้บริหารห้องสมุดเท่านั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่มีลักษณะเป็นปรนัยไว้ให้ ซึ่งที่ถูกต้องแล้วโดยทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการทำงานหรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะใช้เทคนิคของการสังเกตโดยตรง ในการสังเกตดังกล่าวนี้จำเป็นต้องมีเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า และจากเกณฑ์นั้น ๆ ให้มีการกำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของงานที่บุคลากรทำ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการสังเกตเพื่อประเมินผลงานบุคลากรใช้มาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือหรือแบบบันทึก ในทางปฏิบัติหน่วยงานแต่ละแห่งจะระบุหรือกำหนดว่างานนั้น ๆ ควรใช้เกณฑ์อะไรบ้าง แต่ละเกณฑ์ให้คะแนนเต็มเท่าไร และควรหาเครื่องมือแนะนำด้วยว่า แต่ละ

เกณฑ์มีพฤติกรรมอะไร จะให้คะแนนเท่าไร (คิลิก บุญเรืองรบ 2520 : 37)

2.2 ตัวแปรตัวลักษณะหน้าทำงานไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทน์และคันทน์ ที่พบว่าตัวแปรแผนกของหน่วยงานมิได้ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจุบันหาประการดังกล่าว (Vaughn and Dunn. 1974 163-177) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของชีว ที่พบว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่หาคณะรายการ และบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปไม่แตกต่างกัน (Chwe. 1976 : 1854-A) และจากการวิจัยของอุไรพรพรน หล่อศิริ ก็พบว่าบรรณารักษ์ที่มีลักษณะหน้าทำงานที่ต่างกัน คือบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และหาคณะรายการ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม มีความพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความจามระถในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์สองฝ่ายไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับหัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือนโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง และสถานภาพทางสังคม แต่ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์สองฝ่ายมีความพอใจแตกต่างกันคือ การให้บริการแก่สังคม (อุไรพรพรน หล่อศิริ 2524 : 124 - 125)

2.3 ตัวแปรอื่น ๆ คือระดับการศึกษา อายุการเป็นบรรณารักษ์ และสถานภาพสมรส ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงาน มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชุม นิลเชษฐ์ ซึ่งพบว่าขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล อยู่ในระดับปานกลาง และตัวแปรสถานที่ทำงาน อายุ เงินเดือน และวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มิได้ทำให้ขวัญของบรรณารักษ์แตกต่างกันแต่ประการใด (สุชุม นิลเชษฐ์ 2526 : 36 - 39)

สาเหตุที่บรรณารักษ์แห่งสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการทำงานสลับกลิ้งกันทั้งในเรื่องของอันดับและระดับของความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันขณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน และไม่พบความแตกต่างกันในความพึงพอใจในการทำงานในทุกตัวแปรที่ศึกษา เพราะบรรณารักษ์กลุ่มที่ศึกษานี้ต่างก็เป็นข้าราชการและปฏิบัติงานในสถาบันที่มีสภาพการทำงานและบรรยากาศที่ใกล้เคียงกัน อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบที่เหมือนกัน จึงทำให้บรรณารักษ์แต่ละคนต่างก็มีความรู้สึกนึกคิดไปในทางของเดียวกัน ความแตกต่างส่วนตัวและความสามารถที่ต่างกันของบรรณารักษ์แต่ละคน มิได้ก่อให้เกิดความแตกต่างกันในด้านเจตคติและอุดมการณ์ของบรรณารักษ์ที่มีต่อวิชาชีพของตน

ข้อเสนอแนะ *Sirachon Chongsirakul ๐๖/๖/๕๖*

1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารของสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารของสมุดมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมและหาวิธีการตอบสนองของความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในแต่ละปัจจุบันดังนี้

1.1 ลักษณะงาน ผู้บริหารควรขอยกหมายกระจายงานให้บรรณารักษ์นำไปปฏิบัติด้วยความเข้าใจ และถูกต้องเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของบรรณารักษ์แต่ละคน งานที่มอบหมายให้ทำนั้นไม่ควรจะมากหรือยากจนเกินไป และขณะเดียวกันก็ไม่ควรจะน้อยหรือง่ายกว่าขีดความสามารถของบรรณารักษ์ที่จะทำได้ วิธีการนี้จะให้บรรณารักษ์เกิดความคิดเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ และไม่เบื่องานเก่าที่เคยทำซ้ำ ๆ กันมาทุก ๆ ปี

1.2 การปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้โอกาสบรรณารักษ์มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงานด้วยวิธีการวางแผน แก้ปัญหา ตลอดจนการตัดสินใจเป็นกลุ่มร่วมกัน และควรติดตามความก้าวหน้า ตลอดจนความ

ล้าหลังในผลการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การตรวจตราควบคุมการทำงาน ควรมุ่งพิจารณาผลงานที่พึงการได้รับมากกว่าวิธีการทำงานของแต่ละคน และเมื่อผลงานเป็นไปด้วยดี ควรให้การยกย่องชมเชยทั้งที่หน้าและลับหลัง แต่หากผลงานไม่ดีควรหาทางช่วยเหลือให้เขามองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยตัวของเขาเอง

1.3 เพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม และควรหาโอกาสจัดให้บรรณารักษ์ในแหล่งสมุดของตนได้รวมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดแก่หมู่คณะ

1.4 การเลื่อนตำแหน่ง ควรดูแล เกี่ยวกับเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของบรรณารักษ์ทุกคนอยู่เสมอ และควรให้ความยุติธรรมอย่างเสมอหน้ากันทุกคน ควรสร้างบรรยากาศส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น จัดอบรมความรู้วิทยาการใหม่ ๆ แก่บรรณารักษ์ สำหรับกรณีเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ขั้น ซึ่งในระบบราชการมีการระงับการขึ้นเงินเดือน ทำให้ไม่สามารถที่จะยกย่องความดีความชอบของข้าราชการที่ทำได้อย่างทั่วถึง ผู้บริหารควรใช้วิธีการให้บำเหน็จความชอบแก่ข้าราชการ = - - - - = เป็นรางวัลจูงใจตอบแทนผลงานในรูปแบบอื่น ๆ ที่สามารถวัดค่าได้ เช่น ประกาศนียบัตรชมเชยหรือโล่ห์รางวัล ซึ่งจะเป็นการเชิดชูเกียรติ สร้างกำลังใจให้เกิดขึ้นได้

1.5 ถ้ายกย่อง เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเงินเดือน และเงินค่าล่วงเวลา ผู้บริหารควรหันไปส่งเสริมจัดให้มีสวัสดิการที่ดีหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่มีใช้ตัวเงิน เพราะหากหน่วยงานใดมีการจัดสวัสดิการที่ดี จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย มีความผูกพันกับหน่วยงานมากขึ้น

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาหาวิธีการสร้าง "เกณฑ์ประเมินคุณภาพการงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย" เพื่อหามาตรฐานและวิธีการประเมินคุณภาพการงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอื่น ๆ ใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีได้ศึกษาหรือมีความรู้วิชาบรรณารักษศาสตร์

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์
ที่ทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัย กับห้องสมุดเฉพาะ หรือ ห้องสมุดประชาชน หรือห้อง
สมุดโรงเรียน

๕

บรรณานุกรม

= - = - = -

๑

บรรณานุกรม

"การทำงานในวงราชการและกรณีสร้างขวัญ" ข้าราชการ 11 : 4 - 10 พฤศจิกายน
2521

กล้า ทองขาว ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประดิญาน์พนธ์ กท.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางม่อน
2523, 92 หน้า อักษรานา

คิดก บุญเรืองรอด "การประเมินผลงานบุคลากรเพื่อพิจารณาความดีความชอบ" สรุปปริทัศน์
2 : 24 - 37 ตุลาคม 2520

ธงชัย สันติวงษ์ องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 ไทยวัฒนาพานิช 2519,
525 หน้า

นวนิตย์ อินทรามะ "การปรับปรุงสถานภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา"
วิทยบริการ 5 : 49 - 63 กันยายน 2526

บวร ประพฤติดี การวิจัยและการประเมินบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 2 คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ม.ป.ป., 196 หน้า

บุญรอด สิงห์วัฒนาภิรมย์ "การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน"
ข้าราชการ 6 : 12 - 26 มิถุนายน 2525

ปรัชญา เวสารัชช์ และ อรุณ รัชชรม "สนใจให้คนทำงานได้อย่างไร" ที่คน
5 : 10 - 16 กันยายน - ตุลาคม 2526

พจน์ เพชรบุรณิน "หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้นำบังคับบัญชา" ชาวสารกาน
1 : 34 - 41 มกราคม 2526

ไพโรจน์ ชลาวัณย์ ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครูในทัศนะของบุคลากรและ
นักศึกษาในวิทยาลัยครู ประดิญาน์พนธ์ กท.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2519, 80 หน้า อักษรานา

บุญโง่ สาร การบริหารงานบุคคล วัฒนาพานิช 2517, 567 หน้า

ชวน สายยต์ และ อังคณา สายยต์ หลักการวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2

วัฒนาพานิช 2524, 286 หน้า

ชวน เกอร์ธ, วิลเลียม ริชาร์ด การเป็นผู้นำกับนักศึกษาที่ดีในราชการและธุรกิจ
แปลโดย จันทงค์ สมประสงค์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ 2515, 238 หน้า

วีระชาติ แก้วไสย องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2516, 98 หน้า อักสำเนา

ศรีสมร คุณากรบดินทร์ เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาวิชาเอก
บรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรีกับบรรณารักษ์ของสมาคมมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู

ปรินุณานิพนธ์ กศ.บ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2524, 92 หน้า
อักสำเนา

สบจิต ห่องสำเริง "เรื่องของนายกับลูกน้อง" เทวภิบาล 7 : 37 - 40 กรกฎาคม

2526

สิงห์ศักดิ์ ณ จาปาทุ่ง "กอร์เจิก 2 ชั้นหรือไม" ข้าราชการ 6 : 54 - 57 มิถุนายน

2525

สีมา สีมานันท์ "การประเมินผลการปฏิบัติงาน" ข้าราชการ 3 : 56 - 61 มีนาคม

2522

สุชุม นิลเชษฐ์ ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดของโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา
ปรินุณานิพนธ์ กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2516, 61 หน้า

อักสำเนา

สุกสากร พุทธิ และคนอื่น ๆ "ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด"

จิตนบริหารศาสตร์ 2 : 196 - 218 เมษายน 2517

- สุภรณ์ ศรีพหล ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร 2519, 38 หน้า
- เสถียร เหลืองอร่าม หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร แพรวพวิทยา
 2519, 292 หน้า
- อ.ไตรรัตน์ (นามแฝง) "การวิจัยสมัยใหม่" นักบริหาร + : 50 - 33 กุมภาพันธ์
 2527
- อัมพร ปั่นศรี และ นนทนา เปี่ยม่อง การจัดและบริหารงานของสมุก มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง 2515, 500 หน้า
- อุไรพรณ ห่อศิริ การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
ฝ่ายจัดหมู่และทนายรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทย วิทยานันต์ อ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524,
 160 หน้า อิศาเนา
- Barnard, Chester I. The Functions of the Executive. 30 th.
 Anniversary ed , Cambridge, Harvard University, 1974. 334 p.
- Beach, Dale S. Personnel : the Management of People at Work.
 3 rd.ed., New York, Macmillan, 1975 311 p.
- Charoong Pasuwan. Adaptability of the Herzberg Job Satisfaction
Model to Vocational Education Personnel in Thailand. Indiana,
 Indiana University, 1972. 138 p.
- 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 Joseph. Essentials of Psychological Testing. New York,
 Harper and Brother, 1970. 752 p.
- D' Elia, George Patrick Michael. 'The Adjustment of Library School
 Graduates to the Job Environments of Librarianship . A Test of the
 Need Gratification and Expectation Fulfillment Theories of Job
 Satisfaction," Dissertation Abstracts International. 36 . 585 - A
 August, 1975.

- 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, Prentice - Hall, 1976. 433 p.
- Dunathan, Arni and John Saluzzi. "Measuring Job Satisfaction," Instructional Innovator. 25 : 17 - 19, October, 1980.
- Edward, Allen. Experimental Design in Psychology Research. New York, Rinehart and Company, 1968. 466 p.
- Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 4 th.ed., New York, McGraw - Hill, 1976. 529 p.
- Gilmer, Beverly von Hallor. Industrial Psychology. 2 nd.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.
- Hall, John. "Why Librarianship?," Assistant Librarianship. 75 : 127 - 130, October, 1982.
- Harrell, Thomas Willard. Industrial Psychology. Calcutta, Oxford & IBM, 1964. 398 p.
- Kroll, H. Rebecca. "Beyond Evaluation - Performance Appraisal as a Planning and Motivational Tool in Libraries," Journal of Academic Librarianship. 9 : 27 - 32, March 1983.
- Likert, Rensis. New Patterns of Management. New York, McGraw - Hill, 1961. 279 p.
- Lindquist, E.F. Design and analysis in Experiments in Psychology and Education. Boston, Houghton Mifflin, 1956. 293 p.
- MacCormik, Ernest J and Joseph Tiffin. Industrial Psychology. 6 th.ed., Englewood Cliffs, Prentice - Hall, 1974. 625 p.
- Miniter, 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.

- Plate, Kenneth H. and Elizabeth W. Stone. "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : a Report of Two Studies," Library Quarterly. 44 : 97 - 110, April, 1974.
- Roach, Darrell E. "Dimensions of Employee Morale," in Studies in Organizational Behavior and Management, p. 114 - 155. 3 rd.ed., Scanton, International Textbook, 1968.
- Sayless, Leonard R. and George Strauss. Human Behavior in Organizations. Englewood Cliffs, Prentice - Hall, 1966. 500 p.
- Secord, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York, McGraw - Hill, 1964. 659 p.
- Stead, Betty 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.
- Stebbins, Kathleen B. Personnel Administration in Libraries. 2 nd.ed., New York, Scarscrow 1966. 373 p.
- Thompson, James. An Introduction to University Library Administration. --- 2 nd.ed., London, Clive Bingley, 1974. 164 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 Patterson. "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. 473 p.

ពាក្យដេញ

=====

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

กุมภาพันธ์ 2526

เรื่อง ขอความร่วมมือในการประเมินคุณภาพการทํางานของบรรณารักษ์

เรียน

ด้วยข้าพเจ้ากำลังหาปริทัศน์หนังสือเรื่อง "ความพึงพอใจในการทํางานของบรรณารักษ์ของสมาคมมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนคร" ซึ่งมีจุดมุ่งหมายประการหนึ่งเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทํางานของบรรณารักษ์ของสมาคมมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่มีคุณภาพการทํางานต่างกัน ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการประเมินคุณภาพการทํางานของบรรณารักษ์ในห้่งสมุดของท่าน เพื่อจัดกลุ่มบรรณารักษ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทํางานสูง กลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากเกณฑ์ลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่ คุณสมบัติส่วนตัว คุณสมบัติเฉพาะทางวิชาชีพและความสามารถทางการบริหารซึ่งได้กำหนดไว้

การศึกษาครั้งนี้ มีไ้่่มุ่งศึกษาในระดับห้่งสมุดใดห้่งสมุดหนึ่งหรือวิเคราะห์บรรณารักษ์คนเดียวคนหนึ่งโดยเฉพาะ ผลของการศึกษาจะปรากฏออกมาให้เห็นโดยรวมว่ากลุ่มบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพการทํางานสูง กลาง และต่ำ ของห้่งสมุดที่ศึกษาทุกห้่งจะมีความพึงพอใจในการทํางานในระดับใด และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทํางานของบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพต่างกัน ดังนั้นคาดหวังที่ได้จากท่านในการจัดกลุ่มบรรณารักษ์นี้จะถือเป็นความลับระหว่างท่านและผู้วิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ
ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางสาวศรีเรือน โกศลวัฒน์)

นิสิตปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจงในการประเมินคุณภาพการหางานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ข้อความทั้งหมดจำนวน 35 ข้อนี้ เป็นข้อความที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ท่านใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาประเมินว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน บุคคลใดเป็นผู้ที่มีลักษณะการทำงาน คุณสมบัติและความสามารถใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้ มากที่สุด ปานกลาง และน้อยที่สุด ตามความคิดเห็นของท่าน

โปรดพิจารณาข้อความเหล่านี้ และระบุชื่อบรรณารักษ์ตามกลุ่มคุณภาพการหางานของบรรณารักษ์ 3 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้มากที่สุด จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการหางานสูง กลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้ปานกลาง จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการหางานระดับกลาง และกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความที่กำหนดไว้น้อยที่สุด จัดเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพการหางานในระดับต่ำ

ข้อความที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาประเมินคุณภาพการหางานของบรรณารักษ์ดังนี้

ข้อที่	ข้อความ
	<u>ลักษณะการปฏิบัติงานในหน้าที่</u>
1	ทำงานอย่างถูกต้อง มีข้อผิดพลาดน้อยมาก
2	มีความซื่อสัตย์
3	มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน
4	ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
5	สามารถจัดระบบการหางานในหน้าที่ให้เป็นระเบียบง่ายต่อการปฏิบัติ
6	สามารถหาความเข้าใจต่อคำสั่งหรือกาแนะนำต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง

ข้อที่	ข้อความ
7	ทำงานได้ปริมาณงานมากกว่าคนอื่น
8	มีความคิดตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
9	มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
	<u>คุณสมบัติส่วนตัว</u>
10	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
11	สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
12	กริยาบถมีมารยาท มีสัมมาคารวะ
13	มีความมั่นใจในตนเอง
14	เป็นผู้มีจิตดี
15	มีมนุษยสัมพันธ์ดี
16	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
17	มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
18	มีความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงงานต่าง ๆ ให้ดีขึ้น
19	รักความก้าวหน้าในการทำงาน
20	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่มได้
21	ยึดมั่นต่ออุดมการณ์ของสถาบัน
22	มีวาจาสุภาพต่อบุคคลทั่วไป
	<u>คุณสมบัติเฉพาะทางวิชาชีพ</u>
23	ให้ความสนใจและเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาชีพ
24	มีความสัมพันธ์อันดีต่อกับผู้ใช้ของสมุค
25	มีนิสัยรักการอ่าน

ข้อที่	ข้อความ
26	พยายามคิดค้นหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ทุก ๆ กลุ่ม
27	ยินดีและเต็มใจที่จะบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
	<u>ความสามารถทางการบริหาร</u>
28	มีลักษณะผู้นำ
29	สามารถวิเคราะห์และประเมินความสามารถของผู้ร่วมงานได้
30	ให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
31	สามารถสั่งงานหรืออธิบายงานอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
32	สามารถฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรระดับต่ำกว่า
33	สามารถนิเทศงาน
34	มีความรับผิดชอบ
35	มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น

กรุณาระบุชื่อบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่านที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความข้างต้น มากที่สุด

กรุณาระบุชื่อบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่านที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความข้างต้น ปานกลาง

กรุณาระบุชื่อบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่านที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับข้อความข้างต้น น้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มีนาคม 2526

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน บรรณารักษ์

ด้วยข้าพเจ้ากำลังหาปริญาณิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญาการศึกษามหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ได้แนบมานี้ให้ครบทุกข้อตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผลการศึกษาครั้งนี้จะมีประโยชน์และสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับคำตอบจากท่านอย่างครบถ้วนและจริงใจ

ข้าพเจ้าจะนำคำตอบที่ได้รับจากท่านไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ดังนั้นจึงแน่ใจได้ว่าคำตอบของท่านจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่าน เพื่อร่วมงาน และห้องสมุดของท่านแต่แน่นอน

ข้าพเจ้าหวังอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวศรีเรือน โกศลวัฒน์)

นิสิตปริญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัว

โปรดให้รายละเอียดส่วนตัวของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. ท่านเป็นบรรณารักษ์ที่ประจำทำงานที่งาน/ฝ่าย/แผนก/หน่วย

2. ลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งท่านเป็นงาน

☐ เกี่ยวกับงานเทคนิค

☐ เกี่ยวกับงานบริการ

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดทางบรรณารักษศาสตร์ระดับ

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการทำงานอาชีพบรรณารักษ์

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพการสมรสของท่าน

☐ โสด

☐ สมรส

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น ความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน

แบบสอบถามนี้มีจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ ในแต่ละข้อควรมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ก่อนตอบคำถามโปรดอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึก

อย่างไร โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ โดยกา
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกตัวใดตัวหนึ่ง

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ท่านมีอิสระในการตอบให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง
ของท่าน คำตอบที่จริงใจและครบถ้วนทุกข้อ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีค่าและเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ลักษณะงาน</u> งานในหน้าที่ของท่านมีลักษณะจูงใจให้ อยากทำ					
2	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานของท่าน					
4	ท่านรู้สึกพอใจต่อลักษณะงานในหน้าที่ปัจจุบัน ของท่าน					
5	งานที่ท่านทำตรงกับความสามารถและความสนใจ ของท่าน					
6	ท่านไม่ต้องการย้ายแผนกงานหรือไปทำงาน ในหน้าที่อื่นในองค์กรเดียวกัน					
7	งานที่ท่านทำไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนิน ชีวิตครอบครัว					
8	<u>การปกครองบังคับบัญชา</u> (ของผู้บังคับบัญชา ชั้นตน) ผู้บังคับบัญชามักตักท้วงงานที่บกพร่องของผู้ บังคับบัญชาด้วยเหตุผลอันสมควรเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา อย่างยุติธรรม					
10	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการ- ตัดสินใจต่าง ๆ					
11	ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องชมเชยท่าน เมื่อ ท่านทำงานดี					
12	ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาที่ท่านประสบ ในการทำงานและยินดีที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาร่วมกับท่าน					
13	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำใน การทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลัก วิชาการและหลักปฏิบัติ					
14	ท่านมีความรู้สึกกล้าและสบายใจที่จะ พบหรือพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา <u>คำขอแบบแทน</u>					
15	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับจากการท างานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					
16	รายได้จากการทำงานในหน้าที่ของท่าน พอเพียงที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัว ได้อย่างมีความสุขตามควรแก่สภาพ					
17	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับความรู้ความสามารถของท่าน					
18	ท่านพอใจต่อความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์แก่บุคคลต่าง ๆ ที่ได้รับ จากห้องสมุดคน					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	ท่านคิดว่าเงินค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับจากการทำงานล่วงเวลาเป็นไปอย่างยุติธรรมแล้ว					
20	เมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่ท่านทำกับงานของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
21	บรรณาธิการทุกคนในห้วงสมุคของท่านมีโอกาสดังกล่าวได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยที่เทียบกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล					
22	ห้วงสมุคของท่านพยายามส่งเสริมให้บรรณาธิการทุกคนมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ					
23	ตำแหน่งงานของท่านมีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการ					
24	ลักษณะหน้าที่งานในปัจจุบันของท่านเปิดโอกาสให้ท่านก้าวหน้าเร็วกว่าลักษณะหน้าที่งานอื่น					
25	ท่านมีโอกาสดังกล่าวก้าวหน้าในวิชาชีพมากเท่าที่ท่านต้องการในสถานการณ์งานปัจจุบันของท่าน					
26	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน					
27	ท่านเชื่อว่าตำแหน่งการงานของท่านจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28	<u>เพื่อนร่วมงาน</u> ทุก ๆ คนในท้องสุมของท่านต่างก็ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีการประสานงานกันอย่างดี					
29	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมสังคมกับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน เช่น ไปท่องเที่ยวด้วยกัน หรือเล่นกีฬา เป็นต้น					
30	แม้ว่าจะมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน แต่ท่านและเพื่อนร่วมงานก็จะพยายามปรับความเข้าใจกันด้วยดีเสมอ					
31	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการช่วยเหลือท่าน แก้ไขปัญหา					
32	ในแผนงานของท่านทุกคนต่างก็เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
33	ท่านมีความสุขใจที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านในปัจจุบันนี้					
34	ท่านได้รับความร่วมมือจากแผนงานอื่น ๆ ในท้องสุมนี้เป็นอย่างดี					

ภาคผนวก ข

!
คำอ่านจากแนกของ แบบสอบถาม

ตาราง 39 แสดงค่าขนาดจําแนกรายข้อของแบบสอบวัดความพึงพอใจในการทํางาน
ของบรรณารักษ์

ข้อที่	ค่าขนาดจําแนก	ข้อที่	ค่าขนาดจําแนก
1	1 96	20	2.70
2	2.55	21	2.36
3	2.18	22	2.63
4	2.15	23	2.92
5	2 11	24	3.29
6	2.59	25	2.83
7	2 18	26	2 27
8	2 17	27	5.40
9	2 08	28	2.57
10	3 95	29	3 30
11	2 84	30	2 70
12	3 00	31	2 15
13	1 94	32	2.72
14	3.89	33	1 79
15	3 38	34	4 04
16	2.81		
17	1.79		
18	5.00		
19	2 49		