

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญาณิพนธ์
ของ
กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม 2551

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มีนาคม 2551

กัณฑ์รัตน์ ถาวรประเสริฐ. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณไกร, รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และศึกษาอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 22 แห่ง จำนวน 275 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน

เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร

2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร

3. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสิ่งตอบแทน

เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร

4. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสำเร็จ 3) ลักษณะงาน 4) การได้รับความยอมรับนับถือ
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) การบังคับบัญชา 7) สภาพการปฏิบัติงาน 8) ความก้าวหน้า
- 9) สิ่งตอบแทน และ 10) นโยบายและการบริหาร

JOB SATISFACTION OF LIBRARIANS IN GOVERNMENT AND PRIVATE UNIVERSITIES
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
KARANRAT THAWORNPRASERT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University
March 2008

Karanrat Thawornprasert. (2008). *Job Satisfaction of Librarians in Government and Private Universities in Bangkok Metropolitan Area*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Somchai Warunyanugrai, Assoc Prof. Pawa Panmekha.

The purpose of this research was to study job satisfaction of librarians in government and private universities in Bangkok Metropolitan Area. Librarians' attitudes towards factors determining job satisfaction were compared according to the following variables: affiliating institution, educational level, type of work, and working experience. This research, in addition, prioritized factors that determine job satisfaction of librarians. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory was used as a framework of this study. A questionnaire using a five-level Likert Scale was employed as an instrument for data collection. A sample of 275 librarians was drawn from those working in 22 government and private universities. SPSS program was used in data analysis. The statistics used included percentage, means, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings were summarized as follows:

1. Job satisfaction of librarians from both government and private universities was found at a high level. All factors contributing to satisfaction were also rated high, with responsibility factor getting the highest score and salary factor the lowest score.

No difference in job satisfaction among librarians from both government and private universities was found when their attitudes were compared according to affiliating institution, educational level, type of work, and working experience.

2. Job satisfaction of librarians from the government universities was found at a high level. All factors contributing to satisfaction were also rated high, with responsibility factor getting the highest score and working condition factor the lowest score.

No difference in job satisfaction among librarians from the government universities was found when their attitudes were compared according to educational level, type of work, and working experience.

3. Job satisfaction of librarians from the private universities was found at a high level. All factors contributing to satisfaction were also rated high, with responsibility factor getting the highest score and salary factor the lowest score.

No difference in job satisfaction among librarians from the private universities was found when their attitudes were compared according to educational level, type of work, and working experience.

4. Factors contributing to job satisfaction of librarians from both government and private universities were prioritized as the following: 1) Responsibility 2) Achievement 3) Work-itself 4) Recognition 5) Interpersonal relationship 6) Supervision 7) Working condition 8) Advancement 9) Salary and 10) Company policy and administration.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
กรัณห์รัตน์ ถาวรประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มีนาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณไกร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย วรรณานุไกร ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์พวา พันธุ์เมฆา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้วิจัยในการทำหัวข้อปริญญานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในการถอดความภาษาอังกฤษ ตลอดจนกรุณาเสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้คำปรึกษา ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพย์ วัฒนสุกุล อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัยในระดับปริญญาตรี ที่ยังคงให้คำปรึกษาและแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่ผู้วิจัย ด้วยความรักและเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัยในระดับปริญญาโท ที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์ ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส และ อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณบรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ชี้แนะให้ลูกเห็นความสำคัญของการศึกษาและสนับสนุนให้ลูกมีโอกาสศึกษาจนจบการศึกษาในระดับปริญญาโทได้อย่างราบรื่น คอยห่วงใย ดูแล ด้วยความรักและเอาใจใส่อย่างล้นเหลือ ตลอดจนเป็นกำลังใจและกำลังใจที่สาคัญที่สุดสำหรับลูก จนเกินกว่าจะหาผู้ใดมาเสมอเหมือนได้ ลูกขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ คุณศรัณญา ถาวรประเสริฐ และ คุณวิมลพันธุ์ ถาวรประเสริฐ พี่สาวทั้งสองคนของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องต่างๆ และยังให้ความช่วยเหลือในทุกๆ เรื่องให้แก่้องคนนี้ด้วยความรักและหวังดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณนิวัฒน์ชัย ประเสริฐชนากุล ผู้เป็นกำลังใจสำคัญที่หมั่นดูแล เอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือในทุกสิ่งทุกอย่างด้วยความรักและห่วงใยเสมอมา

กรัณห์รัตน์ ถาวรประเสริฐ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	11
การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	11
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	18
การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	27
จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	27
วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	28
ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
งานวิจัยในต่างประเทศ	34
งานวิจัยในประเทศ	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
ความมุ่งหมายของการวิจัย	102
สมมติฐานในการวิจัย.....	102
วิธีดำเนินการวิจัย.....	103
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล.....	118
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	150
ภาคผนวก	156
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	157
ประวัติย่อผู้วิจัย	170

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	50
2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	51
3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62
4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน	63
5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ประเภทของงานต่างกัน.....	64
6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน.....	65
7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ในข้อที่พบความแตกต่าง.....	67
8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ในข้อที่พบความแตกต่าง.....	67
9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ในข้อที่พบความแตกต่าง.....	68
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสิ่งตอบแทนของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่ ในข้อที่พบความแตกต่าง	68
11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน	80
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของงานต่างกัน.....	81
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน	82
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความรับผิดชอบ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ในข้อที่พบความแตกต่าง	84
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสำเร็จของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ในข้อที่พบความแตกต่าง	84
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านสิ่งตอบแทนของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ในข้อที่พบความแตกต่าง	85
18	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	85
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน	97
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของงานต่างกัน.....	98
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้าน ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัย	101

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 เส้นสมมติแสดงระดับความพึงพอใจตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งรวมทรัพยากรทางสติปัญญาที่สำคัญที่สุดต่ออาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษา เป็นแหล่งรวมวิทยาการสำหรับการเรียนการสอน การวิจัย การศึกษาค้นคว้า และการบริการวิชาการแก่สังคม ดังที่ ศิริพร สุวรรณะ (2542: 1-2) ได้กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษามุ่งผลิตทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ย่อมต้องเน้นคุณภาพของการเรียนการสอน โดยอาศัยอาจารย์ที่มีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถสูง และเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางวิชาการ จึงต้องมีการวิจัยควบคู่กันไป ความรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะเป็ประโยชน์ต่อสังคมอย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อมีการนำความรู้และประสบการณ์ออกไปให้บริการแก่สังคม เพราะคุณภาพทางวิชาการมิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองได้ แต่ต้องอาศัยการค้นคว้าและการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และข้อมูลก็ไม่สามารถจัดระบบของตัวเองเพื่อให้พร้อมสำหรับการค้นคว้าได้ ถ้าขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดการข่าวสารและข้อมูลต่างๆ บรรณารักษ์จึงเปรียบเสมือนกลไกและส่วนประกอบที่จะทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่อย่างมากมายมหาศาลให้สอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษา และนำข่าวสารความรู้เหล่านั้นมาจัดระบบและเก็บรักษาไว้ในสภาพที่พร้อมจะนำไปใช้ประโยชน์ได้

นอกจากหน้าที่ดังกล่าวแล้ว บรรณารักษ์ยังมีบทบาทและภาระหน้าที่ที่สำคัญอีกมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับที่ ศิริพร สุวรรณะ (2542: 2) ได้กล่าวว่าบรรณารักษ์ยังต้องทำหน้าที่เป็นนักสื่อสารในการนำความรู้ไปเผยแพร่แก่ชุมชนมหาวิทยาลัยโดยผ่านบริการของห้องสมุด เป็นที่ปรึกษาสำหรับผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา และเป็นครูที่ทำหน้าที่สอนภาคปฏิบัติสำหรับการค้นคว้าวิจัยเอกสาร ด้วยบทบาทและภาระหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่สำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะทำให้บรรณารักษ์มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น จะต้องทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งบรรณารักษ์ที่มีสถาบันการศึกษาที่สังกัดต่างกันอาจจะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป เช่น ด้านค่าตอบแทน ดังที่ จูรี อูซุภรัตน์ (2536: 39) ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า องค์กรที่มีศักยภาพทางการเงินสูงอย่างองค์กรเอกชนจะตั้งอัตราเงินเดือนสูงเพื่อดึงดูดใจให้บุคลากรไปปฏิบัติงานในองค์กรของตน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ชาริณี เชาว์ศิลป์ (2539: 72) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดในหน่วยงานราชการขาดแคลนบุคลากรเพราะปัจจัยหลายอย่าง เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความละเอียดอ่อนของงาน ฯลฯ ปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหลายแห่ง ได้แก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้สูญเสียบุคลากรด้วยสาเหตุดังกล่าวไป โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน ส่งผลให้เกิดปัญหาสมองไหลตามมา ทำให้ขาดแคลนบรรณารักษ์ และ

นอกจากนี้ รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536: 97-98) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เนื่องจากสภาพเสื่อมโทรมอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในห้องสมุด ขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการปฏิบัติงาน และไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถ การไม่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งบรรณารักษ์ และไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งในข้อนี้สอดคล้องกับการศึกษาของวัชร ทรงแทม (2543: 76-77) เกี่ยวกับหลักการบริหารห้องสมุดสมัยใหม่พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดส่วนใหญ่จะขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานแต่ก็ยังทนอยู่ในสภาพเช่นนี้เป็นระยะเวลานาน บางคนก็อาจจะชั่งกะตาย ปฏิบัติงานไปจนตลอดชีวิตการปฏิบัติงานในองค์กรของตน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากห้องสมุดโดยทั่วไปเป็นองค์กรที่มีโครงสร้างแบบระบบราชการ ซึ่งสภาวะแวดล้อมของการปฏิบัติงานเช่นนี้ เปิดโอกาสให้น้อยมากสำหรับความคิดริเริ่มใหม่ๆ การยืดหยุ่น และปฏิกิริยาที่เป็นอิสระ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพราะในปัจจุบันห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและสถานะภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังที่ ทศนา หาญพล (2536: 10) ได้กล่าวว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับที่ สวิทเซอร์ (2536: 33-34) ได้กล่าวว่า เมื่อมีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเพื่อใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศจำนวนมากและจัดเก็บในหลากหลายรูปแบบ ทำให้บรรณารักษ์เกิดความไม่คุ้นเคยในการปฏิบัติงาน และเกิดความกังวลว่าจะใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้หรือไม่ รวมไปถึงฐานข้อมูลที่เข้ามามีความสำคัญต่อการบริการในห้องสมุด และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของบรรณารักษ์เป็นอย่างยิ่ง

การที่ห้องสมุดจะดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ สามารถตอบสนองต่อหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยได้ ต้องมีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้กับงานห้องสมุดได้อยู่เสมอ ดังที่ วินเซนรี (2541: 26) ได้ชี้ให้เห็นว่าทักษะที่สำคัญและจำเป็นบรรณารักษ์ ได้แก่ ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการสืบค้นข้อมูลและสื่อประสม ด้านการรู้สารสนเทศ ตลอดจนสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ซึ่ง

ความเปลี่ยนแปลง สนใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ และรูปแบบใหม่ทั้งหมดของสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และอาจทำให้บรรณารักษ์ขาดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้บรรณารักษ์ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งในกระบวนการบริหารงานนั้น การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการสร้างแรงจูงใจในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเจตคติของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปในทางบวกเสมอจึงทำให้มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามาบ้างแล้ว ได้แก่ คือ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เป็ล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศ และ สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉ์ (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาเกือบสามทศวรรษที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอีกเลย อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนทั้งสองกลุ่มพร้อมๆ กัน ประกอบกับในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้กับงานห้องสมุดอันก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้หาทางเสริมให้เกิดความพึงพอใจ จัดความไม่พึงพอใจและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นออกไป เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่บรรณารักษ์เองก็เกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานห้องสมุดด้วย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 11 แห่ง ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
5. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
8. มหาวิทยาลัยมหิดล
9. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

11. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 11 แห่ง ได้แก่
1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 2. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
 3. มหาวิทยาลัยเกริก
 4. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
 5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
 6. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
 7. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 8. มหาวิทยาลัยสยาม
 9. มหาวิทยาลัยหอการค้า
 10. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 11. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมห้องสมุดคณะ ห้องสมุดวิทยาเขต ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เนื่องจากก่อนที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยราชภัฏจะได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยนั้น ทั้งสองสถาบันมีโครงสร้างการบริหารบุคลากรห้องสมุดที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัย คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเดิมจะมีตำแหน่งเป็นอาจารย์บรรณารักษ์ทำหน้าที่สอนหนังสือและทำหน้าที่บรรณารักษ์ควบคู่กันไป หลังจากได้รับการยกฐานะขึ้นมาเป็นมหาวิทยาลัยแล้ว จึงเริ่มปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารบุคลากรใหม่ให้เป็นเช่นเดียวกับโครงสร้างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงทำให้จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์โดยตรงมีไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามที่ปรากฏเท่านั้น

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้แก่

2.1.1 สถาบันการศึกษาที่สังกัด จำแนกเป็น

2.1.1.1 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.1.1.2 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2.1.2 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น

2.1.2.1 ตั้งแต่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

2.1.2.2 ระดับปริญญาตรี

2.1.3 ประเภทของงาน จำแนกเป็น

2.1.3.1 งานเทคนิค

2.1.3.2 งานบริการ

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.4.1 1-10 ปี

2.1.4.2 11-20 ปี

2.1.4.3 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

2.2 ตัวแปรอิสระที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบันการศึกษาที่สังกัด ได้แก่

2.2.1 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น

2.2.1.1 ตั้งแต่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

2.2.1.2 ระดับปริญญาตรี

2.2.2 ประเภทของงาน จำแนกเป็น

2.2.2.1 งานเทคนิค

2.2.2.2 งานบริการ

2.2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.2.3.1 1-10 ปี

2.2.3.2 11-20 ปี

2.2.3.3 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

2.3 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายตรงกันในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบรรณารักษ์ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการจูงใจและกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า) และปัจจัยค้ำจุน (ค่าตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบังคับบัญชา) ซึ่งแต่ละปัจจัยจะถูกนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีข้อคำถามที่เป็นข้อความบ่งบอกไปในทิศทางบวกหรือลบครอบคลุมปัจจัยดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งสิ้น 90 ข้อ ซึ่ง

2. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** หมายถึง แหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่เกิดจากเนื้อหางาน (Job Content) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ

2.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น ความถนัดในการทำงาน ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความพอเหมาะ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โอกาสในการเรียนรู้งาน ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

2.2 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง รวมทั้งเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานนั้นสูง งานยาก และท้าทายความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2.3 **ความสำเร็จ** หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ภูมิปัญญา ทักษะ แก้ไขปัญหา และดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตนเอง

2.4 **การได้รับความยอมรับนับถือ** หมายถึง องค์กรเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ยกย่องชมเชย ยอมรับการแสดงความคิดเห็นหรือการยอมรับในความสามารถจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ให้บริการ เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

2.5 **ความก้าวหน้า** หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตาม

3. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)** หมายถึง แหล่งที่มาของการทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่เกิดจากสภาพงาน (Job Context) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ

3.1 **ค่าตอบแทน** หมายถึง รายได้ที่ได้รับ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ การรักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ฯลฯ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น ที่พัก รถรับ-ส่ง ความช่วยเหลือจากหน่วยงาน เป็นต้น

3.2 **สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สถานที่ตั้ง สถานที่ทำงาน สภาพห้องทำงาน ห้องพัก อัตราค่าจ้าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น แสงสว่าง จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนในการทำงาน สวัสดิการต่างๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนพัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีเพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.3 **นโยบายและการบริหาร** หมายถึง นโยบายและการจัดองค์กร ระบบงาน กฎเกณฑ์การทำงาน สายการบังคับบัญชาในองค์กร โครงสร้างขององค์กร ตลอดจนการบริหารงานของหน่วยงานหลักและหน่วยงานย่อยที่สอดคล้องเหมาะสมกัน สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป็นต้น

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การพบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือ การปรึกษาหารือ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

3.5 การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชา ความเป็นผู้นำ ประสิทธิภาพ การฝึกอบรม ความเชี่ยวชาญหรือทักษะของหัวหน้างาน และมีความยุติธรรม ตลอดจนความมีมนุษยสัมพันธ์ของหัวหน้างาน

4. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนสำเร็จการศึกษามา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกวุฒิการศึกษาออกเป็น

4.1 ตั้งแต่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

4.2 ระดับปริญญาตรี

5. ประเภทของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่บรรณารักษ์ปฏิบัติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกประเภทของงานออกเป็น

5.1 งานเทคนิค หมายถึง งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและหนังสือพิมพ์ งานซ่อมบำรุงและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ งานสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ และงานคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด

5.2 งานบริการ หมายถึง งานบริการยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ บริการตอบคำถาม บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ บริการหนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข่าวสารทันสมัย บริการรวบรวมบรรณานุกรม สารสังเขป และดัชนี บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลและระบบออนไลน์ บริการสอนการใช้ห้องสมุดและบริการโสตทัศนวัสดุ ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด

6. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่งบรรณารักษ์ ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานตำแหน่งบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกประสบการณ์ในการทำงานออกเป็น

6.1 1-10 ปี

6.2 11-20 ปี

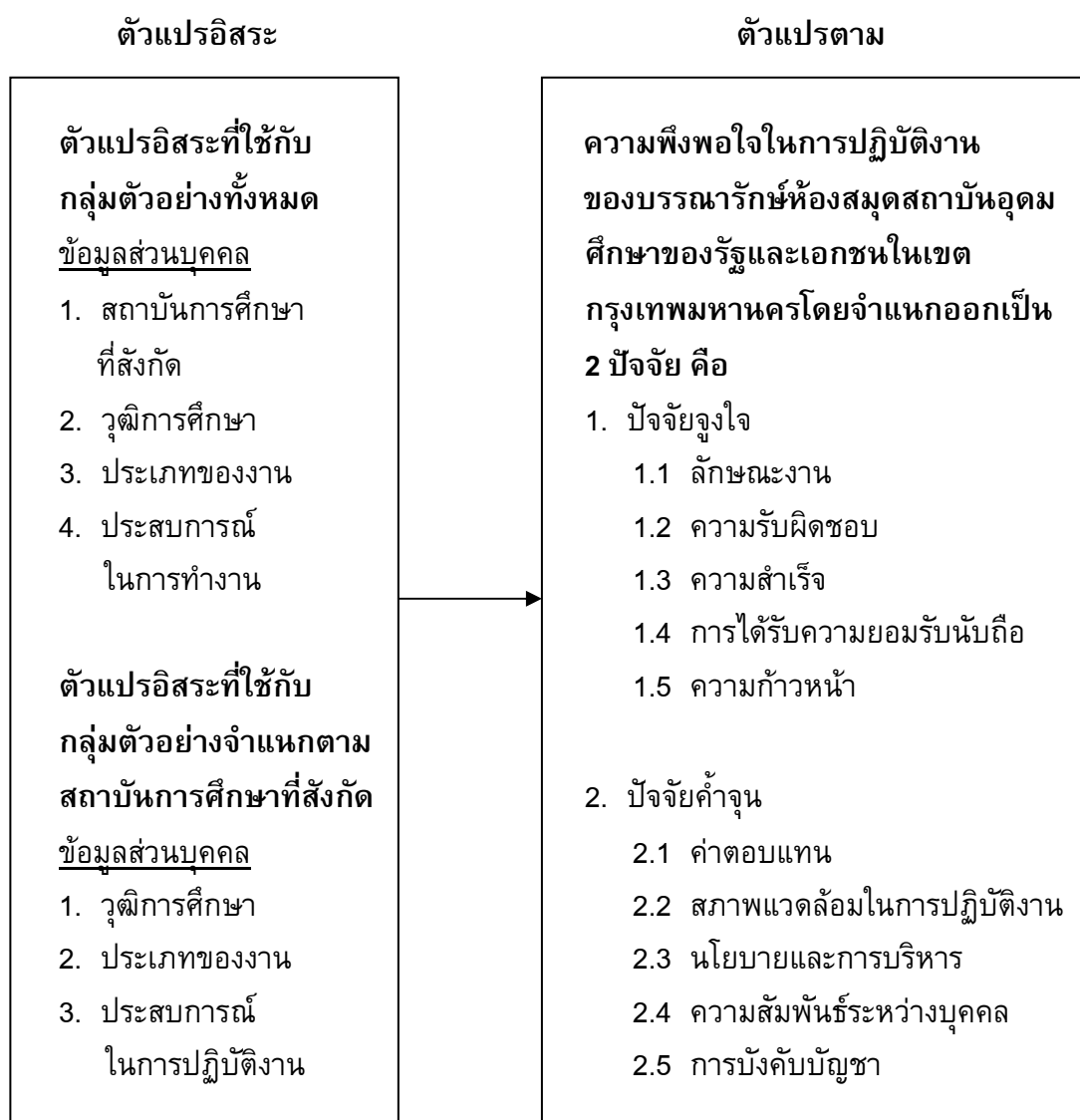
6.3 ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป

7. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 11 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งนี้ไม่รวมห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต

8. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 11 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้า มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งนี้ไม่รวมห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยการคัดสรรปัจจัยต่างๆ มาจากแนวคิดของเฮอร์ชเบอร์ก ดังนี้



- [illegible]

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.1 การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 ประโยชน์ของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษา มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา เป็นสถานที่รวบรวมความรู้ต่างๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด มีหน้าที่ส่งเสริมและบริการวิชาการ และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน

การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

งานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ไม่ว่าจะเป็นงานในห้องสมุดของรัฐหรือเอกชน ต่างก็มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ประกอบด้วยงานหลักๆ 3 งาน ได้แก่ งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ซึ่งในแต่ละงานจะประกอบด้วยงานย่อยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดต่างๆ ในแต่ละงานมีดังนี้

1. งานบริหาร (Administrative services) ประกอบด้วยงานต่างๆ ต่อไปนี้
 - 1.1 งานบรรณสารและงานธุรการ เป็นงานเกี่ยวกับงานเอกสารต่างๆ งานพิมพ์ งานจัดทำสถิติ บันทึกรายงานของห้องสมุด เป็นต้น
 - 1.2 งานบุคลากร การบริหารบุคลากรเป็นกระบวนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เริ่มจากการวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม เสริมด้วยสวัสดิการต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สร้างแรงจูงใจและ

1.3 งานงบประมาณ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ งบประมาณประจำ และ งบประมาณพิเศษ นโยบายบริหารงบประมาณของห้องสมุด ต้องดำเนินเป็นระบบขั้นตอนตามระบบการบริหารงาน โดยมีเงินเป็นเครื่องมือให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ต้องมีการจัดตั้ง งบประมาณ วางแผนการจัดสรรงบประมาณ ใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด และถูกต้องตามระเบียบ ตามกำหนดเวลา ไม่ให้เกิดความเสียหาย

1.4 งานวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ การเลือกวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ในห้องสมุดนั้นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน รูปแบบ ขนาด น้ำหนัก พอเหมาะกับผู้ใช้บริการ ไม่ควรใช้ครุภัณฑ์ถาวรติดกับตัวอาคาร เพื่อความสะดวกในการปรับเปลี่ยน เคลื่อนย้ายได้ตามความเหมาะสม ควรมีการตรวจสอบ ดูแลวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม ทำความสะอาดไม่ให้เป็นอันตรายต่อผู้ใช้งาน

1.5 งานอาคารสถานที่ เป็นงานที่เริ่มตั้งแต่การวางแผนออกแบบอาคาร กำหนดแบบและขนาด กำหนดพื้นที่ใช้สอยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ต้องสอดคล้องกับงบประมาณ และสามารถขยายให้กว้างขวางๆ ได้ในอนาคต มีการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารให้เหมาะสมกับบรรยากาศรอบๆ โดยคำนึงถึงทำเลที่ตั้ง เป็นศูนย์กลางความสะดวกในการคมนาคม มีบริเวณจอดรถเพียงพอ ไม่กีดขวางเส้นทางจราจรของอาคารรอบข้าง ปราศจากกลิ่นและเสียงรบกวน ส่วนการจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารต้องมีการจัดอุณหภูมิ แสง และ เสียงที่เหมาะสม จัดสถานที่ให้สะอาดและเป็นระเบียบ

2. งานเทคนิค ประกอบด้วย (Collection development) และ ฝ่ายจัดหาหมวดหมู่และ ทำบัตรรายการ (Catalog) ดังนี้

2.1 ฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศ เดิมมีชื่อเรียกว่า ฝ่ายจัดหาทรัพยากรห้องสมุด (Acquisition) เป็นงานที่มีความสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด เนื่องจากงานทรัพยากรสารสนเทศ จะนำไปสู่การบริการที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย การได้รับงบประมาณจำกัด อีกทั้งสารสนเทศประเภทต่างๆ มีราคาเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ทำให้บรรณารักษ์จัดหาจำเป็นต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด ดังนั้นสารสนเทศที่จัดเข้าไว้ในห้องสมุด จะมีความเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่และทำอย่างไรจึงจะได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าตามความต้องการของหน่วยงานและผู้ใช้ เป็นภาระกิจที่บรรณารักษ์จะต้องดำเนินการต่อไป

2.1.1 การคัดเลือก (Selection) คือกระบวนการตัดสินใจในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ห้องสมุดขนาดใหญ่ หรือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรเป็นผู้รับผิดชอบการคัดเลือกและมีผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการณ์ในสาขาวิชาต่างๆ ทำหน้าที่คัดเลือกและประสานงานกับบุคคลอื่น

2.1.2 การสั่งซื้อ (Purchasing) คือการดำเนินการสั่งซื้อ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การตรวจสอบคู่มือ เช่น บรรณานุกรมประเภทต่างๆ การเลือกร้านค้า หรือ สำนักพิมพ์ การตรวจรับวัสดุและสิ่งพิมพ์ การจัดการบันทึกทรัพยากรสารสนเทศในการสั่งซื้อ การจัดทำบันทึกทางบัญชี ตลอดจนการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.3 การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ (Evaluation) เป็นงานที่ค่อนข้างยุ่งยาก ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงมาตรฐาน และความต้องการของผู้ใช้ การประเมินคุณค่าทรัพยากรเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ห้องสมุดอาจใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดประเภทเดียวกันในแห่งอื่น ๆ หรือมาตรฐานกลาง การศึกษาจากสถิติ สอบถามจากผู้ใช้ หรือกำหนดเกณฑ์การประเมินขึ้น เนื่องจากวิธีการดังกล่าวต้องใช้เวลาอย่างมาก ดังนั้นห้องสมุดจึงมักใช้วิธีการประเมินโดยตรวจสอบจากปริมาณสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ

2.1.4 การบำรุงรักษาสภาพทรัพยากรสารสนเทศ (Conservation) หมายถึง งานตรวจสอบสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ การดำเนินงาน ได้แก่ การซ่อมแซม เย็บเล่ม การใช้เครื่องอบ การถ่ายลงในวัสดุย่อยสลาย ไม่โครฟิล์ม หรือไมโครฟิช หรือสแกนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้สารเคมีบางชนิดเพื่อยืดอายุทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2.1.5 การตัดออก หรือ จำหน่ายออก (Weeding) คือการคัดหรือเลือก ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีประโยชน์ และไม่มีผู้ใช้บริการออกไปจากห้องสมุด โดยการบริจาคหรือการแลกเปลี่ยนกับสถาบันอื่นๆ หรือจัดแยกเก็บต่างหาก หรือการทำลาย นอกจากนี้ห้องสมุดอาจจะตัดออกสารสนเทศที่ชำรุดและไม่อาจจะซ่อมแซม เพื่อเป็นการประหยัดพื้นที่

2.1.6 การรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศและการแลกเปลี่ยน (Gift and Exchange) ควรมีนโยบายเช่นเดียวกับการสั่งซื้อ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานทราบถึงความต้องการ และประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ควรคัดเลือกเข้ามาในห้องสมุด ถึงแม้การรับบริจาคและการแลกเปลี่ยนจะไม่ต้องเสียงบประมาณของห้องสมุด แต่การรับสารสนเทศเข้ามาในห้องสมุดเป็นการเพิ่มภาระการจัดเก็บ เสียพื้นที่และเสียเวลาของบุคลากรในการจัดการสารสนเทศที่ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

2.2 ฝ่ายจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ (Catalog Department) มีหน้าที่วิเคราะห์ เลขหมู่และทำบัตรรายการ หรืองานด้านการวิเคราะห์วัสดุสารสนเทศและการลงรายละเอียดทางบรรณานุกรม ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของงานเทคนิคในห้องสมุด และเป็นงานที่รับช่วงมาจากแผนกจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์จัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการจะนำทรัพยากรสารสนเทศมาวิเคราะห์ ให้หมวดหมู่และลงรายการทางบรรณานุกรมตามหลักเกณฑ์การลงรายการสากล การใช้แอ่งไกลอเมริกันแค็ตตาล็อก (AACR II R) การให้หัวเรื่องโดยใช้ บัญชีหัวเรื่อง หรือคู่มือ ศัพท์สัมพันธ์ การใช้อินเทอร์เน็ตช่วยในงานสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์เลขหมู่

งานวิเคราะห์เลขหมู่และการลงรายการทางบรรณานุกรมเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจัดกระทำข้อมูลต่างๆ โดยใช้คำสั่งผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยอัตโนมัติ และวิธีการทำงานบางอย่างเปลี่ยนแปลงไป เช่น งานวิเคราะห์เลขหมู่และการลงรายการที่ต้องทำเอง (Original Catalog) มีน้อยลง โดยเฉพาะทรัพยากรภาษาต่างประเทศ วิธีการทำรายการจะเป็นการกรอก worksheet แทนการใช้บัตรรายการ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้ในเรื่องภาษาและเทคโนโลยี

2.2.1 การซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของงานเทคนิค ห้องสมุดบางแห่งอาจจะให้ดูแลงานวารสารที่ส่งออกเย็บเล่มด้วย หน่วยงานนี้อยู่ภายใต้แผนกแค็ตตาล็อก แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หรือแผนกวารสาร หน้าที่ส่วนหนึ่งของการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในห้องสมุด

3. งานบริการของห้องสมุด (Library Services) นับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้งานบริการยังมีส่วนส่งเสริมการเรียนการสอนให้แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันห้องสมุดเน้นการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานบริการแบ่งออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่ง หรือประเภทว่าจะมีบริการประเภทใด มากน้อยเพียงใด งานบริการต่างๆ มีดังนี้คือ

3.1 บริการยืม-คืน (Circulation Services) หมายถึงการให้ยืมออกจากห้องสมุด โดยห้องสมุดทำหลักฐานการยืมจัดเป็นงานพื้นฐานที่สำคัญ เพราะเป็นบริการที่มีผู้ใช้ห้องสมุดติดต่อมากที่สุด และทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยการให้ยืมและรับคืนสารสนเทศ รวมถึงการทวงถาม การเก็บค่าปรับ และการเก็บสถิติต่างๆ ของงานยืม-คืน ปัจจุบันห้องสมุดส่วนมากมีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานยืม-คืน และมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการยืม เช่น สิ่งพิมพ์ประเภทใด ยืมได้กี่วัน และครั้งหนึ่งมีจำนวนกี่เล่ม เป็นต้น

3.2 บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า (Reference Service) เป็นบริการที่มีในห้องสมุดทั่วไป เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้าเรื่องราวที่ต้องการจากแหล่งต่างๆ ซึ่งห้องสมุดในต่างประเทศมีบริการอย่างกว้างขวางเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการบริการอีเมลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลโดยไม่ต้องเสียเวลาไปค้นด้วยตนเอง รวมทั้งการบริการหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ การนำชมห้องสมุด และแนะนำการใช้ห้องสมุด

3.3 บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาวารสารได้รวดเร็ว เพราะดรรชนีเป็นเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศและดรรชนีนำเสนอเรื่องราวสำคัญโดยย่อ บทความหรือเอกสารต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สารสนเทศในการพิจารณาคัดเลือกว่าสารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการหรือไม่

3.4 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services) เป็นบริการสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศใหม่ๆ ที่ห้องสมุดได้รับ ทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามสารสนเทศที่สนใจหรือเกี่ยวข้องได้ทันต่อเหตุการณ์

3.5 บริการเลือกสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selection Dissemination of Information Services-SDI Services) เป็นบริการสารสนเทศที่ทันสมัยประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้บริการแจ้งให้ห้องสมุดทราบว่ามีความต้องการสารสนเทศในสาขาวิชาใด เรื่องใดหรือประเภทของเอกสารที่ต้องการเมื่อห้องสมุดได้รับเอกสารรายการใดๆ ที่ตรงกับความต้องการหรือความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบต่อไป บริการเลือกสารสนเทศมี 4 ประเภทคือ

3.5.1 รายชื่อสมาชิกผู้ใช้บริการ (User Profile) หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการแต่ละคน ที่ระบุความสนใจของผู้ใช้ในสาขาวิชา

3.5.2 แหล่งสารสนเทศหรือฐานข้อมูล (Document profile on databases) หมายถึง ข้อมูล เอกสาร หรือสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาใหม่ในห้องสมุดตามเนื้อหาของสาขาวิชาต่างๆ

3.5.3 การเปรียบเทียบเพื่อคัดเลือกสารสนเทศ (Comparison or matching) บรรณารักษ์จะนำรายชื่อผู้ใช้บริการที่ระบุความต้องการสารสนเทศมาเปรียบเทียบกับรายการดัชนีหรือหัวเรื่อง เพื่อคัดเลือกสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน

3.5.4 การติดต่อกับผู้ใช้ (Notification) ห้องสมุดจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเมื่อสารสนเทศที่ได้มาใหม่ตรงกับความต้องการผู้ใช้

3.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library lone services) หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งสารสนเทศที่ต้องการนั้นไม่มีในห้องสมุดของตน ห้องสมุดจะทำการยืมหรือทำสำเนาเอกสารจากห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่มีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ปัจจุบันการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญมาก เนื่องจากห้องสมุดแต่ละแห่งเกิดภาวะขาดแคลนงบประมาณ ประกอบกับการมีปริมาณสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีปัญหาเรื่องการจัดเก็บและไม่สามารถมีได้ครบถ้วน การยืมระหว่างห้องสมุดจึงเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ทั้งหมด

3.7 บริการแปล (Translation services) หมายถึง บริการแปลที่ห้องสมุดดำเนินการเอง หรือหน่วยงานแปลอื่นๆ หรือการจัดหาคู่มือแนะนำหน่วยงานที่ให้บริการแปล หรือแนะนำแหล่งบริการแปลและประสานงานบริการแปล

3.8 บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral) เป็นบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำให้ผู้ใช้ทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมกับสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว การชี้แนะแหล่งข้อมูลถือได้ว่าเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้เป็นอย่างมาก

3.9 บริการสืบค้นข้อมูล (Searching services) ห้องสมุดแบบดั้งเดิมจะค้นคืนข้อมูลโดยใช้บัตรรายการ แต่ในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด ทำให้มีบริการ

3.10 บริการฐานข้อมูล (Database services) หมายถึง บริการฐานข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นบริการที่มีค่าใช้จ่ายสูงมาก คิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และมีค่าบริการแตกต่างกันตามฐานข้อมูล ซึ่งผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง เช่น Knight Ridder หรือ DIALOG ฐานข้อมูล BRS Data Star เป็นต้น บริการฐานข้อมูลแบบซีดี-รอม (CD-ROM Databases) เป็นฐานข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่มีข้อจำกัดคือไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ เช่น Dissertation Abstract ฐานข้อมูล ERIC ฐานข้อมูล IEEE เป็นต้น นอกจากนี้ ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังมีบริการฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมที่มีการให้บริการภายในห้องสมุด

3.11 บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying services) เป็นบริการที่ช่วยให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาตัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ หรือจำนวนที่ต้องการคัดลอกมีมากเกินไป

3.12 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic services) หมายถึง การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ รวมถึงโสตทัศนวัสดุ แยกตามประเภท โดยให้รายละเอียดเช่นเดียวกับบรรณานุกรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีสารสนเทศใดบ้างที่เข้ามาใหม่

3.13 บริการโสตทัศนวัสดุ (Audio-visual services) หมายถึง วัสดุหรืออุปกรณ์อันเป็นสื่อการศึกษาแก่ผู้เรียน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ฟิล์มภาพยนตร์ เทป ซีดี วีดีทัศน์ เป็นต้น

3.14 บริการอินเทอร์เน็ต (Internet services) หมายถึง การให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาเรื่องราวที่สนใจได้

3.15 บริการหนังสือสำรอง (Reserved books services) ส่วนมากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะจัดบริการนี้ เพราะผู้สอนกำหนดให้อ่านเฉพาะตอนจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัดหรือบรรณารักษ์พิจารณาจากผู้ใช้ที่ต้องการหนังสือชื่อเดียวกันเป็นจำนวนมาก จะนำหนังสือดังกล่าวมาจัดเป็นหนังสือสำรอง กำหนดระเบียบเฉพาะ ปัจจุบันมีหนังสือเนื้อหาเหมือนกันจำนวนมากขึ้นไม่จำเป็นต้องใช้หนังสือเล่มเดียวกัน บริการหนังสือสำรองในห้องสมุดจึงลดลง

3.16 บริการหนังสือจอง เป็นบริการพิเศษสำหรับผู้ที่ต้องการหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ซึ่งไม่ใช่เป็นหนังสือสำรอง ผู้ใช้ไม่สามารถหาได้จากชั้นหนังสือ เพราะมีผู้ยืมต่อเนื่องสม่ำเสมอ ห้องสมุดจะบริการให้จองเพื่อไม่ให้หนังสืออยู่ที่คนใดคนหนึ่งเป็นเวลานานเกินไป เป็นการหมุนเวียนให้ทุกคนได้ใช้หนังสืออย่างทั่วถึง

3.17 กิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การจัดการบริการที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวหรือเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ เพื่อกระตุ้นความสนใจให้อ่านหนังสือ การจัดอภิปรายปาฐกถา และการสนทนาเรื่องหนังสือ เป็นการแนะนำผู้อ่าน ทำให้ผู้อ่านมีความรู้เรื่องหนังสืออย่างกว้างขวาง การวิจารณ์หนังสือเพื่อให้ผู้อ่านเห็นคุณค่า จุดด้อยและจุดเด่นของหนังสือเรื่องนั้นๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้อ่านหนังสือ และการจัดนิทรรศการเนื่องในโอกาสต่างๆ

3.18 งานประชาสัมพันธ์ เป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ความนิยมและศรัทธา ตลอดจนการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและต้องการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด วิธีการประชาสัมพันธ์อาจใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อบุคคล สื่อกิจกรรม หรือสื่อมวลชน เป็นต้น (บานชื่น ทองพันชั่ง. 2537: 52; วาณี ฐานวงศ์ตานติ. 2543: 63,104,143; และ สุนีย์ กาศจำรุณ. 2547: 93-101.)

สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบรรณารักษะนั้น จะปฏิบัติงานอยู่ในงานเทคนิค และงานบริการ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ งานวิจัยชิ้นนี้จึงศึกษากับบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคและงานบริการ เท่านั้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ เพราะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงาน เสียสละ และมีความสามัคคี ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายแตกต่างกัน แต่โดยเนื้อหาแล้วมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

ปีเตอร์ และ โนราจ (Peter; & Noragh. 1936: 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้หรือภาวะการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล โดยอยู่บนพื้นฐานความคิดของเขาว่าสิ่งที่เขาคาดหวังนั้นจะได้รับการเติมเต็มได้ดีเพียงใด

เคนเนธ และ แกรี่ (Kenneth; & Gary. 1975: 1) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เจตคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา

ฮิวจ์ และ แดเนียล (Hugh; & Daniel. 1986: 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นหนึ่งในทั้งหมดของปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งๆ มีต่องานของเขา และเมื่อเราพูดว่าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานสูง นั้นหมายความว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลนั้นมีความนิยมชมชอบต่องานของเขาสูง และมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน

นิวสตรอม (Newstrom. 1993: 195) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบในงานที่พนักงานมีทัศนคติต่องานของเขา และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของเจตคติที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน

โรเบิร์ต และ แองเจโล (Robert; & Angelo. 2004: 202) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อแง่มุมต่างๆ ใน การปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่ง

ลูธาน (Luthans. 2005: 212) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงาน ประเมินได้จากผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ และความพึงพอใจในงานยังเป็นตัวแทนของเจตคติหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน

วิชัย แหวนเพชร (2539: 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและร่าเริง เมื่อมีผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติแล้ว เขาก็จะมีความพยายาม อุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบที่มุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินภาพรวมในระหว่างการปฏิบัติงาน

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 168) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ ถ้ามีระดับความพึงพอใจในงานที่ทำสูง ถือว่าบุคคลนั้นมีเจตคติเป็นบวกต่องานที่เขาทำ แต่ถ้ามีระดับความพึงพอใจในงานที่ทำต่ำ หรือไม่มีความพึงพอใจเลย ก็ถือว่าบุคคลนั้นมีเจตคติเป็นลบต่องานที่เขาทำ

เสนาะ ติเยาว์ (2544: 228) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2546: 215) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานภาพเชิงบวกทางอารมณ์อันเกิดจากการประเมินงาน หรือประสบการณ์ปฏิบัติงานของบุคคล

บุญยืน ชัยสุโรจน์ (2548: 166) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็น สภาวะอารมณ์ในทางดีซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่มีต่องานของพนักงาน ในทางกลับกัน ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด

จากความหมายต่างๆ ที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานที่เขา ทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มเวลา เต็มความสามารถ ซึ่งย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จต่องานและองค์กร

ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของจิตใจและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน จึงทำให้นักจิตวิทยาเกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล และสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้น เพื่อให้องค์กรต่างๆ

1. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร โดยมีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกันคือ Motivation–Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation-Hygiene Theory โดยพรณราย ทรัพย์ะประภา (2529: 53) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิจัย เพราะเฮร์ซเบิร์ก และผู้ร่วมงานของเขา คือ บาร์นาร์ด เมาชเนอร์ (Barnard Mausner) และ บาร์บารา ซินเดอร์แมน (Barbara Synderman) ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง จำนวน 200 คน ในเมืองนิวยอร์ก ซึ่งพงส์ หรดาล (2540: 51) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของประเด็นสำคัญที่นำมาสัมภาษณ์ว่า พนักงานได้รับการถามถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยถามคำถามดังนี้

- ความรู้สึกดี ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร
- ความรู้สึกที่ไม่ดีในการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร
- สิ่งเหล่านี้มีผลต่อเจตคติของท่านและการปฏิบัติงานอย่างไร
- และมีผลกระทบอยู่นานเท่าไร

สำหรับคำตอบที่ได้รับจากการสัมภาษณ์นั้น เฮร์ซเบิร์ก ได้สรุปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) และได้อธิบายรายละเอียดของปัจจัยทั้งสองเพิ่มเติมว่า (Herzberg. 1959: 113-115)

1.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นแหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในทางบวก ทำให้คนรู้สึกอยากปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่เกิดจากเนื้อหางาน (Job Content) ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยย่อย คือ

- 1.1.1 ความสำเร็จ (Achievement)
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.1.4 ความก้าวหน้า Advancement)
- 1.1.5 ลักษณะงาน (Work-itself)
- 1.1.6 โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่ง ตูลา มหาพสุธานนท์ (2545: 218) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยขั้นสูง หากได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่พนักงานจะรู้สึก

พึงพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างเต็มที่ รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองพนักงานจะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ หนึ่งเท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

2.1 ปัจจัยคำจุน เป็นแหล่งที่มาของการทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่วนใหญ่เกิดจากสภาพงาน (Job Context) ซึ่งประกอบด้วย 10 ปัจจัย (Herzberg. 1959: 113-114) คือ

2.1.1 เงินเดือน (Salary)

2.1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with supervisor)

2.1.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinate)

2.1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers)

2.1.5 การบังคับบัญชา (Supervision)

2.1.6 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

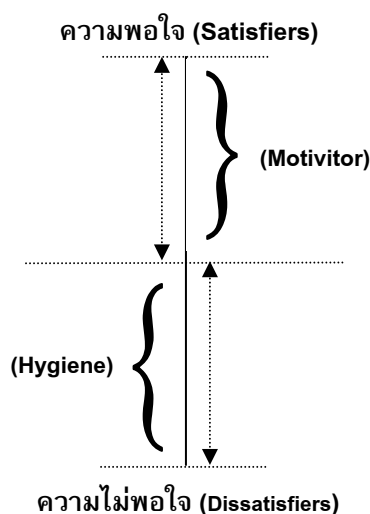
2.1.7 สภาพการปฏิบัติงาน (Working conditions)

2.1.8 สภาพชีวิตส่วนตัว (Personal life)

2.1.9 สถานะภาพของตำแหน่ง (Status)

2.1.10 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job security)

ปัจจัยคำจุนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตุลา มหาพสุธารนนท์ (2545: 218) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าปัจจัยคำจุนเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยขั้นต่ำที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน หากได้รับการตอบสนองไม่เต็มที่พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจ บางครั้งถึงขั้นหยุดงานประท้วงหรือเผาโรงงานก็เคยมี แต่ถึงแม้จะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่พนักงานก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านนี้จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจได้ จึงเรียกว่าเป็นปัจจัยที่จำเป็นที่ต้องจัดให้มีอยู่ในองค์กร หากไม่จัดให้มีปัจจัยเหล่านี้เหมาะสมอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานตามมาได้



ภาพประกอบ 1 เส้นสมมติแสดงระดับความพึงพอใจตามแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก

ที่มา: ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ-หลักการบริหาร*. หน้า 218.

จากภาพเส้นสมมติความรู้สึกข้างต้น ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 218) ได้อธิบายว่า เส้นความรู้สึกซึ่งเป็นเส้นตรงแนวตั้ง ระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการขององค์กรที่มีต่อพนักงาน โดยจุดสูงสุดคือความพึงพอใจของมนุษย์ (Satisfiers) ถึงขีดสุด จุดต่ำสุดคือความไม่พอใจ (Dissatisfiers) ในระดับต่ำสุด ส่วนเส้นประตรงกลางเป็นความรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย จะพบว่าหากใช้ปัจจัยค่าจูงในการจูงใจพนักงาน จะได้เพียงรักษา ระดับความรู้สึกของพนักงานให้รู้สึกเฉยๆ เท่านั้น ไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจถึงขีดสุดได้ แต่หากองค์กรไม่ตอบสนองความต้องการด้านนี้เลย พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจถึงจุดต่ำสุด ในขณะที่ หากองค์กรใช้ปัจจัยจูงใจในการจูงใจพนักงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ และเมื่อได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการก็พึงพอใจถึงขีดสุดได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะมีผลอะไร พนักงานจะรู้สึกเฉยๆ เท่านั้น

จากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงข้างต้น เฮร์ซเบอร์กได้ทำการคัดสรรปัจจัยย่อยต่างๆ จากทั้งหมด 16 ปัจจัย โดยการตัดปัจจัยบางประการออก และรวมปัจจัยบางประการที่สามารถจัดให้อยู่เป็นกลุ่มเดียวกันได้ไว้ด้วยกัน โดยปัจจัยบางประการที่ถูกตัดออกนั้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำตอบของนักบัญชีและวิศวกรที่กล่าวข้างต้น โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยย่อยในปัจจัยใหญ่ทั้งสองกลุ่ม (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง) ว่าในปัจจัยแต่ละกลุ่มนั้นมีปัจจัยย่อยตัวใดที่มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด จึงทำการตัดปัจจัยนั้นออก เพราะปัจจัยที่ถูกตัดออกนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบน้อยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg. 1959: 72) ดังนั้น จึงได้ปัจจัยย่อยที่เหมาะสมของทั้งสองกลุ่ม ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ ลักษณะงาน

ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูนประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อยเช่นกัน คือ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งหลังสุดของเฮอริชเบอร์กในการจัดกลุ่มปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนดังกล่าวข้างต้นเพื่อนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยคำจูน
1. ลักษณะงาน 2. ความรับผิดชอบ 3. ความสำเร็จของงาน 4. การได้รับความยอมรับนับถือ 5. ความก้าวหน้า	1. ค่าตอบแทน 2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3. นโยบายและการบริหาร 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5. การบังคับบัญชา

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y)

ผู้ที่คิดค้นทฤษฎีขึ้นคือ ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ทางด้านการบริหาร แห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และเขียนเป็นหนังสือเล่มหนึ่งแพร่หลายมาก ชื่อ “The Human Side of Enterprise” ซึ่งสมยศ นาวิการ (2545: 381) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของทฤษฎีดังกล่าวว่า แนวทางการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาว่าเป็นเช่นไร ผู้บังคับบัญชาแต่ละคนจะจัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามทัศนคติและความเห็นของเขาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ตามความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาและแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยแมคเกรเกอร์ได้เสนอกฤษฎีการจัดการที่เรียกว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่จำแนกพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็นสองประเภท เพื่อที่จะใช้กลยุทธ์การจัดการที่เหมาะสมกับลักษณะของคนแต่ละคน โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2545: 309) ได้อธิบายถึงข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y ว่ามีดังนี้

1. สมมุติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) เป็นข้อสมมุติฐานแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ได้แก่

1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการปฏิบัติงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบปฏิบัติงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลียงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาจะต้องสั่งการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำอะไร และทำอย่างไร การจูงใจในการทำงานจะต้องกำหนดมาตรฐานในการควบคุม บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง ใช้ระเบียบและอำนาจหน้าที่คุกคามโดยขู่ว่าจะลงโทษสำหรับการทำงานที่แย่มาก และจะได้รับรางวัลสำหรับการทำงานที่ดีมาก ซึ่งการจูงใจแบบนี้เรียกว่า วิธีการจูงใจแบบไม้แข็ง (Stick approach)

2. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) ได้แก่

2.1 มนุษย์ใช้ความพยายามด้านกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการปฏิบัติงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่ใช้วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความผิดชอบ แต่ยังมีแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับระดับของจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลี่ยมวลลาของความ เป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

ทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดี ก่อนข้างจะเห็นถึงความมีอำนาจ และความใกล้ชิดในการนิเทศ เน้นความสัมพันธ์ที่มีบรรยากาศการบริหารงานแบบอิสระ มีความยืดหยุ่น ผู้บังคับบัญชาเพียงแต่จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติที่จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเหล่านั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ควบคู่ไปกับการประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการจูงใจแบบนี้เรียกว่า วิธีการจูงใจแบบไม้ نرم (Carrot approach)

3. ตัวแบบการจูงใจของพอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ (The Porter-Lawler Motivation Model)

สุรพล พยอมแย้ม (2537: 57) ได้อธิบายถึงแบบวัตการจูงใจของไลแมน ดับเบิลยู. พอร์เตอร์ และ เอ็ดเวิร์ด อี. ลอว์เลอร์ (Lyman W. Porter and Edward E. Lawler) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1968 โดยทำการแก้ไขและขยายขอบเขตทฤษฎีตัวแบบของวรูม (Vroom) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบวัตที่พอร์เตอร์ และ ลอว์เลอร์ ได้พัฒนาขึ้นมานั้นมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง (E - Expectancy) จำนวน 11 ข้อ แต่ละข้อเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนต่างๆ โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่มีโอกาสเกิดขึ้นเลย (1) จนถึงมีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด (7)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณค่า (V - Valence) มีจำนวน 11 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ เช่นเดียวกับตอนที่ 1

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานของตนจะทำให้ผลงานประสบความสำเร็จ

สำหรับผลที่ได้รับนั้น สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545: 116) ได้สรุปว่า การจูงใจไม่ใช่ความพึงพอใจในงาน และการจูงใจก็ไม่ใช่การปฏิบัติงาน ตรงกันข้ามการจูงใจ ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานนั้นต่างก็เป็นอิสระต่อกัน แต่ก็สัมพันธ์กันในบางลักษณะ ความพยายามหรือการจูงใจนั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถ ลักษณะส่วนตัว และการรับรู้ของบุคคลด้วย ซึ่งผสมผสานออกมาเป็นการปฏิบัติงาน จากนั้นรางวัลที่ได้ไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายในหรือรางวัลภายนอก และการรับรู้คุณค่าของรางวัลจะเป็นตัวช่วยกำหนดความพึงพอใจ

จากตัวแบบทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับระดับของผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก และความพึงพอใจไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่บุคคลได้รับเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับระดับของผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับด้วย นอกจากนั้นความยุติธรรมในความรู้สึกรู้สึกของพนักงานยังเกี่ยวเนื่องกับการเปรียบเทียบผลตอบแทนของพวกเขากับที่ได้รับกับผลตอบแทนของผู้อื่นอีกด้วย

ตามแนวคิดของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่ง ตุลา มหาพสุธารนทร์ (2545: 231-232) ได้สรุปแนวคิดของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ว่าประกอบด้วย

1. คุณค่าของรางวัล (Value of reward) บุคคลที่หวังจะได้รับผลรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน ฯลฯ ภาวะเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะของความต้องการความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effort reward) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทนที่องค์กรกำหนดให้ ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

3. ความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน (Effort) เป็นปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน (Interaction)

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and abilities) ความพยายาม (แรงจูงใจ) ได้นำไปสู่การปฏิบัติงานโดยตรง คุณลักษณะและความสามารถเป็นลักษณะของแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือความชำนาญในการใช้ฝีมือ และลักษณะของบุคคลิกลักษณะ มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้บทบาท (Role perception) เป็นกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเราสามารถปฏิบัติถ้าเขาต้องการความสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามต้องการ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าผลตอบแทนและการรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่เพียงขึ้นอยู่กับกำลังความพยายามที่แต่ละคนใช้ แต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถและวิธีการที่พวกเขาได้รับบทบาทที่เขาควรจะทำด้วย

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) ได้แบ่งออกเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน (Extrinsic and in intrinsic reward) รางวัลภายนอกที่องค์กรให้ คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับพนักงาน เป็นต้น ส่วนรางวัลภายใน คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ เป็นต้น

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Perceived equitable reward) ปริมาณของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าเราควรจะได้รับในฐานะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือการรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ปกติรางวัลภายในและรางวัลภายนอกจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ความเท่าเทียมกันก็จะทำให้ดีขึ้น

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะภายในของพนักงานแต่ละคน

4. ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement theory)

ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ หรือ ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม (Behavior modification theory) เป็นทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลักการเรียนรู้และหลักการวางเงื่อนไขในกระบวนการจูงใจและการปฏิบัติงานของบุคคลมาใช้ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย เบอรัธัส เฟดเดอร์ริก สกินเนอร์ (Burrhus Federick Skinner) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สำหรับประเด็นสำคัญของทฤษฎีนี้ ตูลา มหาพสุธานนท์ (2545: 233) ได้อธิบายถึงรายละเอียดไว้ว่า สภาพแวดล้อม

ทฤษฎีการเสริมแรงจึงสามารถอธิบายได้ด้วยกฎต่างๆ ซึ่ง เสนาะ ดิเยอร์ (2544: 222) ได้อธิบายถึงกฎการเสริมแรงจึงว่าประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. กฎแห่งการรู้มาหรือจำได้ (Cognitive Explanation) เช่น เคยขับรถฝ่าไฟแดงที่สี่แยกแห่งหนึ่ง ถูกตำรวจจับและเสียค่าปรับ ต่อมาเมื่อขับรถเจอไฟแดงเขาก็จะระมัดระวังเพราะจำได้ว่าถูกตำรวจจับ

2. กฎแห่งการเสริมแรงใจ (Reinforcement explanation) เช่น เคยสอบวิชาคณิตศาสตร์ได้คะแนนเต็มแล้วคุณครูให้รางวัล นักเรียนคนนั้นก็ตั้งใจจะสอบวิชาคณิตศาสตร์ให้ได้คะแนนเต็มอีกเพราะอยากได้รางวัลนั้น รางวัลที่ได้เป็นการเสริมแรงใจให้อยากทำเช่นนั้นอีก

3. กฎแห่งผลการกระทำ (Law of effect) หมายถึง เมื่อพฤติกรรมใดก่อให้เกิดผลดีหรือในทางบวก บุคคลนั้นก็จะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ กันอีก และพฤติกรรมใดก่อให้เกิดผลเสียหรือในทางลบ บุคคลนั้นก็จะเลิกกระทำพฤติกรรมนั้น

การเสริมแรงใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผลของการกระทำ อันเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรมและเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ รูปแบบการเสริมแรงใจนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำหรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ (2545: 323-324) ได้สรุปว่ารูปแบบการเสริมแรงใจประกอบด้วย 4 วิธี คือ

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ หรือเป็นการทำให้เกิดพฤติกรรมซ้ำเนื่องจากการเกิดผลลัพธ์ที่พึงพอใจ หรือหมายถึง การให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การกล่าวคำชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลา การที่พนักงานได้รับการชมเชยถือว่าการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนด เพราะไม่ต้องการให้เจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาก็จะเกิดจากการที่บุคคลหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผล

ด้านบวกซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปราบพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ เช่น ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุนพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลดหรือยับยั้งพฤติกรรมของพนักงาน เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากการได้รับผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ แม้รางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน แต่ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่ไม่ใช่พฤติกรรมส่วนตัวเข้ามาแทน เช่น การว่ากล่าว ตักเตือน และการลดอำนาจหน้าที่ เป็นต้น

สำหรับสถานการณ์ที่เหมาะสมในการเสริมแรงจูงใจนั้น เสนาะ ดิเยวาร์ (2544: 224) ได้กล่าวว่าจะต้องยึดหลัก 2 ประการ คือ การเสริมแรงจูงใจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ (Law of contingency reinforcement) เพื่อให้การเสริมแรงมีคุณค่าสูงสุด นั่นคือ การเสริมแรงจูงใจอาจมากหรือน้อยตามสถานการณ์ และการเสริมแรงจูงใจต้องกระทำทันที (Law of immediate reinforcement) หมายถึง ควรกระทำทันทีเมื่องานสำเร็จหรือปรากฏผลงาน ไม่ควรปล่อยเวลาให้ผ่านเลยไป

โดยภาพรวมแล้วทฤษฎีการเสริมแรงเป็นหลักการจูงใจแต่ละบุคคลให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม โดยใช้การออกแบบและการจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรให้มีบรรยากาศน่าปฏิบัติงาน ให้การยกย่องชมเชยบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี และใช้การลงโทษซึ่งทำให้เกิดผลลบแก่บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำมาก ซึ่ง อำนาจ แสงสว่าง (2536: 96) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีการวิเคราะห์สภาพการทำงาน และการจัดการที่ดี เน้นการจัดอุปกรณ์ที่ขัดขวางประสิทธิภาพการทำงาน ควบคุมการทำงานโดยผ่านกระบวนการรายงานผลข้อมูลป้อนกลับ และขยายการติดต่อสื่อสารให้ทั่วถึงกับพนักงานทุกระดับและทุกคน

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสำรวจเจตคติของบุคคลเป็นจุดมุ่งหมายของวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อบัณฑิตต่าง ๆ ในการทำงาน อันจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

อารี เพชรผุด (2530: 56) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเพื่อให้ผู้บริหารทราบในสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อทราบสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลงานที่ออกมา
3. เพื่อเรียนรู้สภาพสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน

4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับ การฝึกอบรม การขาดงาน หยุดงานบ่อยๆ การเปลี่ยนงาน การลาออก และปัญหาอื่นๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 141) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนปฏิบัติงานได้ดี

3. เพื่อจะได้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางานและการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการจัดสวัสดิการบริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างไร

จากจุดมุ่งหมายต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นมาเป็นเครื่องช่วยในการจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

วิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการวัดเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมมี 3 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม แต่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์นั้นเป็นวิธีที่ใช้เวลามาก ดังนั้น นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่จึงนิยมใช้วิธีการวัดด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแนวทางในการวัดความพึงพอใจในงานโดยการใช้แบบสอบถามที่เป็นรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 5 แนวทาง คือ

1. มาตรการวัดความพึงพอใจของลิเคิร์ต (Likert Scale)

มาตรการวัดความพึงพอใจของลิเคิร์ตมีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน ได้แก่ Sigma Scale, Method of Summated Rating, Likert Type เป็นต้น โดย สิริอร ศิริราชูร (2544: 216) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของมาตรการวัดความพึงพอใจของลิเคิร์ตว่าผู้วัดจะต้องสร้างข้อความเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการถาม จำนวนข้อความมีมากเท่าไรก็ได้ อาจมากถึง 300 ข้อ นำข้อความนี้ให้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่เราต้องการทราบเจตคติของเขา และให้พนักงานกลุ่มนี้ให้คะแนนข้อความหนึ่งตามค่ามาตรที่กำหนด โดยระดับมาตรที่กำหนดอาจใช้ 5 มาตร 6 มาตร หรือ 7 มาตรก็ได้ เช่น

การกำหนดค่ามาตรฐานแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สามารถกำหนดค่ามาตรฐานแต่ละมาตรได้ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วย (3) เห็นด้วยน้อย (2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง มาตรวัดของลิเคิร์ต

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บังคับบัญชาคอยดูแล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด					
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ ตัดสินใจในงานด้วยตัวเอง					
3. ผู้บังคับบัญชาร่วมตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาทางานด้วยเสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ					
5. ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					

2. มาตรวัดสีหน้าคน (Faces Scale)

มาตรวัดสีหน้าคนเป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่สร้างขึ้นโดยคูนิน (Kunin) ซึ่ง พงศ์ หรดาล. (2540: 57) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของมาตรวัดสีหน้าคนนี้ว่าเป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยดูลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคนซึ่งประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เช่น คำจ้างผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดย ขนิษฐา วิเศษสาทร และ มุกดา ศรีรงค์ (2535: 243-244) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงข้อดีของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ว่า จะไม่มีการแยกเป็นด้าน ๆ และไม่มีการใช้ถ้อยคำบรรยาย จึงเป็นการหลีกเลี่ยงความคลุมเครือของความหมายทางภาษา ผู้ทำแบบสอบถามเพียงเลือกกาเครื่องหมายให้ตรงกับหน้าที่สะท้อนความรู้สึกเกี่ยวกับงานเท่านั้น

ตัวอย่าง มาตรวัดสีหน้าของคุณ

จงทำเครื่องหมาย ☒ ได้ภาพใบหน้าที่แสดงความรู้สึกตรงกับความรู้สึกต่องาน
โดยทั่วไปของท่าน ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับงาน ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะ
ก้าวหน้า และผู้ร่วมงาน

ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจมาก
				
☐	☐	☐	☐	☐

3. แบบสอบถามแบบมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire :

MSQ)

พงศ์ หรดาล (2540: 56) ได้กล่าวถึงแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานแบบมินเนโซต้าว่าเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสต์ (Lofquist) โดยรายละเอียดของแบบสอบถามมีลักษณะคล้าย ๆ กับแบบบรรยายลักษณะงาน คือ วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากคะแนนสูงสุด (5) คือความพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) ความไม่พอใจอย่างมาก แบบสอบถามของมินเนโซต้าสามารถวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. ความสามารถ | 11. ความเป็นอิสระ |
| 2. ความสำเร็จ | 12. ฐานะทางสังคม |
| 3. กิจกรรม | 13. ขวัญ |
| 4. ความก้าวหน้า | 14. การยกย่อง |
| 5. อำนาจหน้าที่ | 15. ความรับผิดชอบ |
| 6. นโยบายบริษัท | 16. ความมั่นคง |
| 7. ความหลากหลาย | 17. บริการทางสังคม |

- | | |
|-----------------------|--|
| 8. ผลตอบแทน | 18. การบังคับบัญชา (ด้านเทคนิค) |
| 9. เพื่อนร่วมงาน | 19. การบังคับบัญชา (ด้านมนุษยสัมพันธ์) |
| 10. ความคิดสร้างสรรค์ | 20. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน |

ตัวอย่าง แบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงานแบบมินเนโซต้า

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
1. งานยุ่งอยู่ตลอดเวลา					
2. มีโอกาสปฏิบัติงานคนเดียว					
3. มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
4. เป็นงานที่มีความมั่นคง					
5. มีโอกาสเป็นที่รู้จักในสังคม					
6. ค่าจ้างเหมาะสมกับงาน					
7. เพื่อนร่วมงานดี					
8. สามารถตัดสินใจในงานได้					
9. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง					
10. มีความสำเร็จในงานที่ทำ					

4. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index : JDI)

พงศ์ หรดาล (2540: 55) ได้กล่าวถึงแบบสอบถามแบบ Job Descriptive Index (JDI) ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานที่คิดค้นและสร้างขึ้นใน ค.ศ. 1969 โดย สมิธ (Smith) เค็นดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) ซึ่งลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุม 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ปรัชญาพื้นฐานของแบบทดสอบแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคลากรที่จะอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ถ้าเกิดความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ก็แสดงว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามบรรยายลักษณะงานนี้แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9-18 ข้อ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหลายประเภทที่มีบุคลากรทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ แบบสอบถามบรรยายลักษณะงานใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 10-15 นาที การวัดความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบสอบถามบรรยายลักษณะงานนั้น ทำได้สะดวกและมีประโยชน์หลายอย่าง คือ มีความง่ายพอที่บุคลากรจะทำความเข้าใจและดำเนินการทดสอบเอง

ตัวอย่าง แบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงานแบบคำบรรยายลักษณะงาน

โปรดนึกถึงงานในปัจจุบันของท่านแล้วพิจารณาคำหรือข้อความที่อธิบายลักษณะการปฏิบัติงานของท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ดังนี้

✓ สำหรับข้อความที่บรรยายลักษณะงานของท่าน
 ✕ สำหรับข้อความที่บรรยายไม่ปรากฏในงานของท่าน
 ? สำหรับข้อความที่ท่านไม่แน่ใจ

งานในปัจจุบัน	ผู้บังคับบัญชา
_____ เป็นงานประจำวัน	_____ ทนสมัย
_____ น่าพอใจ	_____ เอาใจยาก
_____ ดี	_____ ขอคำแนะนำจากข้าพเจ้า
_____ ตรงกับสายงาน	_____ ให้ความช่วยเหลือทันทีที่ต้องการ
_____ ควบคุมได้	_____ พุดมาก
ค่าจ้างแรงงาน	ความก้าวหน้า
_____ ต่ำมาก	_____ เลื่อนตามความสามารถ
_____ เหมาะสมดีแล้ว	_____ เลื่อนไปตามตำแหน่ง
_____ น้อยกว่าที่ควรได้	_____ มีโอกาสดีที่จะก้าวหน้า
_____ เงินเดือนสูง	_____ ไม่เลื่อนชั้นบ่อยนัก
_____ รายได้ทำให้อยู่อย่างสะดวกสบาย	_____ ไม่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

5. มาตรวัดความแตกต่างด้านความหมาย (Semantic Differential Scale)

สิริอร ศิริราชู (2544: 217) ได้กล่าวถึงมาตรวัดความแตกต่างด้านความหมายว่าเป็นแบบสอบถามที่คิดค้นขึ้นโดย ออสกู๊ดและเทนเนนบรัม (Osgood and Tennenbrum) ซึ่งมาตรวัดนี้สามารถนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ โดยผู้ตอบจะเลือกคำคุณศัพท์เพื่อเป็นตัวแทนความเชื่อหรือความรู้สึกของเขามีต่อด้านต่างๆ ของงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น โดยผู้ตอบจะประเมินความพึงพอใจที่มีอยู่ต่องานที่ปฏิบัติว่าอยู่ในระดับใดจากคำคุณศัพท์ที่ให้มา โดยมี 7 ระดับ ดังนี้

ตัวอย่าง มาตรวัดความแตกต่างด้านความหมาย

ลักษณะงาน							
	7	6	5	4	3	2	1
น่าสนุก	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
ไปเรื่อย ๆ	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
ยาก	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
สร้างสรรค์	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
มีประโยชน์	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
มั่นคง	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
ก้าวหน้า	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
เพื่อนร่วมงานดี	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
น่าเบื่อ							
ทำท่าย							
ง่าย							
ซ้ำซาก							
ไม่มีประโยชน์							
ไม่มั่นคง							
ล้าหลัง							
เพื่อนร่วมงานไม่ดี							

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามนั้นจะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ และสร้างข้อคำถามที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัยที่ได้คัดสรรมาจากแนวคิดของเฮอร์ซเบอร์ก เพื่อนำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรจะเป็นการช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสมยศ นาวิการ (2533: 230-231) ได้สรุปถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรดังต่อไปนี้ คือ

1. ค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร

องค์กรหลายแห่งค้นพบว่า การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลงเนื่องจากผลประโยชน์ตอบแทนแล้ว องค์กรก็ควรจะต้องระมัดระวังปัญหาในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารควรจะมีการทบทวนนโยบายเสียใหม่ เพื่อค้นหาว่าทำไมบุคลากรจึงเกิดความไม่พึงพอใจสูงขึ้น

2. ค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน

องค์กรควรจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อค้นหาสาเหตุการออกจากงานและการขาดงาน เพราะบางที่พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาอาจเกิดจากผลตอบแทนค่าจ้างที่ต่ำ งานไม่ท้าทายหรือโอกาสการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานมีน้อย เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออกจากงานหรือขาดงานก็ได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่มีการสำรวจหรือคาดคะเนสาเหตุ อาจสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้ในที่สุด

3. ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อเจตคติของบุคลากร

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถใช้ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กรได้ ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างเจตคติของบุคลากรก่อนการเปลี่ยนแปลงกับเจตคติดังหลังการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้บริหารจึงสามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคลากรได้

4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น

โดยทั่วไปการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต้องปกปิดชื่อของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามจึงจะทำให้บุคลากรมีอิสระในการให้ข้อมูล เพราะข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถพูดกับผู้บริหารโดยตรงได้ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนได้เป็นอย่างดี และการสำรวจความพึงพอใจนี้จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างได้ด้วย เพราะผู้บริหารได้รู้ปัญหาแล้วสามารถดำเนินการได้ เพราะถ้าไม่ดำเนินการอาจจะเป็นปัญหาต่อการบริหารงานในอนาคตได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้ คือ

กลาสโกว์ (Glasgow. 1982: Online) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยการพัฒนาแบบจำลองโครงสร้างขึ้นและทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง (path analytic) เพื่อชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่มีต่อตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ซึ่งได้แก่ 1) ลักษณะเฉพาะบุคคลของบรรณารักษ์ที่ได้รับการคัดเลือก (วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน เพศ อายุ เงินเดือน และตำแหน่ง) 2) ลักษณะเฉพาะของห้องสมุดที่ได้รับการคัดเลือก (งบประมาณประจำปี เพศของผู้บังคับบัญชา จำนวนบุคลากร เงินเดือนโดยเฉลี่ยต่อปีของบุคลากร สถานะของบรรณารักษ์ในองค์กร และปริมาณ

การปฏิบัติงาน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกสมาคมการศึกษาระดับสูงแห่งมลรัฐเท็กซัสตอนเหนือจำนวน 167 คน ได้รับแบบสอบถามส่งกลับคืนทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 67 เครื่องมือที่ใช้วัดเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานที่มีชื่อว่า Job Satisfaction Index และ Job Descriptive Index และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในด้านลักษณะเฉพาะบุคคลของบรรณารักษ์ ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในงาน คือ เงินเดือนและตำแหน่ง ส่วนลักษณะเฉพาะของห้องสมุดที่ช่วยให้เกิดการรับรู้ของบรรณารักษ์ในเรื่องความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศของผู้บังคับบัญชาและเงินเดือนโดยเฉลี่ยของบุคลากร แต่ไม่มีลักษณะเฉพาะประการใดของบรรณารักษ์และห้องสมุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรง สำหรับตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เรียงตามอันดับความสำคัญ คือ ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนประจำปี

โรดริเกซ (Rodriguez. 1991: Online) ได้วิจัยเรื่องลักษณะงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา : แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการประเมินลักษณะงานของบรรณารักษ์ทำบัตรรายการที่ทำงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในมลรัฐฟลอริดา 9 แห่ง ที่เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในราวปี ค.ศ. 1986 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวน 48 คน จากที่กำหนดไว้ทั้งหมด 50 คน รวบรวมข้อมูลได้ 19 ตัวแปร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาและบริบทของงาน โดยใช้แบบสอบถามการสำรวจวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey : JDS) 5 ตัวแปรจาก 19 ตัวแปร ถูกนำมาประกอบกันเป็นดัชนี ซึ่งรู้จักกันในนามของคะแนนความเป็นได้ด้านแรงจูงใจ (Motivation Potential Score : MPS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐานแห่งชาติได้รับการพัฒนาขึ้นจาก 18 ใน 19 ปัจจัยของแบบสอบถามการสำรวจวิเคราะห์งาน เพื่อใช้กับหน่วยงานภาครัฐและงานด้านอาชีพ ค่าเฉลี่ยของทั้ง 18 ปัจจัยของบรรณารักษ์ทำรายการได้นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานแห่งชาติ โดยใช้ Z -test และ t -test ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิ่งสำคัญที่พบจากการวิจัยครั้งนี้คือ ข้อมูลที่ปรากฏออกมาสองรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 ข้อมูลจากบรรณารักษ์ทำรายการจำนวน 26 คน ที่ทำงานอยู่ในสถาบันขนาดใหญ่ 3 แห่ง และรูปแบบที่ 2 ข้อมูลจากบรรณารักษ์ทำรายการจำนวน 22 คน ที่ทำงานอยู่ในสถาบันขนาดเล็ก 6 แห่ง คะแนนความเป็นได้ด้านแรงจูงใจของผู้ที่ทำงานอยู่ในสถาบันขนาดเล็กจะสูงกว่ามาตรฐานแห่งชาติของหน่วยงานภาครัฐอย่างชัดเจน ในขณะที่บรรณารักษ์ทำบัตรรายการที่ทำงานอยู่ในสถาบันขนาดใหญ่จะมีคะแนนความเป็นได้ด้านแรงจูงใจต่ำกว่ามาตรฐานแห่งชาติทั้งหน่วยงาน

โฮฟแคมป์ (Hovekamp. 1993: Online) ได้วิจัยเรื่องสหภาพแรงงานและเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่องานในด้านความพึงพอใจในงาน คุณค่าของงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์วิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของสหภาพแรงงานและเจตคติของบรรณารักษ์ที่มีต่องาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิจัยต่างๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 400 คน จำแนกเป็น บรรณารักษ์ที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานจำนวน 200 คน และ ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานอีก 200 คน จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้รับคืนคิดเป็นร้อยละ 91 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานจำนวน 12 ข้อ และทำการเปรียบเทียบเกี่ยวกับ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2) คุณค่าของงาน และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรระหว่างบรรณารักษ์ที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและบรรณารักษ์ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าการมีสหภาพแรงงานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถอธิบายถึงเจตคติที่มีต่องานได้เสมอไป การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานเป็นเพียงตัวแปรตัวหนึ่งในหลายๆ ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่าสหภาพแรงงานไม่ใช่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณค่างาน สำหรับความผูกพันที่บรรณารักษ์มีต่อองค์กรนั้น งานวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันที่มีต่อสหภาพแรงงานอาจมีผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อห้องสมุดแต่ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ

เคม (Kem. 1994: Online) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในมลรัฐฟลอริดา โดยศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ นิคเคนส์ และบอช (Nickens and Bauch) ที่ว่าพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนที่แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในงานที่ชื่อว่า Marcus Paul Placement Profile (MPPP) และ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) โดยมีคำถามเฉพาะที่ใช้ในแบบสอบถามคือ 1) พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่วัดโดยใช้แบบสอบถาม MPPP มีประเภทใดบ้าง 2) ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถรับรู้ได้ตามที่รายงานไว้ในแบบสอบถาม MSQ คืออะไร 3) ปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยจากแบบสอบถาม MSQ แสดงถึงคุณลักษณะของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนหรือไม่ และ 4) คะแนน

การปฏิบัติงาน และวัดความพึงพอใจในงานที่มีต่อปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และผลรวมทั้งหมดของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ ได้ผลตอบรับที่สามารถนำไปใช้ได้ประโยชน์ได้จำนวน 202 คน โดยบรรณารักษ์ถูกแบ่งเป็น 4 กลุ่มตามประเภทของพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าไม่แตกต่างจากผลการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งโดยทั่วไปพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าจะพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างเห็นได้ชัด ผลการวิจัยนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสามารถนำประเภทของพฤติกรรมการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากร การบรรจุตำแหน่งงาน การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การบริหารจัดการห้องสมุด และการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้ คือ

อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้แบบสอบถามแบบมินเนโซต้าเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งการวัดออกเป็น 16 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติงาน การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความคิดริเริ่ม การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การให้บริการสังคม สถานภาพทางสังคม สภาวะและความสะดวก หัวหน้างานที่มีความสามารถและยุติธรรม ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 90 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการเพียงปัจจัยเดียว คือ การบริการสังคม ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูง ได้แก่ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง ความสามารถ และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 14 แห่ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 332 คน โดย ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก และคัดเลือก ปัจจัยที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหลักการเชิงทฤษฎี (Theoretical) และสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏอยู่ (Empirical) ในสังคมกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงใน การปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม และทดสอบ ค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับปัจจัยที่ทำให้ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากมี 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจน้อยมี 3 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน

ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น ข้าราชการบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 128 คน จากห้องสมุด มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 8 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สร้างโดย ดุนาธานและ ซาลูซซี (Dunathan and Saluzzi) ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อน ร่วมงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพ การปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มสูง กลุ่มกลาง และกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ทุกกลุ่มต่างมีอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจ ในปัจจัยลักษณะงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการปฏิบัติงาน หน้าที่งาน ระดับ

จิราพรรณ พัฒนกุลชัย. (2530: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ปีการศึกษา 2529 จำนวน 75 คน จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยจำนวน 21 แห่ง ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา สิ่งตอบแทน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และ Two-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประเภทของงานและประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประเภทงานที่ต่างกันพบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยลักษณะงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ส่วนปัจจัยอื่นบรรณารักษ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ณิศา สวัสดิ์สรรพ (2532: ออนไลน์) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 16 แห่งในประเทศไทย โดยมุ่งประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผลกระทบของปัจจัยแต่ละประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยทั่วไปของบรรณารักษ์ และความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานระหว่างบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร โดยนำแบบสอบถามแบบมินเนโซตา มาปรับให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยเพิ่มปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และใช้วิธีการวัดแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ระดับผู้บริหารจำนวน 73 คน และบรรณารักษ์ที่ไม่ใช่ระดับผู้บริหารจำนวน 122 คน รวมทั้งหมด 195 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยทั่วไปของบรรณารักษ์ไทยอยู่ที่ระดับ 3.80 ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 9 ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบ นโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ความสามารถของบุคลากรให้เกิดประโยชน์ ความก้าวหน้า การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การบริการสังคม ทักษะในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน และกิจกรรม นอกจากนี้ยังพบว่าบรรณารักษ์ระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ที่ไม่ใช่ระดับผู้บริหารทุกปัจจัย ยกเว้นด้านสภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังพบว่าปัจจัย 3 ประการที่มีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับบรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่ม ได้แก่

การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และทักษะในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งระดับความพึงพอใจโดยไปของบรรณารักษ์ทั้ง 2 กลุ่มด้วย อย่างไรก็ตาม หากไม่พิจารณาโดยรวมแล้ว ปัจจัยทั้งสามจะไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยทั่วไปของบรรณารักษ์ไทย นอกจากนี้ยังพบว่าแบบสอบถามของมินเนโซต้าเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในสภาพแวดล้อมอื่นนอกเหนือจากวัฒนธรรมตะวันตก

สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉ์ (2532: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 29 วิทยาเขต จำแนกเป็นบรรณารักษ์ 53 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 58 คน รวมทั้งสิ้น 111 คน ทั้งนี้ไม่รวมบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ และผู้ที่อยู่ในระหว่างลาศึกษาต่อ แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และในด้านองค์ประกอบต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ และองค์ประกอบด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับผลการวิจัยที่ได้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีความแตกต่างกันออกไป ดังนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสมาชิกสมาคมการศึกษาระดับสูงแห่งมลรัฐเท็กซัสตอนเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงต่อปัจจัยด้านความเข้าใจในงานและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ส่วนบรรณารักษ์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันวิจัยต่างๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานนั้น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในมลรัฐ

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับงานวิจัยในต่างประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สำหรับผลการวิจัยที่ได้นั้น พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่างานวิจัยในช่วงแรก คือ เมื่อประมาณ 25 ปีที่ผ่านมา บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงต่อบัณฑิตด้านการได้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต่อมาพบว่าความพึงพอใจสูงสุดที่บรรณารักษ์มีต่อการปฏิบัติงานเป็นด้านลักษณะงาน ส่วนผลการวิจัยครั้งหลังสุดนั้น ด้านที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังพบว่าควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกๆ 3-5 ปี เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สาเหตุใดที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์เปลี่ยนแปลงไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 449 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 275 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970 : 608) ซึ่งกำหนดจำนวนขั้นต่ำไว้ 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด และประเภทของงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 10 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจาก ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ได้ปัจจัยที่เหมาะสมในการนำมาใช้ตามความรู้สึกหรือเจตคติของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2 กลุ่ม คือ ปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งในแต่ละกลุ่มยังแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ปัจจัยย่อย ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ

1.1.1 ลักษณะงาน

1.1.2 ความรับผิดชอบ

1.1.3 ความสำเร็จของงาน

1.1.4 การได้รับความยอมรับนับถือ

1.1.5 ความก้าวหน้า

1.2 ปัจจัยค้ำจุน

1.2.1 สิ่งตอบแทน

1.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.3 นโยบายและการบริหาร

1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.5 การบังคับบัญชา

2. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเลือกใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต

3. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งสร้างโดย เปล่งศรี อินคินันท์ (2524: ภาคผนวก ข) และ สุรวงศ์ ศรีสุวัจฉารีย์ (2533: ภาคผนวก ก)

4. สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 10 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา

และความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทได้แก่

5.1 แก้ไขการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา ให้มีลักษณะเป็นทางการมากขึ้น

5.2 ปรับปรุงข้อคำถามที่มีลักษณะคลุมเครือให้เป็นประโยคที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุม ปริญญาโทไปให้อาจารย์ประจำในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ 1 ท่าน และอาจารย์ประจำในสาขาจิตวิทยาที่มีความชำนาญด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 2 ท่าน ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม เพื่อวัดค่าความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ได้แก่

6.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นงนารถ ชัยรัตน์ ตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6.2 อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6.3 อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษา ความชัดเจนของข้อคำถาม นิยามความหมายบางปัจจัยเพิ่มเพื่อให้ครอบคลุมข้อคำถามของปัจจัยนั้นๆ มากยิ่งขึ้น และตัดข้อ คำถามที่มีลักษณะซ้ำซ้อนกันออกไปตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้ข้อคำถามทั้งหมดของแต่ละ ปัจจัย ดังนี้

7.1 ปัจจัยลักษณะงาน เดิมมีข้อคำถาม 12 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

7.2 ปัจจัยความรับผิดชอบ เดิมมีข้อคำถาม 8 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

7.3 ปัจจัยความสำเร็จของงาน เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข เรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

7.4 ปัจจัยการได้รับความยอมรับนับถือ เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุง แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

7.5 ปัจจัยความก้าวหน้า เดิมมีข้อคำถาม 10 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

7.6 ปัจจัยสิ่งตอบแทน เดิมมีข้อคำถาม 12 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

7.7 ปัจจัยสภาพการปฏิบัติงาน เดิมมีข้อคำถาม 14 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไข เรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

7.8 ปัจจัยนโยบายและการบริหาร เดิมมีข้อคำถาม 12 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

7.9 ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เดิมมีข้อคำถาม 13 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วได้ข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

7.10 ปัจจัยการบังคับบัญชา เดิมมีข้อคำถาม 11 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

รวมทั้ง 10 ปัจจัย ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 90 ข้อ จากข้อคำถามเดิม 110 ข้อ

8. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรอีกครั้งหนึ่ง และได้รับการอนุมัติให้นำไปทดลองใช้ (Try out) ต่อไปได้

9. นำแบบสอบถามที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตรไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตปริมณฑล จำนวน 6 แห่ง ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

9.1 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
จำนวน 6 คน

9.2 หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) จำนวน 6 คน

9.3 สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 20 คน

9.4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 11 คน

9.5 ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 11 คน

9.6 ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 4 คน

รวมจำนวนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตปริมณฑล ทั้ง 6 แห่งที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 58 คน

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้ง 58 ฉบับ ในระหว่างวันที่ 1-17 มีนาคม 2550 เป็นเวลาทั้งสิ้น 17 วัน จากนั้นจึงนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพและสามารถที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 22 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ติดต่อเป็นการส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว

2. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือแนะนำตัว พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ในการแจกแบบสอบถาม แปะไปพร้อมกับหนังสือที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ออกให้
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 22 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 360 ชุด เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2550 จนถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2550 เป็นเวลาทั้งสิ้น 31 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 283 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 275 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อและรายด้านในแต่ละปัจจัย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนนดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	5 คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดน้ำหนักให้	4 คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดน้ำหนักให้	3 คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดน้ำหนักให้	2 คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยนั้น ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และรายด้าน
ในแต่ละปัจจัยตามตัวแปร

4. นำข้อมูลมาเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างบรรณารักษ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร
สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

5. นำผลรวมของค่าเฉลี่ยจากตาราง 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่าง
บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มาจัดอันดับ
ความสำคัญ เรียงจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปจนถึงปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามอันดับ
ทั้ง 10 ปัจจัย

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย

6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสถาบันการศึกษาที่สังกัด
วุฒิการศึกษา และประเภทของงาน โดยใช้ t-test แบบ Independent

6.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่
ประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis
of Varaince - ANOVA) หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดำเนินการ
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด
วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ใน
การทำงาน

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

8. การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคล	รัฐบาล						เอกชน						รวม					
	ป.ตรี		ป.โท		รวม		ป.ตรี		ป.โท		รวม		ป.ตรี		ป.โท		รวม	
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ
ประเภทของงาน																		
งานเทคนิค	29	19.07	49	32.23	78	51.30	47	38.21	8	6.50	55	44.71	76	27.64	57	20.73	133	48.36
งานบริการ	34	22.39	40	26.31	74	48.70	46	37.40	22	17.89	68	55.29	80	29.09	62	22.54	142	51.64
รวม	63	41.46	89	58.54	152	100.0	93	75.61	30	24.39	123	100.0	156	56.73	119	43.27	275	100.0
ประสบการณ์ทำงาน																		
1-10 ปี	23	15.13	15	9.87	38	25.0	31	25.20	13	10.57	44	35.77	54	19.64	28	10.19	82	29.82
11-20 ปี	15	9.87	29	19.07	44	28.95	51	41.46	11	8.95	62	50.41	66	24.0	40	14.54	106	38.54
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	25	16.46	45	29.60	70	46.05	11	8.95	6	4.87	17	13.82	36	13.09	51	18.54	87	31.64
รวม	63	41.46	89	58.54	152	100.0	93	75.61	30	24.39	123	100.0	156	56.73	119	43.27	275	100.0

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านลักษณะงาน</u>			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน	3.94	0.74	มาก
2. ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	4.09	0.67	มาก
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ	3.73	0.83	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้	4.00	0.72	มาก
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นี้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย	3.77	0.87	มาก
6. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	4.12	0.68	มาก
7. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.08	0.66	มาก
8. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น	3.94	0.74	มาก
รวม	3.96	0.48	มาก
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>			
9. ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย	3.99	0.60	มาก
10. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.95	0.59	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรับผิดชอบ (ต่อ)</u>			
11. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน	3.89	0.67	มาก
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.40	0.57	มาก
13. ท่านติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ	4.04	0.61	มาก
14. ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่หาเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.23	0.62	มาก
15. ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	4.24	0.54	มาก
16. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่	4.08	0.67	มาก
รวม	4.10	0.41	มาก
<u>ด้านความสำเร็จ</u>			
17. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง	4.11	0.56	มาก
18. ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ท่านปฏิบัติงานใน หน่วยงานแห่งนี้	3.86	0.71	มาก
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่เสมอ	3.94	0.58	มาก
20. ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.13	0.54	มาก
21. ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมาของท่าน	4.03	0.55	มาก
22. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	4.09	0.63	มาก
23. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้	3.83	0.63	มาก
24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน	3.77	0.81	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสำเร็จ (ต่อ)</u>	3.97	0.44	มาก
รวม			
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</u>			
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.85	0.60	มาก
26. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.80	0.68	มาก
27. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.65	0.68	มาก
28. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.91	0.69	มาก
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้	3.85	0.65	มาก
30. เพื่อนร่วมงานชักชวนท่านให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย	3.90	0.63	มาก
31. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.64	0.85	มาก
32. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังความคิดเห็นของท่านและนำไปประกอบการตัดสินใจ	3.69	0.74	มาก
รวม	3.79	0.53	มาก
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>			
33. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.61	0.80	มาก
34. ท่านมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.94	0.75	มาก
35. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม	3.57	0.86	มาก
36. หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย	3.69	0.77	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้า (ต่อ)</u>			
37. ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น	3.54	0.81	มาก
รวม	3.67	0.63	มาก
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u>			
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงานของท่าน	3.44	0.90	ปานกลาง
39. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.42	0.90	ปานกลาง
40. ถ้าหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.36	1.03	ปานกลาง
41. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ท่านสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ตามสิทธิที่ท่านพึงมี	3.68	0.91	มาก
42. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ	3.54	0.93	มาก
43. ท่านมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน	3.97	0.86	มาก
44. ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน	3.35	0.93	ปานกลาง
45. เมื่อมีปัญหาทางการเงิน ท่านสามารถพึ่งพาสวัสดิการจากหน่วยงานของท่านได้ เช่น กองทุนกู้ยืม เป็นต้น	3.58	0.91	มาก
46. ท่านมีโอกาสได้รับการชดเชยด้านการเงินและอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน	3.67	0.82	มาก
47. ท่านมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลากิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น	4.19	0.64	มาก
รวม	3.62	0.58	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
48. ท่านมีความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานของท่าน	3.98	0.86	มาก
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน	4.16	0.69	มาก
50. สถานที่การปฏิบัติงานของท่านมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.69	1.04	มาก
51. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากเสียงรบกวนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.56	0.98	มาก
52. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.41	1.02	ปานกลาง
53. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดวางครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและสะอาด	3.69	0.88	มาก
54. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานกว้างขวาง เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.64	1.02	มาก
55. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	3.65	0.93	มาก
56. วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสมอย่างมีความสุข	3.64	0.89	มาก
57. ท่านพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนดให้	3.89	0.80	มาก
58. ภายในหน่วยงานของท่านมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากร อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.11	1.13	ปานกลาง
รวม	3.68	0.62	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>			
59. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ	3.73	0.91	มาก
60. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน	3.74	0.88	มาก
61. หน่วยงานของท่านมีการโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.84	0.81	มาก
62. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.42	0.91	ปานกลาง
63. โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.52	0.83	มาก
64. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	3.63	0.79	มาก
65. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.70	0.83	มาก
66. หน่วยงานของท่านกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.65	0.83	มาก
67. ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน	3.53	0.88	มาก
68. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายในการบริหารที่วางไว้อย่างชัดเจน	3.62	0.83	มาก
69. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม	3.47	0.86	ปานกลาง
70. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน	3.65	0.94	มาก
รวม	3.62	0.68	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>			
71. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี	3.75	0.85	มาก
72. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	3.71	0.81	มาก
73. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.77	0.77	มาก
74. ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.66	0.83	มาก
75. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.80	0.71	มาก
76. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน	3.95	0.67	มาก
77. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.82	0.71	มาก
78. เพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง	3.73	0.73	มาก
79. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงานของท่าน	3.73	0.92	มาก
รวม	3.77	0.57	มาก
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>			
80. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.93	0.84	มาก
81. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ	3.58	0.91	มาก
82. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการเป็นผู้นำได้เป็นอย่างดี	3.75	0.93	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>			
83. ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.75	0.86	มาก
84. ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.85	0.87	มาก
85. ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด	3.70	0.86	มาก
86. ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.73	0.86	มาก
87. ผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ	3.72	0.79	มาก
88. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.88	0.78	มาก
89. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.78	0.86	มาก
90. การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.71	0.87	มาก
รวม	3.76	0.77	มาก
รวมทั้งหมด	3.78	0.44	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.73$) และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3 อันดับแรก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด ($\bar{x} = 4.12$) ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.09$) และงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 4.08$)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.89$) และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{x} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.40$) ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.24$) และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ($\bar{x} = 4.23$)

ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ($\bar{x} = 3.77$) และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{x} = 3.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.13$) การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ($\bar{x} = 4.11$) และความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.09$)

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.64$) ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.65$) และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.69$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.91$) เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย ($\bar{x} = 3.90$) การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.85$) และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ ($\bar{x} = 3.85$)

ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2 อันดับแรกคือ มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x} = 3.54$) และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ($\bar{x} = 3.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.94$) หากได้รับ ประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับ งานที่สูงขึ้นด้วย ($\bar{x} = 3.69$) และตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.61$)

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การได้รับความ สะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน ($\bar{x} = 3.35$) การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ($\bar{x} = 3.36$) เงินเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.42$) และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และอายุการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสลาพัก ตามความจำเป็น เช่น ลาภิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักประจำ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.19$) การมีโอกาส ได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อถึงคราวเกษียณอายุหรือออกจากงาน ($\bar{x} = 3.97$) และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติ ราชการ ($\bar{x} = 3.68$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับ แรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากร อย่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.11$) และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่น ละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ($\bar{x} = 4.16$) ความสะดวกต่อ การเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ($\bar{x} = 3.98$) และความพึงพอใจกับการจัดตาราง การปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x} = 3.89$)

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับ แรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.42$) และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม

($\bar{x} = 3.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดง ขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.84$) หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและ โครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.74$) และภายในหน่วยงานมีนโยบาย การดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ($\bar{x} = 3.73$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชานิเทศให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ($\bar{x} = 3.66$) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณี ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.71$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ($\bar{x} = 3.95$) มีการประสานงานใน การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.82$) และเพื่อนร่วมงานยินดีให้ ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{x} = 3.80$)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน ($\bar{x} = 3.58$) และ ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ($\bar{x} = 3.70$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.93$) ผู้บังคับบัญชามีมนุษย สัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.88$) และผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะใน การปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.85$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังปรากฏในตาราง 3-6

ตาราง 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	รัฐบาล N=152		เอกชน N=123		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.96	0.48	3.95	0.49	0.22
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.13	0.41	4.07	0.41	1.13
3. ด้านความสำเร็จ	3.99	0.45	3.94	0.43	1.10
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.79	0.58	3.77	0.47	0.21
5. ด้านความก้าวหน้า	3.76	0.64	3.55	0.61	2.76*
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.69	0.53	3.53	0.64	2.40*
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.62	0.64	3.75	0.58	-1.74
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.57	0.65	3.69	0.70	-1.50
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.75	0.75	3.79	0.57	-0.52
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.83	0.68	3.68	0.82	1.64
รวม	3.79	0.42	3.77	0.46	0.48

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 3 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านสิ่งตอบแทน โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านมากกว่าของเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ป. ตรี N=156		ป. โท N=119		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.92	0.52	4.01	0.44	-1.68
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.13	0.41	4.07	0.41	1.13
3. ด้านความสำเร็จ	3.93	0.46	4.02	0.41	-1.77
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.73	0.53	3.87	0.53	-2.19*
5. ด้านความก้าวหน้า	3.57	0.65	3.80	0.58	-2.93*
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.58	0.58	3.66	0.59	-1.11
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.67	0.61	3.68	0.63	-0.18
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.63	0.66	3.62	0.70	0.13
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.77	0.56	3.76	0.59	1.20
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.72	0.75	3.81	0.75	-1.05
รวมทั้งหมด	3.75	0.45	3.82	0.43	-1.33

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 4 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้า โดยบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เทคนิค N=133		บริการ N=142		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.93	0.50	3.99	0.47	-1.09
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.09	0.40	4.11	0.42	-0.36
3. ด้านความสำเร็จ	3.91	0.44	4.02	0.43	-2.13*
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.75	0.55	3.82	0.52	-1.20
5. ด้านความก้าวหน้า	3.66	0.61	3.68	0.65	-0.38
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.61	0.60	3.62	0.58	-0.21
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.59	0.63	3.75	0.60	-2.23*
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.59	0.64	3.65	0.71	-0.78
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.75	0.60	3.78	0.54	-0.52
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.75	0.76	3.77	0.74	-0.27
รวมทั้งหมด	3.75	0.43	3.82	0.45	-1.18

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 5 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.38	0.69	2.98
	ภายในกลุ่ม	272	63.15	0.23	
	รวม	274	64.53		
2. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.90	0.95	5.81*
	ภายในกลุ่ม	272	44.46	0.16	
	รวม	274	44.35		
3. ด้านความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.94	1.47	7.99*
	ภายในกลุ่ม	272	50.07	0.18	
	รวม	274	53.01		
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	0.87	3.07*
	ภายในกลุ่ม	272	76.70	0.28	
	รวม	274	78.43		
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.08	1.54	3.92*
	ภายในกลุ่ม	272	106.89	0.39	
	รวม	274	109.97		
6. ด้านสิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.49	2.57	8.43*
	ภายในกลุ่ม	272	88.58	0.33	
	รวม	274	94.07		

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	0.28
	ภายในกลุ่ม	272	104.79	0.38	
	รวม	274	105.00		
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.84	0.92	2.02
	ภายในกลุ่ม	272	124.08	0.46	
	รวม	274	125.92		
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.34	1.04
	ภายในกลุ่ม	272	88.32	0.32	
	รวม	274	88.99		
10. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.14	0.57	1.02
	ภายในกลุ่ม	272	151.97	0.56	
	รวม	274	153.11		
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.10	0.55	0.06
	ภายในกลุ่ม	272	52.02	0.19	
	รวม	274	53.12		

$$F_{(.05 ; df 2, 272)} = 3.02$$

จากตาราง 6 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า และด้านสิ่งตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า รายด้านที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันคู่ใดบ้าง ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ ดังปรากฏในตาราง 7-10

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ด้านความรับผิดชอบ			4.02	4.07	4.22
ผลรวมด้านความรับผิดชอบ	1-10 ปี	4.02	-	0.05	0.20*
	11-20 ปี	4.07		-	0.15
	21 ปีขึ้นไป	4.22			-

จากตาราง 7 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความรับผิดชอบมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านความสำเร็จของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ด้านความสำเร็จ			3.88	3.91	4.12
ผลรวมด้านความสำเร็จ	1-10 ปี	3.88	-	0.03	0.24*
	11-20 ปี	3.91		-	0.21*
	21 ปีขึ้นไป	4.12			-

จากตาราง 8 แสดงบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความสำเร็จมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม เมื่อทดสอบรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านความก้าวหน้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ ในข้อที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ด้านความก้าวหน้า			3.59	3.60	3.83
ผลรวมด้านความก้าวหน้า	1-10 ปี	3.59	-	0.01	0.24*
	11-20 ปี	3.60		-	0.23
	21 ปีขึ้นไป	3.83			-

จากตาราง 9 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความก้าวหน้ามากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านสิ่งตอบแทนของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ด้านสิ่งตอบแทน			3.45	3.60	4.81
ผลรวมด้านสิ่งตอบแทน	1-10 ปี	3.45	-	0.15	0.36*
	11-20 ปี	3.60		-	0.21*
	21 ปีขึ้นไป	3.81			-

จากตาราง 10 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านสิ่งตอบแทน มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน
เขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านลักษณะงาน</u>			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน	4.00	0.74	มาก
2. ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	4.16	0.64	มาก
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ	3.68	0.90	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้	4.06	0.71	มาก
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นี้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย	3.67	0.87	มาก
6. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	4.16	0.67	มาก
7. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.09	0.69	มาก
8. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น	3.91	0.80	มาก
รวม	3.96	0.48	มาก
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>			
9. ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย	4.04	0.60	มาก
10. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.95	0.61	มาก
11. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน	3.95	0.66	มาก
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.46	0.57	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความรับผิดชอบ (ต่อ)</u>			
13. ท่านติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ	4.08	0.64	มาก
14. ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.24	0.67	มาก
15. ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	4.25	0.53	มาก
16. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่	4.06	0.72	มาก
รวม	4.12	0.41	มาก
<u>ด้านความสำเร็จ</u>			
17. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง	4.11	0.55	มาก
18. ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ท่านปฏิบัติงานใน หน่วยงานแห่งนี้	3.91	0.73	มาก
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่เสมอ	4.00	0.60	มาก
20. ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.13	0.56	มาก
21. ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมาของท่าน	4.05	0.55	มาก
22. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	4.15	0.60	มาก
23. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้	3.81	0.65	มาก
24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน	3.80	0.85	มาก
รวม	3.99	0.45	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</u>			
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.86	0.63	มาก
26. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.81	0.74	มาก
27. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.70	0.75	มาก
28. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.98	0.71	มาก
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้	3.89	0.69	มาก
30. เพื่อนร่วมงานชักชวนท่านให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย	3.86	0.68	มาก
31. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.55	0.93	มาก
32. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังความคิดเห็นของท่านและนำไปประกอบการตัดสินใจ	3.71	0.77	มาก
รวม	3.79	0.58	มาก
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>			
33. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.79	0.79	มาก
34. ท่านมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	4.02	0.72	มาก
35. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม	3.68	0.87	มาก
36. หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย	3.74	0.80	มาก
37. ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น	3.60	0.82	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความก้าวหน้า</u> (ต่อ)			
รวม	3.76	0.64	มาก
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u>			
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงานของท่าน	3.62	0.79	มาก
39. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.61	0.82	มาก
40. ถ้าหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.41	0.99	ปานกลาง
41. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ท่านสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ตามสิทธิที่ท่านพึงมี	3.78	0.89	มาก
42. ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ	3.68	0.91	มาก
43. ท่านมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน	4.08	0.88	มาก
44. ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน	3.38	0.93	ปานกลาง
45. เมื่อมีปัญหาทางการเงิน ท่านสามารถพึ่งพาสวัสดิการจากหน่วยงานของท่านได้ เช่น กองทุนกู้ยืม เป็นต้น	3.58	0.89	มาก
46. ท่านมีโอกาสได้รับการชดเชยด้านการเงินและอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน	3.64	0.83	มาก
47. ท่านมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลากิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น	4.18	0.70	มาก
รวม	3.69	0.53	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
48. ท่านมีความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานของท่าน	3.98	0.95	มาก
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน	4.16	0.71	มาก
50. สถานที่การปฏิบัติงานของท่านมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.50	1.13	มาก
51. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากเสียงรบกวนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.50	0.97	มาก
52. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.24	1.02	ปานกลาง
53. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดวางครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและสะอาด	3.57	0.87	มาก
54. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานกว้างขวาง เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.57	1.06	มาก
55. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	3.60	0.98	มาก
56. วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสมอย่างมีความสุข	3.67	0.84	มาก
57. ท่านพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนดให้	3.82	0.81	มาก
58. ภายในหน่วยงานของท่านมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.20	1.10	ปานกลาง
รวม	3.62	0.62	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>			
59. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ	3.74	0.87	มาก
60. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน	3.71	0.85	มาก
61. หน่วยงานของท่านมีการโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.78	0.80	มาก
62. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.29	0.99	ปานกลาง
63. โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.40	0.86	ปานกลาง
64. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	3.53	0.75	มาก
65. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.84	มาก
66. หน่วยงานของท่านกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.60	0.85	มาก
67. ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน	3.41	0.83	ปานกลาง
68. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายในการบริหารที่วางไว้อย่างชัดเจน	3.63	0.75	มาก
69. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้อย่างเหมาะสม	3.44	0.79	ปานกลาง
70. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน	3.63	0.94	มาก
รวม	3.89	0.71	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>			
71. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี	3.80	0.85	มาก
72. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	3.74	0.77	มาก
73. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.79	0.73	มาก
74. ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.71	0.78	มาก
75. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.78	0.73	มาก
76. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน	3.88	0.68	มาก
77. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.76	0.71	มาก
78. เพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง	3.68	0.72	มาก
79. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงานของท่าน	3.64	0.84	มาก
รวม	3.75	0.57	มาก
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>			
80. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	4.04	0.71	มาก
81. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ	3.59	0.92	มาก
82. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการเป็นผู้นำได้เป็นอย่างดี	3.85	0.86	มาก
83. ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.81	0.79	มาก

ตาราง 11

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>			
84. ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.98	0.74	มาก
85. ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด	3.76	0.80	มาก
86. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.82	0.77	มาก
87. ผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ	3.81	0.73	มาก
88. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.91	0.77	มาก
89. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.85	0.86	มาก
90. การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.71	0.86	มาก
รวม	3.83	0.68	มาก
รวมทั้งหมด	3.79	0.42	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ($\bar{X} = 3.67$) และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด ($\bar{X} = 4.16$) และงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.09$) และความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ ($\bar{X} = 4.06$)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{x} = 3.95$) มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.85$) และความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.04$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.46$) การมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.25$) และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ($\bar{x} = 4.24$)

ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ($\bar{x} = 3.80$) และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{x} = 3.81$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.15$) การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.13$) และการใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ($\bar{x} = 4.11$)

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.55$) ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.70$) และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.71$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.98$) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ ($\bar{x} = 3.85$) การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.86$) และเพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย ($\bar{x} = 3.86$)

ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x} = 3.60$) และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ($\bar{x} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ

แรก คือ การมีโอกาสดำเนินการได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 4.02$) ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.79$) และหากได้รับการสนับสนุนและความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย ($\bar{x} = 3.74$)

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมเงินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน ($\bar{x} = 3.38$) การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ($\bar{x} = 3.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสดำเนินการตามความจำเป็น เช่น ลาภยศ ลาภยศ และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น ($\bar{x} = 4.18$) การมีโอกาสดำเนินการรับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ($\bar{x} = 4.08$) และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ($\bar{x} = 3.78$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนั่งเล่น ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.20$) และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.24$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ($\bar{x} = 4.20$) ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ($\bar{x} = 3.93$) และความพึงพอใจกับการจัดการการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x} = 3.82$)

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.29$) โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงาน เอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.40$) มีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นในแต่ละปี เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน ($\bar{x} = 3.41$) และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.78$) ภายในหน่วยงานมีนโยบายการดำเนินงานหรือ

การบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ($\bar{x} = 3.74$) และหน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.71$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปภายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.64$) และเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง ($\bar{x} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ($\bar{x} = 3.88$) ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.80$) และสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.79$)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ ($\bar{x} = 3.59$) การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{x} = 3.71$) และผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ($\bar{x} = 3.76$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.04$) ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.98$) และผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.91$)

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังปรากฏในตาราง 12-14

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ป. ตรี N=63		ป. โท N=89		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.89	0.50	4.01	0.46	-1.48
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.04	0.44	4.18	0.38	-2.14*
3. ด้านความสำเร็จ	3.92	0.45	4.05	0.44	-1.75
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.69	0.59	3.86	0.57	-1.78
5. ด้านความก้าวหน้า	3.65	0.69	3.85	0.58	-1.94
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.70	0.56	3.69	0.51	0.03
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.58	0.62	3.64	0.65	-0.59
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.91	0.68	3.89	0.73	0.17
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.78	0.56	3.74	0.58	0.40
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.82	0.63	3.82	0.71	0.00
รวมทั้งหมด	3.76	0.44	3.82	0.41	-0.88

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 12 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียงด้านความรับผิดชอบเพียงด้านเดียวที่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่บรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เทคนิค N=78		บริการ N=74		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.92	0.49	4.01	0.47	-1.20
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.10	0.39	4.16	0.43	-0.87
3. ด้านความสำเร็จ	3.91	0.43	4.08	0.46	-2.30*
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.75	0.57	3.83	0.59	-0.91
5. ด้านความก้าวหน้า	3.68	0.64	3.85	0.63	-1.62
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.67	0.58	3.72	0.48	-0.47
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.48	0.65	3.76	0.61	-2.70*
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.81	0.68	3.99	0.73	-1.55
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.74	0.59	3.77	0.55	-0.29
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.78	0.70	3.88	0.65	-0.97
รวมทั้งหมด	3.73	0.41	3.85	0.43	-1.77

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 13 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.12	0.56	2.47
	ภายในกลุ่ม	149	33.73	0.23	
	รวม	151	34.85		
2. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.88	0.94	5.96*
	ภายในกลุ่ม	149	23.54	0.16	
	รวม	151	25.42		
3. ด้านความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.59	1.29	6.89*
	ภายในกลุ่ม	149	28.02	0.19	
	รวม	151	30.61		
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.83	0.92	2.78
	ภายในกลุ่ม	149	49.08	0.33	
	รวม	151	50.91		
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.94	0.47	1.16
	ภายในกลุ่ม	149	60.16	0.40	
	รวม	151	61.10		
6. ด้านสิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.05	1.52	5.76*
	ภายในกลุ่ม	149	39.48	0.26	
	รวม	151	42.53		
7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.75	0.38	0.40
	ภายในกลุ่ม	149	61.23	0.41	
	รวม	151	61.99		

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.06	1.03	2.06
	ภายในกลุ่ม	149	74.37	0.50	
	รวม	151	76.43		
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.44	0.22	0.67
	ภายในกลุ่ม	149	48.70	0.33	
	รวม	151	49.13		
10. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	0.58
	ภายในกลุ่ม	149	69.30	0.46	
	รวม	151	69.84		
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.76	0.38	2.14
	ภายในกลุ่ม	149	26.45	0.18	
	รวม	151	27.21		

$$F_{(.05 ; df 2, 149)} = 3.06$$

จากตาราง 14 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ และด้านสิ่งตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า รายด้านที่บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันคู่ใดบ้าง ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ดังปรากฏในตาราง 15-18

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านความรับผิดชอบของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ใน
การทำงานต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ ต่อด้านความรับผิดชอบ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
			3.97	4.09	4.24
ผลรวมด้านความรับผิดชอบ	1-10 ปี	3.97	-	0.12	0.27*
	11-20 ปี	4.09		-	0.15
	21 ปีขึ้นไป	4.24			-

จากตาราง 15 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความรับผิดชอบมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์
ในการทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านความสำเร็จของบรรณารักษ์
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
ต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ ต่อด้านความสำเร็จ	ประสบการณ์	$\bar{x}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
			3.82	3.93	4.13
ผลรวมด้านความสำเร็จ	1-10 ปี	3.82	-	0.03	0.24*
	11-20 ปี	3.93		-	0.21
	21 ปีขึ้นไป	4.13			-

จากตาราง 16 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความสำเร็จมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ใน
การทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผลรวมด้านสิ่งตอบแทนของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ที่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจ ต่อด้านสิ่งตอบแทน	ประสบการณ์	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
			3.46	3.72	3.81
ผลรวมด้านสิ่งตอบแทน	1-10 ปี	3.46	-	0.26	0.35*
	11-20 ปี	4.72		-	0.09
	21 ปีขึ้นไป	4.81			-

จากตาราง 17 แสดงว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านสิ่งตอบแทนมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 18 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านลักษณะงาน</u>			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน	3.86	0.75	มาก
2. ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน	4.02	0.69	มาก
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ	3.79	0.75	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้	3.89	0.72	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านลักษณะงาน</u> (ต่อ)			
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นี้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย	4.07	0.86	มาก
6. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	4.08	0.69	มาก
7. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.08	0.62	มาก
8. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น	3.98	0.75	มาก
รวม	3.95	0.49	มาก
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>			
9. ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย	3.92	0.59	มาก
10. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	3.94	0.58	มาก
11. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน	3.83	0.69	มาก
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.33	0.55	มาก
13. ท่านติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ	4.00	0.59	มาก
14. ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่หาเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.22	0.55	มาก
15. ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	4.24	0.54	มาก
16. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่	4.10	0.59	มาก
รวม	4.07	0.41	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสำเร็จ</u>			
17. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่านปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง	4.11	0.56	มาก
18. ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ท่านปฏิบัติงานใน หน่วยงานแห่งนี้	3.79	0.68	มาก
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่ท่านมีอยู่เสมอ	3.87	0.54	มาก
20. ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.12	0.52	มาก
21. ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมาของท่าน	3.99	0.55	มาก
22. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	4.02	0.59	มาก
23. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้	3.86	0.60	มาก
24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน	3.72	0.76	มาก
รวม	3.94	0.43	มาก
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</u>			
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.85	0.54	มาก
26. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.80	0.60	มาก
27. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.59	0.59	มาก
28. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.82	0.65	มาก
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้	3.81	0.60	มาก
30. เพื่อนร่วมงานชักชวนท่านให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย	3.95	0.56	มาก
31. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.74	0.74	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (ต่อ)</u>			
32. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังความคิดเห็นของท่านและนำไปประกอบการตัดสินใจ	3.67	0.71	มาก
รวม	3.78	0.47	มาก
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>			
33. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.40	0.76	ปานกลาง
34. ท่านมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.85	0.78	มาก
35. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม	3.45	0.85	ปานกลาง
36. หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้น	3.62	0.72	มาก
37. ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น	3.47	0.79	ปานกลาง
รวม	3.56	0.61	มาก
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u>			
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงานของท่าน	3.21	0.98	ปานกลาง
39. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.19	0.93	ปานกลาง
40. ถ้าหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.30	1.09	ปานกลาง
41. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ท่านสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ตามสิทธิที่ท่านพึงมี	3.57	0.94	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านสิ่งตอบแทน (ต่อ)</u>			
42. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทน ต่างๆ	3.37	0.93	ปานกลาง
43. ท่านมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทน เมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน	3.85	0.82	มาก
44. ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมฉุกเฉิน หรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน	3.30	0.93	ปานกลาง
45. เมื่อมีปัญหาทางการเงิน ท่านสามารถพึ่งพาสวัสดิการ จากหน่วยงานของท่านได้ เช่น กองทุนกู้ยืม เป็นต้น	3.58	0.94	มาก
46. ท่านมีโอกาสได้รับการชดเชยด้านการเงินและอื่นๆ เมื่อ เจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน	3.70	0.80	มาก
47. ท่านมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลากิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น	4.20	0.56	ปานกลาง
รวม	3.52	0.64	มาก
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
48. ท่านมีความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมา ปฏิบัติงานที่หน่วยงานของท่าน	4.04	0.73	มาก
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ภายในสถาบัน	4.12	0.67	มาก
50. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.92	0.85	มาก
51. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากเสียงรบกวน เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.63	1.00	มาก
52. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	3.62	0.99	มาก
53. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดวางครุภัณฑ์และ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและสะอาด	3.85	0.86	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)</u>			
54. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานกว้างขวาง เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.73	0.98	มาก
55. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	3.72	0.86	มาก
56. วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสมอย่างมีความสุข	3.61	0.94	มาก
57. ท่านพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนดให้	3.98	0.77	มาก
58. ภายในหน่วยงานของท่านมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากร อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.00	1.16	ปานกลาง
รวม	3.75	0.58	มาก
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>			
59. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ	3.73	0.96	มาก
60. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน	3.77	0.92	มาก
61. หน่วยงานของท่านมีการโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.81	มาก
62. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.59	0.79	มาก
63. โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.67	0.77	มาก
64. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	3.75	0.82	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>			
65. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.74	0.83	มาก
66. หน่วยงานของท่านกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.72	0.80	มาก
67. ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน	3.67	0.92	มาก
68. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายในการบริหารที่วางไว้อย่างชัดเจน	3.61	0.92	มาก
69. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม	3.50	0.94	มาก
70. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน	3.67	0.94	มาก
รวม	3.69	0.70	มาก
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>			
71. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี	3.70	0.86	มาก
72. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	3.67	0.85	มาก
73. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.75	0.81	มาก
74. ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.59	0.89	มาก
75. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.83	0.70	มาก
76. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน	4.04	0.64	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)</u>			
77. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการประสานงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.89	0.71	มาก
78. เพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง	3.79	0.75	มาก
79. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงานของท่าน	3.84	0.72	มาก
รวม	3.79	0.57	มาก
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>			
80. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.79	0.97	มาก
81. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ	3.57	0.89	มาก
82. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการเป็นผู้นำได้เป็นอย่างดี	3.63	0.99	มาก
83. ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.67	0.83	มาก
84. ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี	3.69	0.98	มาก
85. ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด	3.62	0.92	มาก
86. ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.63	0.95	มาก
87. ผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ	3.62	0.84	มาก
88. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.83	0.79	มาก
89. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.70	0.87	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านการบังคับบัญชา (ต่อ)</u>			
90. การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.71	0.89	มาก
รวม	3.68	0.82	มาก
รวมทั้งหมด	3.78	0.46	มาก

จากตาราง 18 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.79$)
งานที่ปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.86$)
และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 อันดับแรก คือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.08$) ลักษณะงาน
ที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด ($\bar{X} = 4.07$) และขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน
($\bar{X} = 4.02$)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.83$)
ความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.92$) และ
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ

($\bar{x} = 4.33$) ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.24$) และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ($\bar{x} = 4.00$)

ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ($\bar{x} = 3.72$) และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.79$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.12$) การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ($\bar{x} = 4.11$) และความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.02$)

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.59$) และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย ($\bar{x} = 3.95$) การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.85$) และการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.82$)

ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.40$) การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ($\bar{x} = 3.45$) และมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x} = 3.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.85$) และหากได้รับประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย ($\bar{x} = 3.62$)

ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่

ในระดับปานกลางมี 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.19$) การมีโอกาสดำรงตามความจำเป็น เช่น ลาภิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักประจำ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.20$) และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.21$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ การมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ($\bar{x} = 3.85$) การมีโอกาสได้รับการชดเชยด้านการเงินและอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.70$) การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้าฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน ($\bar{x} = 3.58$) และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ($\bar{x} = 3.57$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 10 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีเพียงข้อเดียว ได้แก่ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนั่งเล่น ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.00$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ($\bar{x} = 4.12$) ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ($\bar{x} = 4.04$) และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x} = 3.98$)

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.50$) และการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.90$) หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.77$) และโครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.67$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{x} = 3.59$) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ

ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ($\bar{x} = 4.04$) มีการประสานงานในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.89$) และบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.84$)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน ($\bar{x} = 3.57$) ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ($\bar{x} = 3.62$) และผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ ($\bar{x} = 3.62$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.83$) ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.79$) การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{x} = 3.71$) และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ($\bar{x} = 3.70$)

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังปรากฏในตาราง 19-21

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ป. ตรี N=93		ป. โท N=30		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.93	0.52	4.02	0.37	-0.87
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.06	0.43	4.09	0.34	-0.38
3. ด้านความสำเร็จ	3.93	0.46	3.94	0.29	-0.13
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.75	0.49	3.88	0.43	-1.33
5. ด้านความก้าวหน้า	3.53	0.63	3.65	0.56	-0.93
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.51	0.59	3.58	0.78	-0.50
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.73	0.60	3.80	0.54	-0.59
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.67	0.68	3.79	0.77	-0.83
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.78	0.56	3.83	0.61	-0.48
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.65	0.86	3.77	0.86	-0.75
รวมทั้งหมด	3.75	0.47	3.83	0.47	-0.88

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 19 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เทคนิค N=55		บริการ N=68		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.94	0.51	3.96	0.48	-0.32
2. ด้านความรับผิดชอบ	4.08	0.42	4.06	0.41	0.31
3. ด้านความสำเร็จ	3.91	0.47	3.69	0.39	-0.70
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.74	0.52	3.81	0.44	-0.81
5. ด้านความก้าวหน้า	3.62	0.57	3.50	0.64	1.01
6. ด้านสิ่งตอบแทน	3.52	0.62	3.53	0.66	-0.65
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.74	0.57	3.75	0.60	-0.10
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.74	0.63	3.65	0.76	0.61
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.76	0.62	3.81	0.53	-0.41
10. ด้านการบังคับบัญชา	3.71	0.84	3.65	0.80	0.38
รวมทั้งหมด	3.77	0.45	3.76	0.47	0.07

$$t_{(.05)} = 1.96$$

จากตาราง 20 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.34	1.40
	ภายในกลุ่ม	120	28.99	0.24	
	รวม	122	29.67		
2. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.06	0.33
	ภายในกลุ่ม	120	20.61	0.17	
	รวม	122	20.72		
3. ด้านความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.45	0.22	1.24
	ภายในกลุ่ม	120	21.72	0.18	
	รวม	122	22.17		
4. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.36
	ภายในกลุ่ม	120	27.34	0.23	
	รวม	122	27.50		
5. ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.68	0.34	0.90
	ภายในกลุ่ม	120	45.20	0.38	
	รวม	122	45.88		
6. ด้านสิ่งตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.67	1.83	2.09
	ภายในกลุ่ม	120	47.93	0.40	
	รวม	122	49.60		
7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.04
	ภายในกลุ่ม	120	41.83	0.35	
	รวม	122	41.86		

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F
8. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.74	0.87	1.77
	ภายในกลุ่ม	120	58.93	0.49	
	รวม	122	60.67		
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.15	0.47
	ภายในกลุ่ม	120	39.47	0.33	
	รวม	122	39.77		
10. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.15
	ภายในกลุ่ม	120	81.51	0.68	
	รวม	122	81.71		
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.19	0.88
	ภายในกลุ่ม	120	25.49	0.21	
	รวม	122	25.86		

$$F_{(.05 ; df 2, 120)} = 3.07$$

จากตาราง 21 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน
เขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้าน ทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตาราง 22 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย จากตาราง 1	ระดับ	อันดับ
1. ความรับผิดชอบ	4.10	มาก	1
2. ความสำเร็จ	3.97	มาก	2
3. ลักษณะงาน	3.96	มาก	3
4. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.79	มาก	4
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.77	มาก	5
6. การบังคับบัญชา	3.76	มาก	6
7. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.68	มาก	7
8. ความก้าวหน้า	3.67	มาก	8
9. สิ่งตอบแทน	3.62	มาก	9
10. นโยบายและการบริหาร	3.62	มาก	10

จากตาราง 22 แสดงว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อบ้างปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ลักษณะงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน และนโยบายและการบริหาร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
8. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
10. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 449 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 275 คน ซึ่งมาจากจำนวนชั้นต่ำตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกนซึ่งกำหนดไว้เป็นจำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด และประเภทของงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมีทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 10 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา รวมทั้งสิ้น 90 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 22 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังจัดทำหนังสือแนะนำตัว พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ในการแจกแบบสอบถาม แนบไปพร้อมกับหนังสือที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ออกให้ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 22 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 360 ชุด เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2550 จนถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2550 เป็นเวลาทั้งสิ้น 31 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 283 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 275 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัย นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่เป็นรายชื่อ และรายด้านในแต่ละปัจจัย

5.3 คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ และผลรวมแต่ละปัจจัยและผลรวมทั้งหมดทุกปัจจัย

5.4 เปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร สถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา และประเภทของงาน โดยใช้ t-test แบบ Independent และจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ

5.5 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงจากปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปจนถึงปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามอันดับ ทั้ง 10 ปัจจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของบรรณารักษ์ผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 275 คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 56.7) ปฏิบัติงานบริการ (ร้อยละ 51.6) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี (ร้อยละ 38.6)

เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษาที่สังกัด สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1 บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 152 คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า (ร้อยละ 58.6) ปฏิบัติงานเทคนิค (ร้อยละ 51.3) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 46.0)

1.2 บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 123 คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 75.6) ปฏิบัติงานบริการ (ร้อยละ 55.3) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี (ร้อยละ 50.4)

2. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลักษณะ

2.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค

2.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง และความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ

2.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้

2.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสดำเนินการและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หากได้รับประสบการณ์และความรู้ความสามารถ

2.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมเงินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสรลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาภิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น การมีโอกาสดำเนินงานบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องสนทนา การหาอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาที่หน่วยงานกำหนด

2.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน และภายในหน่วยงานมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ

2.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ

ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน มีการประสานงานในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

2.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน และผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด
วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผลสรุปได้ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านสิ่งตอบแทน

เมื่อจำแนกพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.1.1 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าของเอกชน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม

3.1.2 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าของเอกชน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้รับความสะดวกเร็วในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ และการมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อถึงคราวเกษียณอายุหรือออกจากงาน

3.2 เปรียบเทียบตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน คือ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า

เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.2.1 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน

3.2.2 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานการมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม

3.3 เปรียบเทียบตามตัวแปรประเภทของงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน คือ ความสำเร็จ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เมื่อจำแนกพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.3.1 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจ

โดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่

3.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน

บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน และสถานที่การปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม

3.4 เปรียบเทียบตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า และด้านสิ่งตอบแทน

เมื่อจำแนกพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.4.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 เรื่อง ดังนี้

3.4.1.1 ความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานใน
ขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มี
ความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี

3.4.1.2 ความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่
รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง และการมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน
บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

3.4.2 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี
และ 1-10 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน
มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 4 เรื่อง ดังนี้

3.4.2.1 ความพึงพอใจเรื่องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานใน
ช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
ด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มี
ความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี

3.4.2.2 ความพึงพอใจในเรื่องความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมาของตนเอง
บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี

3.4.2.3 ความพึงพอใจในเรื่องการได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้
ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ใน
การทำงาน 21 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

3.4.3 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน 2 เรื่อง ดังนี้

3.4.3.1 ความพึงพอใจในเรื่องตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าใน
หน้าที่การงาน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า
บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี

3.4.3.2 ความพึงพอใจในเรื่องความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน
เพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป
มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี

3.4.4 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี
และ 1-10 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 5 เรื่อง ดังนี้

3.4.4.1 ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี และ 11-20 ปี

3.4.4.2 ความพึงพอใจเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี

3.4.4.3 ความพึงพอใจเรื่องการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

3.4.4.4 ความพึงพอใจเรื่องการมีโอกาสดำเนินงานหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องเดียวกันนี้มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

4. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรูสึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้

4.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน และความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ การมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค

4.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และการใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง

4.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย

4.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสดำเนินการงานที่ท้าทายกว่าหน่วยงานอื่น และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และหากได้รับประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย

4.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ามฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งความจำเป็น เช่น ลาภกิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักประจำ เป็นต้น การมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ

4.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ภายในสถาบัน ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และ ความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงาน กำหนด

4.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ

รัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเป็นอย่างดี มีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นในแต่ละปี เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ภายในหน่วยงานมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ และหน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน

4.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปภายในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี และสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

4.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผลสรุปได้ดังนี้

5.1 เปรียบเทียบตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 5 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียว คือ ด้านความรับผิดชอบ

เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

5.1.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ

5.2 เปรียบเทียบตามตัวแปรประเภทของงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานต่างประเภทกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 7 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เมื่อจำแนกพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

5.2.1 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และการได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน

5.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน สถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม สถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน และบรรยากาศในหน่วยงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

5.3 เปรียบเทียบตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 9 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และสิ่งตอบแทน

เมื่อจำแนกพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

5.3.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 เรื่อง ดังนี้

5.3.1.1 ความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานใน
 ขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มี
 ความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี

5.3.3.2 ความพึงพอใจเรื่องการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ
 ตนเองเสมอ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า
 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

5.3.2 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ
 แตกต่างกัน 3 เรื่อง คือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานใน
 หน่วยงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่ และ
 การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน
 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มี
 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

5.3.3 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ
 แตกต่างกัน 3 เรื่อง ดังนี้

5.3.3.1 ความพึงพอใจเรื่องการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง
 ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ใน
 การทำงาน 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ใน
 การทำงาน 1-10 ปี

5.3.3.2 ความพึงพอใจเรื่องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับ
 ค่าตอบแทนต่างๆ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า
 บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

5.3.3.3 ความพึงพอใจเรื่องการมีโอกาสดำเนินงานบำนาญหรือเงิน
 ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป
 และ 11-20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

6. บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

6.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ งานที่ปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด และขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน

6.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค

6.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ

6.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วยการได้รับความยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

6.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม และมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การมีโอกาสดำเนินการและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และหากได้รับประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย

6.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การมีโอกาสดำเนินการตามความจำเป็น เช่น ลาภยศ ลาภยศ และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ การมีโอกาสดำเนินการได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน การมีโอกาสดำเนินการขอสินเชื่อทางการเงินและอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายามฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ

6.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 10 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีเพียงข้อเดียว ได้แก่ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาน ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนด

6.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของ

การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

6.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน มีการประสานงานในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี และบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน

6.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด และผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี

7. เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 6 ข้อ 8 และข้อ 10

8. การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ลักษณะงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า สิ่งตอบแทน และนโยบายและการบริหาร

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกๆ ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ได้ปฏิบัติงานตรงกับสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา เพราะบรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ถึง ร้อยละ 88 และจากผลการวิจัยของ ศรีสมร คุณากรบดินทร์ (2524 : 74-75) พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เลือกอาชีพบรรณารักษ์เพราะได้ศึกษาวิชาชีบบรรณารักษ์ ดังนั้นจึงต้องทำงานให้ตรงกับสาขาที่ตนได้ศึกษามา ซึ่งจะทำให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฮอลล์ (Hall. 1982: 128) ที่ศึกษาถึงเหตุผลในการเลือกอาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกศึกษาวิชาชีบบรรณารักษ์เพื่อที่จะประกอบอาชีพบรรณารักษ์ในอนาคต นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปล่งศรี อินคินันท์ (2525: บทคัดย่อ) และ วัฒนา สวัสดิธรรม (Swasdison. 1989: online) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่งานวิจัยของบุคคลทั้งสองนั้นได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพียงอย่างเดียว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของบรรณารักษ์นั้นเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องไม่มีวันสิ้นสุด ไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคหรืองานบริการต่างมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีปริมาณผู้ใช้จำนวนมากและหลากหลาย ดังนั้น ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจึงเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย จนต้องมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ทำให้ต้องปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดเป็นเวลานานจึงอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้ กล่าวคือ ทางด้านจิตใจนั้น ได้แก่ ความเครียด ซึ่งมีสาเหตุมาจากปริมาณงานที่มากเกินไปและการปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก จำเจ อยู่ในสภาพแวดล้อมเดิมๆ จะทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียด และหากความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงจะส่งผลต่อร่างกาย ทำให้มีอาการปวดกระเพาะ ปวดหลัง ปวดคอ และมีโรคอื่น ๆ ตามมา เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคอ้วน เป็นต้น (รัชมี ลักษณะวรรณพร. 2545: 7) ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจ 2 เรื่องดังกล่าวในระดับต่ำสุด

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด ชอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน และงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังนั้น การได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของตน รวมทั้งได้รับรู้และมีความเข้าใจในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี จึงทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจสูงในเรื่องดังกล่าว

1.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ในประเด็นแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเมื่อมีงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนผู้บังคับบัญชาระดับสูงมักมีบุคคลในใจที่คิดว่าเหมาะสมกับงานนั้นๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคนใกล้ชิดหรือผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้าฝ่ายที่มีความรู้ความสามารถ จึงไม่ใช่ว่าบรรณารักษ์ทุกคนจะมีโอกาสได้รับผิดชอบงานสำคัญๆ เสมอไป

ส่วนในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเองนั้น ในการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนรับผิดชอบก็ไม่แน่ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ทุกเรื่อง เพราะบางปัญหาอาจยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจึงไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร ในเบื้องต้นอาจต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยกันระดมสมองหาวิธีแก้ปัญหา หากยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ต้องปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการได้ปฏิบัติงานตรงกับสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา จึงทำให้บรรณารักษ์มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้ผลงานออกมาดีและเป็นที่น่าพอใจ

1.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นเวลานานพอสมควร แต่ก็ยังไม่มากพอที่จะทำให้บรรณารักษ์มั่นใจได้ว่าตนจะสามารถปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้ตลอดไป และเนื่องจากยังมี

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง และความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการได้ปฏิบัติงานตรงกับสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา จึงมีความเชื่อมั่นว่าจะนำความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่ส่งผลให้บรรณารักษ์เกิดความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ตามมา

1.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากบรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จึงไม่มีโอกาสได้อยู่ในระดับหัวหน้างานดังที่ได้กล่าวไปแล้ว เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้ที่มีโอกาสเข้าร่วมประชุมสำคัญๆ ของหน่วยงานหรือการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานจะมีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานยังอาจอยู่ห่างไกลจากสายตาของผู้บังคับบัญชาระดับสูง ไม่มีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง เนื่องจากในการปฏิบัติงานเบื้องต้นนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ความดีความชอบ ตลอดจนข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่จะรายงานผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะผ่านทางหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่ค่อยมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น เป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ทำ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์มีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีและมีความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จึงได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน ตลอดจนได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานสำคัญๆ จึงส่งผลให้เพื่อนร่วมงานต่างยอมรับในความสามารถและชักชวนให้ร่วมงานเมื่อมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ขึ้น

1.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2 อันดับแรกคือ ความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของเปล่งศรี อิงคินันท์ (2525: 96) และ จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530: 127) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งตาม ความสามารถ แต่งานวิจัยของเปล่งศรี อิงคินันท์ นั้นได้ศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐเพียงอย่างเดียว ส่วนของจีราพรรณ พัฒนกุลชัย ก็ได้ศึกษากับบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนเพียงอย่างเดียวเช่นกัน ซึ่งสาเหตุที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องเกี่ยวกับความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งนั้นอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะของตำแหน่ง บรรณารักษ์นั้นจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานได้ล้วนต้องผ่านการพิจารณาความดี ความชอบจากผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ดังที่ เปล่งศรี อิงคินันท์ (2525: 93) ได้กล่าวว่า ลักษณะ งานของบรรณารักษ์นั้นจะเจริญก้าวหน้าได้ต้องขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในทุกเรื่อง โดยเฉพาะเมื่อ เปรียบเทียบกับตำแหน่งอาจารย์ที่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ด้วยผลงานของตนเอง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้ เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หากได้รับ ประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับ งานที่สูงขึ้นด้วย และตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะในปัจจุบันมีเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย อีกทั้งนโยบายด้านการศึกษาของ รัฐบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสาขาอาชีพมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้ ผู้บริหารห้องสมุดจึงเล็งเห็นความสำคัญและเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ได้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจอีกสองข้อที่บรรณารักษ์พบว่าเมื่อตนมี ประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ก็ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ก้าวหน้าใน ระดับงานที่สูงขึ้นด้วย จึงทำให้บรรณารักษ์มีความรู้สึกว่าการที่ตนได้อยู่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นทำ ให้ตนมีความมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจสูงในเรื่อง ดังกล่าวอย่างชัดเจน

1.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การได้รับ ความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ามาฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน การได้รับ ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน ซึ่ง จากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม (ดลนภา แว่วศรี. 2550: สัมภาษณ์; และ สมร กรวิรัตน์. 2550: สัมภาษณ์) พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกั๊ยเงินให้กับบุคลากรอย่างเป็นทางการ หากบรรณารักษ์ประสงค์จะ

ในเรื่องค่าตอบแทนเมื่อปฏิบัติงานล่วงเวลานั้นจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์
บรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนได้รับค่าตอบแทนน้อย
ในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่วนในเรื่องเงินเดือนนั้นอาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ลาศึกษาต่อใน
ระดับปริญญาโท เมื่อจบการศึกษาแล้วไม่สามารถนำวุฒิปริญญาโทมาใช้ในการปรับเงินเดือนให้
สูงขึ้นตามวุฒิได้ เนื่องจากในขณะนั้นยังไม่มีตำแหน่งมารองรับ ทำให้บรรณารักษ์รู้สึกว่าได้รับ
เงินเดือนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้บรรณารักษ์บางคนปฏิบัติงานมา
เป็นเวลานานแต่ยังได้รับเงินเดือนไม่สูงเท่าที่ควร เพราะไม่เป็นที่โปรดปรานของผู้บังคับบัญชา ซึ่ง
ในเรื่องนี้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์นั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่อง
ใดก็ตาม ล้วนแล้วแต่ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับที่ เป่ลงศรี
อิงคินันท์ (2525: 93) ได้กล่าวว่า ลักษณะของตำแหน่งบรรณารักษ์นั้นจะเจริญก้าวหน้าได้ต้อง
ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในทุกเรื่อง

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น
ลากิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น การมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือ
เงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง
ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสวัสดิการ
และสิ่งตอบแทนต่างๆ ในเรื่องดังกล่าว ล้วนเป็นสิทธิที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับจากหน่วยงานที่ตนสังกัด
และการที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจสูงในเรื่องดังกล่าว แสดงว่าทางหน่วยงานได้เล็งเห็น
ความสำคัญในเรื่องสิ่งตอบแทนต่างๆ ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง
2 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนั่งเล่น ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้
บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่น
ละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากห้องสมุดเป็นสถานที่จัดเก็บวัสดุ
สารสนเทศจำนวนมากโดยเฉพาะหนังสือ จึงทำให้เป็นแหล่งสะสมของฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น กลิ่นอับ

การจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความเข้าใจว่าบรรณารักษ์มีภาระงานมาก ดังนั้นจึงจัดช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักไว้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดบรรณารักษ์เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดนั้น อาจเป็นเพราะห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการค้นคว้าหาความรู้ของนักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนบุคลากรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบัน ดังนั้นที่ตั้งของห้องสมุดจึงต้องอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้การเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานก็มีความสะดวก ซึ่งอาจเป็นเพราะบรรณารักษ์มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี จึงหาที่พักที่สะดวกต่อการเดินทางมาปฏิบัติงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการมาปฏิบัติงานสาย

1.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม ในประเด็นแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่มีโอกาสเข้าร่วมประชุมสำคัญๆ หรือมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานจะต้องมีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป แต่บรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีโอกาสน้อยมากที่จะได้อยู่ในระดับหัวหน้างาน จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริต มุกดาอุดม (2530: 160) ในเรื่อง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายในสำนักหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่พบว่า บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายประเมินตนเองว่าเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงานบริหารบุคลากรในฝ่ายในระดับน้อย ดังนั้น ถ้าผู้บริหารต้องการให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในเรื่องนี้สูงขึ้น ควรใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมควบคู่ไปกับหลักการบริหารเดิมที่ใช้อยู่ ซึ่งจะทำให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ร่วมกัน ซึ่ง สมยศ นาวิการ (2525: 27) ได้กล่าวถึงข้อดีของการบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้ว่า จะช่วยให้การบริหารองค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดในเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และกำลังใจของพนักงาน

ส่วนในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม การที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องดังกล่าวอาจเป็นเพราะ การมอบหมายงานนั้นยังคงขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้บังคับบัญชา เช่น หากขอบพอบุคคลใดเป็นการส่วนตัวก็อาจจะไม่ค่อยมอบหมายงานให้ปฏิบัติ แต่บุคคลนั้นกลับได้รับการเลื่อนขั้นเท่ากับหรือสูงกว่าคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ใกล้ชิดสนิทสนมแต่มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากกว่า เป็นต้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดง ขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้าง การบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน และภายในหน่วยงานมีนโยบายการดำเนินงานหรือ การบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น ห้องสมุดขนาดใหญ่ ต้องมีการกำหนดนโยบาย โครงสร้างการบริหาร ตลอดจนขอบข่ายและหน้าที่ ของบุคลากรไว้ให้ชัดเจน และต้องมีการชี้แจงให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรทุกคน ได้รับรู้ เข้าใจ และปฏิบัติตามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดดำเนินงานไปอย่างมี ระบบเป็นระเบียบแบบแผน

1.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะตำแหน่งผู้บังคับบัญชาเป็นตำแหน่งที่มีอำนาจ หน้าที่สูงกว่า ต้องวางตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเคารพนับถือ จนอาจทำให้ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความห่างเหิน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังเป็นผู้ที่มี อำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ถ้าผู้บังคับบัญชาบริหารงานด้วยระบบเผด็จการก็จะไม่ค่อยเปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้ง ในและนอกเวลางาน มีการประสานงานในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีน้อย จึงอาจทำให้เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เนื่องจากอยู่ในสภาวะการณ์เดียวกัน ต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกัน จึงมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ กันจนใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัว

1.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ และผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่และอำนาจการตัดสินใจ ดังนั้น ในบางครั้งจึงอาจใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้อง โดยการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและคนใกล้ชิด ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524: 136) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่ำ คือ หัวหน้างานที่มีศักยภาพต่ำ และขาดความยุติธรรม ส่วนในเรื่องการรักษาคำพูดของผู้บังคับบัญชานั้น ในการสั่งการเรื่องต่างๆ อาจมีเปลี่ยนแปลงได้เสมอแล้วแต่ผู้บังคับบัญชาจะเห็นชอบ ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไม่พอใจได้

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากก่อนที่จะผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะแต่งตั้งให้ใครรับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาในฝ่ายต่างๆ นอกจากความรักใคร่ชอบพอเป็นการส่วนตัวแล้ว ต้องพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆ ว่าสามารถที่จะรับผิดชอบงานยากและเพิ่มมากขึ้นได้ด้วย จึงทำให้ผู้ที่รับตำแหน่งผู้บังคับบัญชาจึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี รวมไปถึงต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ รู้จักวางตัว และเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัด วุฒិการศึกษาระดับปริญญาตรี และประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 เปรียบเทียบตามตัวแปรสถาบันการศึกษาที่สังกัดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าของเอกชน 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้า และด้านสิ่งตอบแทน

2.1.1 ด้านความก้าวหน้า พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

มีความพึงพอใจมากกว่าของเอกชน 2 ประเด็น คือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีโครงสร้างการบริหารแบบระบบราชการมากกว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ดังนั้นการดำเนินการต่าง ๆ จึงมีกฎเกณฑ์และเป็นระเบียบแบบแผนมากกว่า ดังที่ วิลัย (อัครดิษยา) สดงคุณห์ (2537 : 98-102) ได้กล่าวถึงการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐไว้ว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจัดอยู่ในกลุ่มข้าราชการสาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ สามารถเลื่อนขั้นในระบะต้นได้ตั้งแต่ระดับ 3-6 โดยไม่ต้องสอบเลื่อนระดับ หากต้องการเลื่อนตำแหน่งต่อไปในระดับที่สูงขึ้น บรรณารักษ์จะต้องผลิตผลงานทางวิชาการ อันได้แก่ เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน หนังสือบทความทางวิชาการ ตำรา ผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น ๆ เพื่อใช้

ดังนั้น เมื่อบรรณารักษ์ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ตามไปด้วย นอกจากนี้ การได้มีโอกาสผลิตผลงาน ทางวิชาการเพื่อให้ได้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จะทำให้ บรรณารักษ์รู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตนมีความสามารถ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้มี ความกระตือรือร้นในการทำงานต่อไป ต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่ง จากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม (ปภาวรินทร์ สุรินทร์ราช. 2550: สัมภาษณ์; ศิริวรรณ ศิริภิรมย์. 2550: สัมภาษณ์ และ สัตยญา ประกอบผล. 2550: สัมภาษณ์) พบว่าถึงแม้จะมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน แต่ก็ไม่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นประจำปี มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่ กับอำนาจการพิจารณาของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่มักคำนึงถึงการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับขึ้น เงินเดือนในแง่ของการพิจารณาความดีความชอบเป็นสำคัญ ซึ่งในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนนั้น จะส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายขององค์กรตามมา นอกจากนี้บรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ยังไม่มีโอกาสผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ เหมือนกับของรัฐ ได้รับเพียงเงินเดือนประจำในแต่ละเดือนที่มี โอกาสได้ปรับขึ้นไปเรื่อยๆ ตามอายุการปฏิบัติงานเท่านั้น

2.1.2 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมี ความพึงพอใจมากกว่าของเอกชน 4 ประเด็น คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และอายุการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้รับ ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ และการมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือ เงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพิ่มเติม (ดลนภา แว่วศรี. 2550: สัมภาษณ์; มณฑนา เจริญแพทย์. 2550: สัมภาษณ์ และ สมร กรวิรัตน์. 2550: สัมภาษณ์) พบว่าเป็นเช่นนั้นเพราะห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ข้างต้น ดังนั้น บรรณารักษ์ที่มีอายุการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้อยู่ใน ระดับสูงขึ้นตามระดับขั้นของเงินเดือน ซึ่งรวมถึงการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ ในเรื่อง การลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วบรรณารักษ์ได้รับการปรับวุฒิทันที และในกรณีที่บรรณารักษ์ที่ลาศึกษาต่อนั้นมีฐานเงินเดือนยังไม่ถึงระดับปริญญาโทก็สามารถนำวุฒิ ปริญญาโทมาปรับวุฒิเพื่อใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือนได้ ทำให้บรรณารักษ์มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจที่ตนได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้า บรรณารักษ์คนใดมีฐานเงินเดือนอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาโท เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถปรับวุฒิทันทีและยังคงได้รับเงินเดือนเท่ากับจำนวนเดิม ที่ได้รับในปัจจุบัน

ในเรื่อง การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ

การที่บรรณารักษ์ของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าของเอกชน อาจมีสาเหตุมาจากในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับเรื่องการทำประกันคุณภาพของหน่วยงาน ทางห้องสมุดจึงได้เพิ่มกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการรับค่าตอบแทนต่างๆ ให้บุคลากรได้รับเร็วกว่าแต่ก่อน คือ โดยเฉลี่ยไม่เกิน 15 วัน ซึ่งทำให้บรรณารักษ์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น แต่สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นยังไม่ได้ได้รับความสะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร โดยระยะเวลาที่จะได้รับค่าตอบแทนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 1 เดือน จึงทำให้บรรณารักษ์ของเอกชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าของรัฐในเรื่องดังกล่าว

ในเรื่อง การได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจะใช้เกณฑ์การคิดค่าตอบแทนหลังออกจากงานโดยเอาเงินเดือนเดือนสุดท้ายคูณกับระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นเงินจำนวนมากพอสมควร ยิ่งผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานก็ยิ่งได้รับค่าตอบแทนมากตามลำดับ ต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (ปภาวรินทร์ สุรินทร์ราช. 2550: สัมภาษณ์; ศิริวรรณ ศิริภิรมย์. 2550: สัมภาษณ์; และ สัญญา ประกอบผล. 2550: สัมภาษณ์) ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน อาจได้รับเงินเดือนไม่สูงเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะไม่มีระบบการเลื่อนขั้นเหมือนของรัฐ และอำนาจในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนส่วนใหญ่ยังขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียว ส่วนในเรื่องการลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโทนั้น เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว บรรณารักษ์บางคนที่ยังมีฐานเงินเดือนไม่ถึงระดับปริญญาโท ก็ยังคงได้รับเงินเดือนเทียบเท่าวุฒិการศึกษาดังเดิม ไม่สามารถใช้วุฒิการศึกษามาใช้ในการปรับวุฒิและปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นได้ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีฐานเงินเดือนเกินระดับปริญญาโทแล้ว ก็ไม่สามารถปรับวุฒิได้เช่นกัน เนื่องจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่มีตำแหน่งที่รองรับวุฒิการศึกษานั้น ต้องรองจนกว่าตำแหน่งนั้นจะว่างหรือมีการเปิดรับสมัครจึงจะได้รับการบรรจุในวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทได้

รวมไปถึงการได้รับเงินบำเหน็จ บำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อถึงคราวเกษียณอายุหรือออกจากงานด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่เห็นได้ชัดว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้รับเพียงเงินเดือน และสวัสดิการบางอย่าง เช่น การได้รับสิทธิประกันสังคม เป็นต้น ค่าตอบแทนที่ได้รับหลังออกจากงานจะอยู่ในรูปของเงินสะสมที่หักจากเงินเดือนของตนเองในแต่ละเดือนส่วนหนึ่งและได้รับเพิ่มจากหน่วยงานอีกส่วนหนึ่งเท่านั้น จะเห็นได้ว่าเหตุผลทั้งหมดของทุกข้อที่ได้กล่าวมามีสาเหตุมาจากการมีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างกัน จึงทำให้นโยบายในการดำเนินการต่างๆ ของห้องสมุดที่มีสถาบันการศึกษาที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบางเรื่องแตกต่างกันไปด้วย

2.2 เปรียบเทียบตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แม้งานวิจัยดังกล่าวจะศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพียงอย่างเดียวก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพียงด้านเดียว คือ การได้รับความยอมรับนับถือ

2.2.1 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาโทมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีเพียงประเด็นเดียว คือ การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทนั้น ได้ศึกษาเล่าเรียนจากหลักสูตรวิชาชีพที่ลึกซึ้งมากกว่า นอกจากนี้ ในระหว่างที่ได้รับการศึกษาอยู่ยังได้รับการอบรม สัมมนาในหัวข้อต่างๆ ที่เป็นประเด็นใหม่ๆ หรือเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจในปัจจุบัน และอีกสาเหตุหนึ่งก็คือการศึกษาในระดับปริญญาโทนั้น ภาษาอังกฤษเป็นเรื่องสำคัญ เอกสารที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะจัดเก็บอยู่ในรูปแบบใดส่วนใหญ่มักเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น และในเรื่องการอบรม สัมมนา ก็เช่นเดียวกัน ส่วนมากวิทยากรจะเป็นชาวต่างชาติ จึงต้องบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ในบางสถาบันยังมีการพานักศึกษาไปดูงานต่างประเทศด้วย ดังนั้นทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษจึงเป็นเรื่องสำคัญในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เพราะฉะนั้นความรู้ต่างๆ เหล่านี้เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่เห็นเด่นชัด ส่งผลให้ได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี

2.3 เปรียบเทียบตามตัวแปรประเภทของงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : 112) ; ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527 : บทคัดย่อ) และ จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530: บทคัดย่อ) ที่พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ และ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ นั้นศึกษากับบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนงานวิจัยของ จีราพรรณ พัฒนกุลชัย ศึกษาต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค 2 ด้าน คือ ความสำเร็จ และ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคเพียงประเด็นเดียว คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบการปฏิบัติงานมีลักษณะยืดหยุ่นแตกต่างกัน กล่าวคือ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกับผู้ใช้บริการทุกระดับ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไป บรรณารักษ์ฝ่ายนี้จึงมีโอกาสได้ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education) รวมถึงบริการค้นหาข้อมูลต่างๆ เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ข้อคำถามที่ผู้ใช้ขอให้ช่วยค้นคว้าข้อมูลอาจมีความยากง่ายแตกต่างกันไป อาจเป็นคำถามเพื่อการวิจัย เช่น นักวิจัยขอให้ช่วยค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับงานที่กำลังวิจัยอยู่ หรืออาจจะเป็นคำถามง่ายๆ ในเรื่องตำแหน่งแหล่งที่ (Directional Enquiries) เช่น ห้องน้ำอยู่ที่ไหน หรือแม้แต่คำถามลักษณะที่ผู้ใช้ทราบว่ามันเองต้องการอะไร แต่ไม่สามารถอธิบายออกมาได้ชัดเจน ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้จะค่อยๆ ปรากฏชัดเจนขึ้นจากการสอบถามของบรรณารักษ์ จากกรณีต่างๆ ที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการจะมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการจึงมีความรู้สึกภูมิใจที่ตนได้มีส่วนช่วยให้ความกระจำกับผู้ใช้ ต่างจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค ที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้ช่วยเหลือหรือให้บริการผู้ใช้โดยตรง เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่เบื้องหลัง ลักษณะการปฏิบัติงานเฉพาะเจาะจง จำเจอยู่กับกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ไม่สามารถนำความคิดเห็นส่วนตัวมาใช้กับงานได้ เพราะมีหนังสือคู่มือมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว ต้องการเพียงความถูกต้องแม่นยำ

2.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค 2 ประเด็น คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมในสถาบัน และสถานที่การปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และอุณหภูมิที่เหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ มีโอกาสให้บริการผู้ใช้โดยตรง สถานที่ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการส่วนใหญ่จึงจัดอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้พบเห็นได้ง่าย ชัดเจน และสะดวก ส่งผลให้การจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ ตลอดจนอุณหภูมิบริเวณที่ปฏิบัติงานต้องจัดและตกแต่งให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ และยังถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดอีกด้วย ต่างจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคที่มีหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานไม่มีการพบปะกับผู้ใช้โดยตรง สถานที่ปฏิบัติงานอาจจะแออัด คับแคบกว่าส่วนที่ต้องให้บริการผู้ใช้ จึงไม่ค่อยมีการจัดตกแต่งสถานที่ทำงานมากนัก ดังที่ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524 : 127-128) ได้กล่าวถึงสถานที่ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคว่าส่วนใหญ่เป็นเอกเทศและมักอยู่ห่างไกลจากสายตาชุมชน ดังนั้น การจัดและตกแต่งสถานที่ปฏิบัติงานจึงไม่ใคร่พิถีพิถันมากนัก

2.4 เปรียบเทียบตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีเรือน โกศลวัฒน์ (2527 : 154) ที่พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีอายุการเป็นบรรณารักษ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีราพรรณ พัฒนกุลชัย (2530: 132) ที่พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบรรณารักษ์

2.4.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 3 ประเด็น คือ ความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง และการมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปนั้น ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ได้รับการสั่งสมประสบการณ์ต่างๆ มากมาย ทั้งที่ประสบความสำเร็จและพบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน จึงมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีความสามารถในการตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อยู่ในขอบข่ายของงานที่ได้รับมอบหมายได้ ด้วยเหตุนี้เองจึงได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารให้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ต่างจากบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า โดยเฉพาะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี เนื่องจากการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการทำงาน จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองทุกเรื่อง ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองก็ตาม ต้องปรึกษาและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์รุ่นพี่ จึงยังมีโอกาสน้อยที่จะได้มีโอกาสรับผิดชอบงานสำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน

2.4.2 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 4 ประเด็น คือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาก็ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่ ความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมาของตนเอง และการได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปนั้น ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จนเกิดการเรียนรู้จากการลองผิดลองถูกของตน และใช้ความรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า จึงเกิดความภาคภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมา และรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนอกจากนี้ การปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานได้เป็นเวลานาน จึงทำให้บรรณารักษ์รู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้งจากหน่วยงาน จึงยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ความรู้สึกเช่นนี้ส่งผลให้บรรณารักษ์เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ดังที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 36-38) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เช่น ความเชื่อถือ ความรู้สึกไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและ

ต่างจากบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า ก็มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยลงหล่นกันไปตามลำดับ เนื่องจากอายุงานจะสอดคล้องกับอายุของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ การที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า จึงอาจเกิดปัญหาหรือมีเรื่องติดขัดในระหว่างการทำงานอาจต้องอาศัยบรรณารักษ์อาวุโสให้ช่วยแก้ไขปัญหาในบางเรื่อง และเนื่องจากยังด้อยประสบการณ์จึงไม่ค่อยได้มีโอกาสได้รับผิดชอบงานสำคัญ ๆ จึงไม่ค่อยมีผลงานโดดเด่น สำหรับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี ที่ถึงแม้จะมีประสบการณ์ในการทำงานมานานพอสมควร แต่อาจได้รับความไว้วางใจน้อยกว่าจึงมีผลงานน้อยตามไปด้วย ทำให้มีความรู้สึกว่ายังไม่พอใจกับผลงานของตนเองเท่าที่ควร ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปีนั้น เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด จึงยังไม่ค่อยมีความเชื่อมั่น หรือไว้วางใจต่อองค์กร ว่าตนจะสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้นานเท่าใด และองค์กรจะสามารถส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงานได้หรือไม่

2.4.3 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 2 ประเด็น คือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความพอใจในงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปนั้น ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน มีอายุการปฏิบัติงานสูง ตำแหน่งหน้าที่การงานส่วนใหญ่จึงอยู่ในระดับหัวหน้างาน เนื่องจากปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานจึงมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นตามประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ไปตามลำดับ โดยเฉพาะบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีอายุการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ตำแหน่งจะอยู่ที่ระดับ 6 ขึ้นไป และในกรณีที่บรรณารักษ์มีการทำผลงานทางวิชาการเพื่อขอเลื่อนระดับก็จะได้ตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้นด้วย จึงมีความรู้สึกว่ายานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

2.4.4 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 5 ประเด็น คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ การได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ และการมีโอกาสดำเนินงานบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน สำหรับในข้อสุดท้ายนี้ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องเดียวกันนี้มากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี

ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปนั้น ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน จึงมีการเลื่อนระดับ เลื่อนขั้นเงินเดือนต่อเนื่องตามอายุ การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ ก็จะได้รับเงินค่าตำแหน่งเพิ่มขึ้นต่างหากจากเงินเดือนด้วย ดังนั้น บรรณารักษ์ที่มีอายุการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานก็จะยิ่งได้รับเงินเดือนสูง ซึ่งจากการที่มีอายุการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ย่อมมีการสั่งสมประสบการณ์ต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานมา ยิ่งบรรณารักษ์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการด้วยแล้ว ก็จะมีความรู้สึกรับรู้ภาคภูมิใจ และคิดว่าการได้รับเงินเดือนสูงนั้นเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน นอกจากนี้ การที่บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อเรื่องต่างๆ ในด้านสิ่งตอบแทนมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี และ 1-10 ปี นั้น อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เนื่องจากปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานกว่า ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าโดยแสดงออกมาเป็นความผูกพันทางพฤติกรรม ดังที่ สเตียร์ และ พอร์ตเตอร์ (Steers; & Porter. 1983 : 442) ได้กล่าวว่า ความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ตนจะได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่ต้องการที่จะเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กร เป็นต้น

สำหรับเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการและการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ก็ยังมีความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มเติม (ดลนภา แว่วศรี. 2550: สัมภาษณ์; ศิริวรรณ ปานแก้ว. 2550: สัมภาษณ์; และ สัตยญา ประกอบผล. 2550: สัมภาษณ์) พบว่า ในช่วง 7 ปีที่ผ่านมา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับบางประการ ซึ่งรวมไปถึงเรื่องสวัสดิการต่างๆ ตามแต่นโยบายของแต่ละสถาบันว่าจะเปลี่ยนในช่วงปีใด ดังนั้น บรรณารักษ์ที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของสถาบัน ก็ยังคงได้รับสิทธิประโยชน์เดิมได้ แต่สำหรับบรรณารักษ์ที่เข้ามาปฏิบัติงานหลังจากที่มีเปลี่ยนแปลงนโยบายแล้วก็จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์นั้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี เพราะระยะเวลา 1-10 ปี เป็นช่วงที่อยู่ในการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ ดังกล่าว

ส่วนเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับหลังจากออกจากงานนั้น มีความแตกต่างของอายุ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มเติมพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการคิดค่าตอบแทนหลังจากออกจากงานหรือเกษียณอายุ โดยการนำยอดจากเงินเดือนเดือนสุดท้ายที่ได้รับคูณกับจำนวนปีที่ได้ปฏิบัติงานมา (ตลนภา แว่วศรี. 2550: สัมภาษณ์; มณฑนา เจริญแพทย์. 2550: สัมภาษณ์; และ สมร กรวิรัตน์ : สัมภาษณ์) ส่วนของเอกชนนั้น ในแต่ละเดือนจะมีการหักเงินจำนวนหนึ่งจากเงินเดือนที่บรรณารักษ์ได้รับ แล้วทางหน่วยงานก็จะให้อีกจำนวนหนึ่งซึ่งเป็นจำนวนที่เท่ากับที่หักจากเงินเดือน แต่จะเป็นจำนวนเงินเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสถาบัน และจะเก็บไว้ให้อยู่ในลักษณะของเงินสะสมทุกเดือนๆ และจะได้รับเมื่อออกจากงานหรือเกษียณอายุ ซึ่งบางสถาบันนั้นยังมีนโยบายว่า หากออกจากงานโดยที่ทำงานยังไม่ถึงจำนวนปีที่ทางหน่วยงานกำหนด ก็จะได้เงินสะสมในส่วนที่หน่วยงานให้ จะได้เพียงเงินสะสมของตนเองที่หักออกจากเงินเดือนในแต่ละเดือนเท่านั้น (ปภาวรินทร์ สุรินทร์ราช. 2550: สัมภาษณ์; ศิริวรรณ ศิริภิรมย์. 2550: สัมภาษณ์; และ สัญญา ประกอบผล. 2550: สัมภาษณ์) จึงเป็นเรื่องที่เห็นได้ชัดเจนนว่า การมีอายุการปฏิบัติงานสูงก็จะได้ค่าตอบแทนหลังจากออกจากงานสูง และการมีอายุการปฏิบัติงานน้อย ก็จะได้ค่าตอบแทนหลังจากออกจากงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้เช่นกัน ส่วนเรื่องความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนนั้น อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน มีการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่างๆ กับบุคคลทั้งภายในห้องสมุด และภายในสถาบัน ทั้งที่เป็นเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จนเกิดความสนิทสนมคุ้นเคย รักใคร่ชอบพอกัน เป็นการส่วนตัว อีกทั้งยังมีความเคารพนับถือในความเป็นผู้อำนวยการ จึงอำนวยความสะดวกให้มากกว่า

3. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ ขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งข้อที่มี

3.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน และความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.2 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนในข้อสุดท้ายนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมาย จึงไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใดๆ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนรับผิดชอบก็ตาม ต้องขอความเห็นหรือคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ การมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.2 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ในประเด็นแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการทำงานไม่ใช่สิ่งเดียวที่นำมาใช้วัดการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานหรือความมั่นคงในการทำงาน เพราะบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ซึ่งนับได้ว่าเป็นระยะเวลานาน แต่ก็ยังมีความพึงพอใจต่ำในเรื่องดังกล่าว ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มเติม (ดลนภา แว่วศรี. 2550: สัมภาษณ์และ สมร กรวิรัตน์: สัมภาษณ์) พบว่ามีบางช่วงเวลาที่บรรณารักษ์มีความรู้สึกที่ไม่มั่นใจในนโยบายการบริหารของรัฐบาล ดังเช่นเหตุการณ์ในช่วงปี พ.ศ. 2547 ที่รัฐบาลมีนโยบายให้คัตบुकลากรออกจากหน่วยงานก่อนเวลาอันควร โดยพิจารณาจากผลงานและอายุการทำงาน ในช่วงเวลาดังกล่าวได้สร้างความวิตกกังวลให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของรัฐจำนวนมาก ว่าตนจะถูกพิจารณาให้ออกจากงานหรือไม่

ส่วนในเรื่องการวางแผนป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปก็ตาม แต่บรรณารักษ์บางคนอาจไม่ได้ศึกษาต่อในระดับที่

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และการใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.3 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในระดับหัวหน้างาน จึงไม่มีโอกาสเข้าร่วมประชุมสำคัญๆ ของหน่วยงานหรือการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานอยู่ห่างไกลจากสายตาของผู้บังคับบัญชาระดับสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานเบื้องต้นนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ความดีความชอบ ตลอดจนข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่จะรายงานผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะผ่านทางหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงไม่ค่อยได้แสดงความคิดเห็นเท่าใดนัก เป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ การได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.4 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงานอื่น และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และหากได้รับประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.5 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ การได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมเงินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน การได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาป่วย ลาป่วย และการลาหยุดพักประจำ เป็นต้น การมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน และการได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.6 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม และสถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.7 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่อยู่ในระดับปานกลาง 4 อันดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงาน เอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเป็นอย่างดี มีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นในแต่ละปี เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม ในสองประเด็นแรก ที่เป็นเช่นนั้น อาจเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่มีโอกาสเข้าร่วมประชุมสำคัญๆ หรือมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานจะต้องมีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป แต่อาจเป็นไปได้ว่าบรรณารักษ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้อยู่ในระดับหัวหน้างาน อีกทั้งยังขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถตัดสินใจเองได้ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนก็ตาม ต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน

ส่วนในสองประเด็นหลังนั้น ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐไม่มีการแข่งขันสูงเหมือนหน่วยงานเอกชน เพียงแค่ปฏิบัติงานไปเรื่อยๆ โดยไม่กระทำความ

การมอบหมายงานนั้นก็ยังขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้บังคับบัญชา เช่น หากมีความสนิทสนมกับใครเป็นพิเศษ หรือรักใคร่ชอบพอก็เป็นส่วนตัวก็อาจจะไม่ค่อยเรียกใช้งาน แต่ได้รับการเลื่อนขั้นเท่ากับหรือสูงกว่าคนอื่น ๆ ที่มีภาระงานต้องรับผิดชอบมากกว่า

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ภายในหน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ภายในหน่วยงานมีนโยบายการดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ และหน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.8 ดังนั้น เหตุผลต่าง ๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

3.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปภายในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวหรือทั้งสองอย่างก็เป็นได้ จึงส่งผลให้เกิดความอึดอัดภายในหน่วยงาน บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีน้อย

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี และสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายอาจไม่ค่อยดีนัก แต่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายเดียวกัน เนื่องจากปฏิบัติงานร่วมกันจนเกิดความสนิทสนมคุ้นเคย นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังมีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ จากผู้ร่วมงาน จึงทำให้เป็นที่ยอมรับกับผู้ร่วมงาน และสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี

3.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด ในเรื่องการติดต่อสื่อสารและการสั่งการที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่ำนั้น อาจเป็นเพราะใช้รูปแบบการสื่อสารผิดวิธี จึงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้าได้ ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสาร เช่น หากเป็นคนกลุ่มเล็กๆ ให้เรียกไปคุยรายละเอียดเป็นการส่วนตัวเพื่อรับทราบข้อมูลโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา แต่ถ้าเป็นคนกลุ่มใหญ่ๆ ควรติดประกาศให้ทราบโดยพร้อมเพรียงกัน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อมูลชัดเจนเหมือนๆ กันอีกด้วย

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.10 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

4.1 เปรียบเทียบตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีเพียงด้านเดียว คือ ด้านความรับผิดชอบ

4.1.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีเพียงประเด็นเดียว คือ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การจบการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น จึงได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ยากขึ้น หรืองานสำคัญๆ ในหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องเพิ่มความรอบคอบและเอาใจใส่ในงานมากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด ดังนั้น การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นต้องทำอย่างยิ่ง เพราะหากมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะสามารถแก้ไขได้ทันเวลา ไม่ทำให้เกิดความเสียหายจนยากจะแก้ไขได้ และยังมีประโยชน์ในการใช้วางแผนงานในอนาคตอีกด้วย ต่างจากบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีที่ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำวัน (routine) หรือรับผิดชอบงานทั่วไปที่ไม่ใช่งานยากหรืองานสำคัญ จึงไม่ค่อยติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเท่าไรนัก ถึงแม้จะรู้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่บรรณารักษ์ทุกคนสมควรจะทำ แต่เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อหน้าที่การงานของตน จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยกำหนดออกมาเป็นนโยบายที่ชัดเจน บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จึงไม่ค่อยให้ความสนใจและละเอียดที่จะปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรกำหนดออกมาเป็นนโยบายที่มีกฎเกณฑ์การประเมินและการตัดสินที่ชัดเจน เพราะการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนจะส่งผลถึงภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด

4.2 เปรียบเทียบตามตัวแปรประเภทของงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4.2.1 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค 2 ประเด็น คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และการได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานมีความแตกต่างกัน งานบริการเป็นงานที่มีโอกาสพบปะกับผู้ใช้บริการ รูปแบบการปฏิบัติงานมีลักษณะที่ให้บริการแก่ผู้ใช้แล้วเสร็จสิ้นเป็นรายๆ ไป บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการจึงมีความรู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้ใช้ให้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ ก็เท่ากับว่าตนได้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ สมพงษ์ เกษมสิน. (2523 : 87) ได้กล่าวว่าบางคนจะรู้สึกพอใจเมื่อทำงานเสร็จทุกชิ้นโดยไม่คั่งค้าง และถือว่าเป็นความสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่บางคนอาจถือว่าการที่ไม่เคยได้รับคำติเตียนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน เป็นความสำเร็จในการทำงานที่น่าพอใจ เพราะความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เกิดจากความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) ซึ่งต่างจากงานเทคนิคที่มีลักษณะการปฏิบัติงานเฉพาะเจาะจง มีกฎเกณฑ์ตายตัว หมุนเวียนเป็นวัฏจักร เมื่อจัดหาหนังสือใหม่เข้าห้องสมุดก็ต้องนำมาวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการหนังสือ ทำเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีวันเสร็จสิ้น เพราะต้องจัดหาหนังสือใหม่เข้าห้องสมุดเป็นระยะๆ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคจึงไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นว่าจะบรรลุผลสำเร็จในงานของตนเท่าที่ควร นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานยังมีโอกาสน้อยมากที่จะได้ช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรง ไม่ค่อยมีโอกาสได้พบปะกับบุคคลสำคัญ หรือแสดงความสามารถของตนให้ผู้อื่นเห็นเพื่อสร้างความประทับใจเหมือนอย่างบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการ ที่มีโอกาสช่วยเหลืออาจารย์ นักวิจัย หรือบุคคลสำคัญๆ ให้เกิดความประทับใจ จนอาจนำไปบอกเล่าชื่นชมกับบุคคลอื่นๆ หรือกล่าวยกย่อง ชมเชยกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารได้รับทราบ ดังนั้นบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคจึงอาจมีความรู้สึกน้อยใจบ้างที่ตนมักถูกมองข้ามเพราะผู้ใช้นักไม่ค่อยให้ความสำคัญจึงรู้สึกว่าได้ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการ

4.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิค 4 ประเด็น คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน สถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม สถานที่ปฏิบัติงานปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละออง เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน และบรรยากาศในหน่วยงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการเปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้โดยตรง สถานที่ให้บริการซึ่งก็คือสถานที่ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์จึงอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้พบเห็นได้ง่าย ชัดเจน และสะดวก สภาพแวดล้อมต่างๆ บริเวณที่ปฏิบัติงานจึงมีการจัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังถือว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดอีกด้วย ซึ่งส่งผลให้บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานบริการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ต่างจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานเทคนิคที่มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ทางอ้อม ไม่ค่อยมีโอกาสได้ช่วยเหลือหรือให้บริการผู้ใช้โดยตรง

4.3 เปรียบเทียบตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และสิ่งตอบแทน

4.3.1 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 2 ประเด็น คือ ความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนรับผิดชอบอย่างลึกซึ้ง ประกอบกับประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับการจากการทำงาน ทั้งที่ประสบผลสำเร็จและพบข้อผิดพลาด จึงสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่อยู่ในขอบข่ายงานที่ตนรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี จึงได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญๆ ในหน่วยงาน ดังนั้น จึงตระหนักถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะจะช่วยลดข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงานและช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปได้ นอกจากนี้ ยังทำให้ทราบว่า คุณภาพงานของตนอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากกว่าเดิมและมากขึ้นไปเรื่อยๆ ต่างจากบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี ที่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ยังไม่ค่อยมีโอกาสดำรงตำแหน่งสำคัญๆ ในหน่วยงาน จึงไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเท่าใดนัก ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี ถึงแม้จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากในระดับหนึ่งแต่ก็ยังไม่เทียบเท่ากับบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ที่ถือได้ว่าเป็นบรรณารักษ์อาวุโสที่มากด้วยความรู้และประสบการณ์ ความสามารถในการตัดสินใจปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมายจึงมีน้อยกว่า

4.3.2 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 3 ประเด็น คือการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่ และการได้รับ

การส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปนั้น ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน การเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานมากมาย จึงมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งอยู่ในระดับหัวหน้างาน จึงทำให้มีรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน นอกจากนั้น การปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน จึงทำให้บรรณารักษ์มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ด้วยความรู้สึกว่าองค์กรไม่ทอดทิ้ง จึงปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถเพราะมีขวัญและกำลังใจที่ดี ต่างจากบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปีที่ยังอ่อนประสบการณ์ เมื่อมีปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน อาจต้องขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์อาวุโสในบางเรื่อง นอกจากนี้ ยังไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้นานเท่าใด จึงมีความรู้สึกว่าตนเองยังไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเท่าใดนัก

4.3.3 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่ม รวม 3 ประเด็น คือ การได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับค่าตอบแทนต่างๆ และการมีโอกาสดำเนินการรับเงินบำเหน็จ บำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอัตราในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงต่างๆ เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการของบรรณารักษ์นั้นมีความแตกต่างกันตามระดับของแต่ละคน ดังนั้น บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็นเวลานาน มีอายุราชการมากกว่า มีตำแหน่งอยู่ในระดับสูงกว่า เมื่อมีการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงต่างๆ จึงได้รับมากกว่าบรรณารักษ์อีก 2 กลุ่มตามลำดับ ซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากกว่าด้วย ส่วนเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับหลังจากออกจากงานและความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนนั้น สอดคล้องกับข้อ 2.4.4 ดังนั้น เหตุผลจึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งปรากฏผลดังนี้

5.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ต้องปฏิบัติ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย และงานที่ปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.1 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนในข้อสุดท้ายนั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์จึงต้องก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ โดยการระดมความคิดและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้ได้แนวทางที่สร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนางานและหน่วยงานของตนให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับในสังคม

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ถนัด และขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.1 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.2 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญหรือเร่งด่วนในหน่วยงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 3.2 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.3 ด้านความสำเร็จ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพโดยไม่ต้องเปลี่ยนหรือย้ายงาน และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ในข้อแรกมีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.3 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีกข้อหนึ่งที่เหลือหนึ่งที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่มีการเลื่อนระดับและการทำผลงานทางวิชาการอย่างเช่นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์บางท่านจะได้รับค่าตอบแทนสูงเนื่องจากปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานมาเป็น

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวเอง ความรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.3 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.4 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และเมื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟังและนำไปประกอบการตัดสินใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ร่วมกิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วยการได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.4 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.5 ด้านความก้าวหน้า พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 3 ข้อ ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสดำเนินการกว่าหน่วยงานอื่น และตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1.5 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนในข้อแรกนั้นเมื่อพิจารณาแล้วมีความใกล้เคียงกับ 2 ข้อแรก เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความก้าวหน้าเช่นเดียวกัน ดังนั้น เหตุผลจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และหากได้รับการประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงานที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.5 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.6 ด้านสิ่งตอบแทน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลางมี 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและอายุการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาภิจ ลาป่วย และการลาหยุดพักประจำ เป็นต้น สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1.6 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีกข้อที่เหลือนั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีนโยบายการบริหารบางอย่างใกล้เคียงกับบริษัทเอกชน เช่น จำนวนครั้งในการลางานจะใช้เป็นเหตุผลสำคัญในการพิจารณาปรับเงินเดือนในแต่ละปี นอกจากนี้ ยังใช้เป็นเหตุผลหนึ่งในการนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมที่ใช้ในการพิจารณาให้ออกจากงานได้ หากหน่วยงานมีนโยบายลดจำนวนบุคลากร ดังนั้น จึงอาจทำให้บรรณารักษ์มีความวิตกกังวลหากมีเหตุให้ต้องลางาน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ การมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงาน การได้รับสิทธิในการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เมื่อได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติราชการ การมีโอกาสได้รับการชดเชยด้านการเงินและอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน และการได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงินล่วงหน้ายืมฉุกเฉินหรือเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเร่งด่วน สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.6 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีก 2 ข้อที่เหลือนั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ อีกทั้งยังมีนโยบายการบริหารบางอย่างใกล้เคียงกับบริษัทเอกชนดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังนั้น การดำเนินการต่างๆ จึงมีความรวดเร็ว ส่งผลให้บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวสูง

5.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 10 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีเพียงข้อเดียว ได้แก่ ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน ความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน และความพึงพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและสูงสุดในข้อนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับในข้อ 1.7 ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

5.8 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อ 1.8 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีโครงสร้างการบริหารที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน และโครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.6 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีกข้อที่เหลือนั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะภายในหน่วยงานมีการแสดงขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างเด่นชัด และมีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารบุคลากรทราบอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความคล่องตัวเป็นอย่างดี

5.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในข้อ 1.9 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน มีการประสานงานในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี และบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงาน สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 1.9 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีกข้อหนึ่งที่เหลือ นั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการที่บรรณารักษ์มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลางาน มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้บรรยากาศภายในหน่วยงานเต็มไปด้วยความสุข ความเป็นมิตรมีปรากฏให้เห็นทั่วไปในหน่วยงาน

5.10 ด้านการบังคับบัญชา พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอกัน ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด และผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มาพิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในการทำงานใดๆ สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1.10 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีกข้อหนึ่งที่เหลือ นั้นที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะใน

การประชุมแต่ละครั้ง บรรณารักษ์ต่างมีโอกาสได้เห็นรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชา และพบว่าบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจงานในเรื่องต่างๆ ด้วยความคิดเห็น ส่วนตัวหรือคนใกล้ชิด โดยไม่นำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ในการประกอบการพิจารณาเสียก่อน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสาร และการสั่งการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี สำหรับ 2 ข้อแรกนั้นมี ลักษณะคล้ายคลึงกับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1.10 ดังนั้น เหตุผลต่างๆ จึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ส่วนอีก 2 ข้อที่เหลือนั้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนอกจากผู้บังคับบัญชาจะมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีแล้ว ยังมีภาวะความเป็นผู้นำสูง จึงสามารถปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ด้วยความสามัคคีกลมเกลียว มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ทำให้บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรปรากฏอยู่ทั่วไปในหน่วยงานดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ข้างต้นนั้น นอกจากนี้ ในเรื่องโครงสร้างการบริหารงานที่เอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวใน การปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้การติดต่อสื่อสารภายในสายงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา ประเภท ของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ประเภทของงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันเช่นกัน

7. การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบรรณารักษ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 10 ปัจจัย เรียงตามอันดับความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสำเร็จ 3) ลักษณะงาน 4) การได้รับความยอมรับนับถือ
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) การบังคับบัญชา 7) สภาพการปฏิบัติงาน 8) ความก้าวหน้า
- 9) สิ่งตอบแทน 10) นโยบายและการบริหาร

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งระบุว่าปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่าปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก มีเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ได้จัดอยู่ในปัจจัยจูงใจของ เฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกันทั้งหมด แต่ก็อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น คือ ปัจจัยอันดับที่ 1-4 ซึ่งเป็นไปตามปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ของเฮิร์ชเบอร์ก ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยที่แตกต่างออกไป คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งหากยึด

นอกจากนี้ยังอาจมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่คนในสังคมยึดถือปฏิบัติเป็นธรรมเนียม เป็นสิ่งที่ฝังลึกติดอยู่ในสังคม และเป็นกรอบที่แสดงและบ่งบอกถึงค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ บรรทัดฐาน แนวคิดที่หล่อหลอม นิสัย พฤติกรรมบุคคลและกลุ่มคนในสังคมนั้น โดยมีภาษา ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี แนวปฏิบัติ และระดับของการศึกษาเป็นองค์ประกอบ แต่ละประเทศต่างก็มีส่วนประกอบดังกล่าวแตกต่างกัน และในระดับที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น ทำเลที่ตั้งของประเทศ ประวัติศาสตร์ และความเป็นมาของประเทศนั้น ทำให้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นมีอิทธิพลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย

ด้วยความแตกต่างทางวัฒนธรรมดังกล่าว จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลของการวิจัยในครั้งนี้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้จัดอยู่ในปัจจัยเชิงจิตซึ่งแตกต่างออกไปจากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ที่จัดอยู่ในปัจจัยคำจูน กล่าวคือ สังคมในประเทศไทยนั้นเป็นวัฒนธรรมแบบคิตรวมหมู่ (Collectivism) ซึ่ง ผลิน ภูเจริญ (2550: 113) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของวัฒนธรรมเช่นนี้ว่าเป็นวัฒนธรรมที่คนในสังคมให้ความสำคัญกับกลุ่มและต้องการการยอมรับจากสังคมรอบข้าง พอใจกับการพึ่งพาอาศัยกันทั้งในทางจิตใจและวัตถุในระดับสูง ให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน ต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ชอบการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบร่วมกันในระดับสูง ซึ่งกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่จะมีวัฒนธรรมเช่นนี้ รวมไปถึงประเทศไทยด้วย ดังนั้นการติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญและจำเป็นมากกับวัฒนธรรมรูปแบบนี้ต่างจากกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกลุ่มประเทศแถบตะวันตกที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม (Individualism) ซึ่ง ผลิน ภูเจริญ (2550: 112-113) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของวัฒนธรรมเช่นนี้ว่าเป็นวัฒนธรรมที่คนในสังคมมุ่งสนใจเฉพาะครอบครัวของตนเอง มีการแสดงออกถึงความเป็นอิสระทางความคิด มีความเป็นผู้ริเริ่ม เป็นตัวของตัวเองสูง และมีลักษณะเป็นคนที่ต้องการยืนยันความสามารถของตนเอง ไม่ชอบฟังฟังผู้อื่น หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นวัฒนธรรมที่มีลักษณะต่างคนต่างอยู่นั่นเอง

ถึงแม้ว่าการจัดกลุ่มปัจจัยย่อยของการวิจัยในครั้งนี้จะมีความแตกต่างจากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ แต่ก็เพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วพบว่าผลของการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ได้

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจต่ำในเรื่อง ภายในหน่วยงานมีสถานที่พักผ่อน ห้องนันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารส่วนใหญ่มองข้าม เนื่องจากมักจะเน้นที่ผู้ใช้เป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้บริหารควรหันมาให้ความสำคัญโดยการจัดสถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องนันทนาการ เครื่องดนตรี เครื่องกีฬา และเกมส์ต่างๆ ตามสมควรไว้ให้บรรณารักษ์ได้มาใช้ในช่วงเวลาพัก จะช่วยให้บรรณารักษ์รู้สึกผ่อนคลายและลดความตึงเครียดที่ได้รับจากการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความรักใคร่สามัคคีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานอันเนื่องมาจากการได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันอีกด้วย

เมื่อพิจารณาตามสถาบันการศึกษาที่สังกัด พบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจต่ำในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการประชุมสำคัญๆ หรือกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงมีความรู้สึกน้อยใจและรู้สึกว่าตนไม่ใช่คนสำคัญในหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์ระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในวิธีการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างชัดเจน เพราะบรรณารักษ์ระดับปฏิบัติการก็เป็นผู้หนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ และเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเช่นเดียวกับบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายและผู้บริหารเช่นกัน

ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจต่ำในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เนื่องจากบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโทนั้น เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว บรรณารักษ์บางคนที่ยังมีฐานเงินเดือนไม่ถึงระดับปริญญาโท ก็ยังคงได้รับเงินเดือนเทียบเท่าวุฒิการศึกษาเดิม ไม่สามารถใช้วุฒิการศึกษาใหม่มาใช้ในการปรับวุฒิและปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นได้ เนื่องจากห้องสมุดไม่มีตำแหน่งรองรับวุฒิการศึกษานั้น ต้องรองจนกว่าตำแหน่งนั้นจะว่างหรือมีการเปิดรับสมัครจึงจะได้รับการบรรจุในวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญของเรื่องดังกล่าว เพราะค่าตอบแทนเป็นเรื่องที่สำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างสภาพทางสังคมให้แก่แต่ละบุคคล และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ โดยผู้บริหารควรเสนอเรื่องดังกล่าวต่อที่ประชุมของหน่วยงานและสถาบันเพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทแล้วไม่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนและปรับวุฒิให้สูงขึ้นนั้น อาจมาจากสาเหตุหนึ่ง คือ บรรณารักษ์บางคนไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโทโดยไม่ได้แจ้งให้กับผู้บริหารทราบ และไม่มีการทำข้อตกลงกับทางหน่วยงาน เมื่อศึกษาจบมาแล้วจึงยังไม่ได้รับการปรับวุฒิและปรับเงินเดือนก็เป็นได้ อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาให้บรรณารักษ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในส่วนภูมิภาค เพื่อดูว่าผลการวิจัยจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกับการวิจัยในครั้งนี้อย่างไร เนื่องจากมีองค์ประกอบหลายอย่างที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขนิษฐา วิเศษสาทร; และ มุกดา ศรียงค์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: โครงการตำราคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จิราพรรณ พัฒนกุลชัย. (2530). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- จรี อุษกรรัตน์. (2536, พฤษภาคม-ธันวาคม). สถานภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *ช.บ.อ. สาร*. 1(2-3): 39.
- ชารินทร์ เชาวนศิลาปี. (2539, กันยายน). ผลกระทบต่อบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์อันเนื่องมาจากการพัฒนาทางสังคมและเทคโนโลยี. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มช.* 3(14) : 72.
- ดลนภา แว่วศรี. (2550, 10 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดาร์ต มุกดาอุดม. (2531). *พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายในสำนักหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2546). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.].
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). *หลักการจัดการ-หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ทัศนหา หาญพล. (2536, พฤษภาคม-กรกฎาคม). บทบาท การพัฒนา และความก้าวหน้าของบุคลากรสารสนเทศยุคใหม่. *ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 16(8) : 10.
- บานชื่น ทองพันชั่ง. (2537). *งานห้องสมุดทางสังคมศาสตร์*. เชียงใหม่: ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญยืน ชัยสุโรจน์. (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปภาวรินทร์ สุรินทร์ราช. (2550, 11 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักบรรณสารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- ผลิน ภูเจริญ. (2550). การจัดการธุรกิจร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.].
- พรรณราย ทพยะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มัทนา เจริญแพทย์. (2550, 6 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณห์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รพามิพย์ เมฆศรีอรุณ. (2536). สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- รัศมี ลักขณาวรรณพร. (2545, กันยายน-ธันวาคม). สาเหตุและวิธีชนะความเครียดจากการทำงาน. วารสารมหาวิทยาลัยศรีสเคียน. 8(3): 4-12
- วัชร ทรงแทม. (2543). หลักการบริหารสมัยใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วณัฐ ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 18(3): 8-11.
- วินเซนรี, อาร์เธอร์. (2541, มกราคม). วิชาชีพสารนิเทศ ปี ค.ศ. 2006. แปลโดย สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล. บรรณารักษศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 18(1): 26.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต
- วิลัย (อัครดิชยา) สดงคุณห์. (2537, กรกฎาคม-ธันวาคม). ผลงานทางวิชาการกับการเลื่อนตำแหน่งของบรรณารักษ์. โดมทัศน์. 15(2): 98-102.
- ศรีเรือน โกศลวัฒน์. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- ศรีสมร คุณากรบดินทร์. (2524). *เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรีกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู*. ปริญญาโท กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: ปณิธิวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2542, กรกฎาคม-สิงหาคม). การกำหนดสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษากรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอเมริกา. *บรรณสาร สพบ.* 31(2): 1-2.
- ศิริวรรณ ปานแก้ว. (2550, 11 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักบรรณสารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศิริวรรณ ศิริภิรมย์. (2550, 12 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2525). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2533). *การบริหารเพื่อการเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ เทรตดิ้ง.
- _____. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สมร กรวิรัตน์. (2550, 19 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่สำนักหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการสร้างตำรา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา ประกอบผล. (2550, 19 กันยายน). สัมภาษณ์โดย กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ ที่ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สวิตเซอร์, ดอนน่า. (2536, พฤษภาคม). บุคลากรห้องสมุด: ทำไมต้องพัฒนา. แปลโดย ปารณนา บุษปาคม. *ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. (12)12: 32-34.
- สิริอร ศิรราช. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนีย์ กาศจำรูญ. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการหน่วยงานบริการสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. นครปฐม: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและการสอน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุรวงศ์ ศรีสุวัจนีย์. (2533). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). ความผูกพันต่อองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 9(34): 34-41.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา. คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไรพรรณ หล่อศิริ. (2524). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- Arnold, Hugh J.; & Feldman, Daniel C. (1986). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Glasgow, Bonnie Jean Loyd. *Job Satisfaction among Academic Libraries*. Retrieved April 20, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=752846121&sid=10&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Hovekamp, Tina Maragou. (2006). *Union and Work Attitudes: Job Satisfaction, Work Values and Organizational Commitment of Professional Librarians*. Retrieved April 20, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=747221351&sid=10&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Hall, John. (1982, October). Why Librarianship?, *Assistant Librarianship*. 75: 127-130.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; & Synderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Jordan, Peter.; & Jones, Noragh. (1936). *Staff Management in Library and Information Work*. 3rd ed. Aldershot: Gower.
- Kem, Carol Ritzen. (2006). *The Relationship between Herzberg Motivator/Hygiene Theory and Work Behavior Types of Academic Librarians in Florida*. Retrieved April 20, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=741426051&sid=3&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD741426051>

- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities, *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 30: 606.
- Kreitner, Robert.; & Kinicki, Angelo. (2004). *Organizational Behavior*. 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred. (2005). *Organizational Behavior*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Newstrom, John W. (1993). *Organizational Behavior : Human Behavior at Work*. 9th ed. New York: McGraw-Hill.
- Rodriguez, Ketty. (1991). *Job Characteristics, Motivation and Job Satisfaction of Academic Catalogers: A Diagnostic Approach*. Retrieved April 20, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=745946731&sid=3&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Sterrs, Richard M.; & Porter, Lyman W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Swasdison, Neena. (2006). *Job Satisfaction of University Librarians in Thailand: An Analysis of Selected Factors with a Focus on Superior-Subordinate Relation*. Retrieved April 20, 2006, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=745313931&sid=10&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Wexley, Kenneth N.; & Yuki, Gary A. (1975). *Organizational Behavior and Industrial Psychology*. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านอ่านข้อความอย่างละเอียดและโปรดตอบคำถามทุกข้อโดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในสถาบันใดสถาบันหนึ่งโดยเฉพาะ หากแต่ผลการวิจัยจะเสนอออกมาในรูปผลรวม ซึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อบรรณารักษ์ท่านใดท่านหนึ่งหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. วุฒิการศึกษาที่ท่านสำเร็จการศึกษา คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ วุฒิปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์
- ☐ วุฒิปริญญาตรี สาขาอื่น (โปรดระบุ)
- ☐ วุฒิปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์
- ☐ วุฒิปริญญาโท สาขาอื่น (โปรดระบุ)
- ☐ วุฒิปริญญาเอก สาขาบรรณารักษศาสตร์และ/หรือสารสนเทศศาสตร์
- ☐ วุฒิปริญญาเอก สาขาอื่น (โปรดระบุ)

2. ปัจจุบันงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานประเภทใด

☐ งานเทคนิค ได้แก่ งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหมู่และทำบัตรรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสารและหนังสือพิมพ์ งานซ่อมบำรุงและรักษาทรัพยากรสารสนเทศ งานสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ และงานคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด

☐ งานบริการ ได้แก่ งานบริการยืม-คืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว่ำ บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข้อสนเทศ บริการหนังสือสารอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข่าวสารทันสมัย บริการรวบรวมบรรณานุกรม สาระสังเขป และดัชนี บริการสืบค้นสารสนเทศ จากฐานข้อมูลและระบบออนไลน์ บริการสอนการใช้ห้องสมุดและบริการโสตทัศนวัสดุ ตลอดจนกิจกรรมของห้องสมุด

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสถาบันแห่งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม

- ☐ 1-10 ปี
- ☐ 11-20 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด พิจารณาว่าคุณมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้นๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านลักษณะงาน</u>					
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้เริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน					
2. ขอบเขตของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน					
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ					
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานเมื่อท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ ...					
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นี้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย					
6. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด					
7. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
8. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและ					

ง่ายขึ้น.....					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>					
9. ท่านสามารถตัดสินใจปฏิบัติงาน ในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย					
10. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ท่าน รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง					
11. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญ หรือเร่งด่วนในหน่วยงาน					
12. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ.....					
13. ท่านติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานของตนเองเสมอ					
14. ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงาน โดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค ...					
15. ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติ เป็นอย่างดี					
16. งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสม กับตำแหน่งและหน้าที่					
<u>ด้านความสำเร็จ</u>					
17. ท่านใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัว ท่านเอง					
18. ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ท่านปฏิบัติงาน ในหน่วยงานแห่งนี้					
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาใน การปฏิบัติงานด้วยเทคนิคและความรู้					

ที่ท่านมีอยู่เสมอ					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านความสำเร็จ (ต่อ)</u>					
20. ท่านมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุผลสำเร็จ					
21. ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ผ่านมา ของท่าน					
22. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
23. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้					
24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่าน ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ โดยไม่ต้อง เปลี่ยนหรือย้ายงาน					
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</u>					
25. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน					
26. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน					
27. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงรับรู้และยอมรับ ผลการปฏิบัติงานของท่าน					
28. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุน การปฏิบัติงานของท่าน					
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและ มอบหมายงานสำคัญๆ ให้					
30. เพื่อนร่วมงานชักชวนท่านให้ร่วม กิจกรรมหรือจัดทำโครงการต่างๆ ด้วย ..					
31. ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการกำหนด					

ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ (ต่อ)</u> 32. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะรับฟัง ความคิดเห็นของท่านและนำไป ประกอบการตัดสินใจ					
<u>ด้านความก้าวหน้า</u> 33. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มี ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
34. ท่านมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้ เข้าร่วมอบรม ดูงาน สัมมนา และศึกษา ต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
35. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน ของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมี ความยุติธรรม					
36. หากท่านมีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับ การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในระดับงาน ที่สูงขึ้นด้วย					
37. ท่านพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้ากว่าหน่วยงาน อื่น					
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u> 38. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม กับงานที่ท่านปฏิบัติและอายุการ ปฏิบัติงานของท่าน					

39. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านสิ่งตอบแทน</u> (ต่อ)					
40. ถ้าหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงาน ล่วงเวลาท่านได้รับค่าตอบแทนอย่าง เหมาะสม					
41. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติ ราชการ ท่านสามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ตามสิทธิที่ท่านพึงมี					
42. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วใน การขอรับค่าตอบแทนต่างๆ					
43. ท่านมีโอกาสได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ หรือเงินตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ หรือออกจากงาน					
44. ท่านได้รับความสะดวกในการขอเบิกเงิน ล่วงหน้ายืมฉุกเฉิน หรือเมื่อเกิดเหตุ จำเป็นเร่งด่วน					
45. เมื่อมีปัญหาทางการเงิน ท่านสามารถ พึ่งพาสวัสดิการจากหน่วยงานของท่าน ได้ เช่น กองทุนกู้ยืม เป็นต้น					
46. ท่านมีโอกาสได้รับการชดเชย ด้านการเงิน และอื่นๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือ ทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน					
47. ท่านมีโอกาสลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาภักดิ์ ลาป่วย และการลาหยุด พักผ่อนประจำปี เป็นต้น					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					

48. ท่านมีความสะดวกต่อการเดินทางจากที่พักเพื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานของท่าน					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)</u>					
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการคมนาคมภายในสถาบัน					
50. สถานที่การปฏิบัติงานของท่านมีการจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
51. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากเสียงรบกวนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน..					
52. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านปราศจากกลิ่นเหม็น กลิ่นอับ และฝุ่นละอองเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน					
53. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการจัดวางครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและสะอาด					
54. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานกว้างขวาง เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย					
55. บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข...					
56. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีความทันสมัยเพียงพอและเหมาะสม					
57. ท่านพอใจกับการจัดตารางการปฏิบัติงานทั้งช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักที่หน่วยงานกำหนดให้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)</u>					
58. ภายในหน่วยงานของท่านมีสถานที่ พักผ่อน ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร จัดเตรียมไว้ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและ เหมาะสม					
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>					
59. หน่วยงานของท่านมีนโยบาย การดำเนินงานหรือการบริหารงานที่ ชัดเจนและเป็นระบบ					
60. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบาย และโครงสร้างการบริหารให้บุคลากร ทราบอย่างชัดเจน					
61. หน่วยงานของท่านมีโครงสร้าง การบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและ หน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน					
62. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานของ หน่วยงาน					
63. โครงสร้างการบริหารงานในหน่วยงาน ของท่านเอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวใน การปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี					
64. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในหน่วยงานของท่านมี ความเหมาะสม					

65. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร (ต่อ)</u>					
66. หน่วยงานของท่านกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
67. ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงาน					
68. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายในการบริหารไว้อย่างชัดเจน					
69. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้บุคลากรโดยกระจายงานให้เหมาะสม					
70. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน					
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>					
71. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี					
72. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
73. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้					

เป็นอย่างดี					
74. ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ท่านเมื่อมีปัญหา ทั้งในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)</u>					
75. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือ ท่านเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว					
76. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดี ต่อกันทั้งในและนอกเวลางาน					
77. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมี การประสานงานในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี					
78. เพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยดีทุกเรื่อง					
79. บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรมีปรากฏ อยู่ทั่วไปในหน่วยงานของท่าน					
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>					
80. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี					
81. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอ					
82. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถใน การเป็นผู้นำได้เป็นอย่างดี					
83. ผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
84. ผู้บังคับบัญชามีความเชี่ยวชาญและมี					

ทักษะในการปฏิบัติเป็นอย่างดี					
85. ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่รักษาคำพูด...					
86. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจใส่ต่อ					
ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<u>ด้านการบังคับบัญชา (ต่อ)</u>					
87. ผู้บังคับบัญชาใช้ข้อมูลที่มีอยู่มา พิจารณาความเป็นไปได้ก่อนตัดสินใจใน การทำงานใดๆ.....					
88. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
89. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
90. การติดต่อสื่อสารและการสั่งการระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามี ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง					

ขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวกรัณต์รัตน์ ถาวรประเสริฐ
วันเดือนปีเกิด	2 ธันวาคม 2522
สถานที่เกิด	เขตบางกระบือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2 แยก 2 ซอยเสรีไทย 67 แขวงคันนายาว เขตคันนายาว จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10230
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนบางกระบือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2544	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2551	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ