



บทที่ ๒

## ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันผู้บริหารทุกหน่วยงานซึ่งมุ่งที่จะให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างดีที่สุดและประหยัดที่สุด ได้เล็งเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการดำเนินงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีประสิทธิภาพสูง ความมีประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี มีความพอใจในงานที่ทำ มีอัตราการลาออกและความเฉื่อยช้าน้อย (Rizzo 1980 : 131) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อผู้บริหารทั้งหลาย

### ความพึงพอใจในการทำงาน ( Job Satisfaction )

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความเต็มใจ ความต้องการและความปรารถนาที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ความพึงพอใจในการทำงานนี้เกิดจากความสัมพันธะระหว่างความต้องการจากงานที่ทำและผลที่ได้รับ (Locke 1969 อ้างถึงใน เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล ๒๕๒๖ : ๓๔) เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและมีเหตุผลความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

ในปัจจุบันหลักการบริหารงานบุคคลจะถือว่า ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งมีชีวิตจิตใจ ขวัญเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงาน และรางวัลทางจิตใจมีผลกระตุ้นในการทำงานมากกว่ารางวัลทางเศรษฐกิจทรัพย์ ในสถาบันห้องสมุด ผู้บริหารงานห้องสมุดก็เริ่มประยุกต์กฎเกณฑ์และเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด มีการเลือกสรร รุงใจ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพอใจและเพื่อผลงาหน้าที่ของห้องสมุด

ความพึงพอใจในการทำงานนี้เกี่ยวข้องกับขวัญของผู้ปฏิบัติงาน เพราะขวัญเป็นผลรวมของความพึงพอใจอันเป็นประสบการณ์ของลูกจ้างในฐานะผู้กระทำและสมาชิกขององค์การ ขวัญคือทัศนคติที่มีต่องาน เป็นเรื่องความต้องการของแต่ละคนที่ถูกสนองตอบ และเน้นเรื่องความพอใจในการปฏิบัติงาน (ประธาน จันทรเจริญ ๒๕๑๔ : ๑๒) ดังนั้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

ความพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

นอกจากความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับขวัญของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานด้วย เพราะแรงจูงใจ ความคาดหวัง และทัศนคติของบุคคลเป็นองค์ประกอบที่กำหนดความต้องการส่วนตัวของแต่ละบุคคล เมื่อความต้องการของบุคคลทั้งในด้านการกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตวิทยาได้รับการสนองตอบจนถึงระดับหนึ่ง บุคคลจะเกิดความพอใจ ( D'Elia 1979 : 284 ) ความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจทั้งกล่าว

โดยหลักการแล้วหน่วยงานใดที่มีสิ่งจูงใจมาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก สิ่งจูงใจที่สามารถเร่งเร้าหรือชักจูงให้บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติตามนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือและการยกย่อง การมีส่วนร่วมในการจัดการ โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมและบริการทางด้านการสนทนา การ สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงินเหล่านี้จะมีผลทางจิตใจ และมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

การจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังโดยทั่วไปของมนุษย์ ใ้มีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความต้องการของมนุษย์อย่างกว้างขวาง และมีทฤษฎีที่สำคัญ ๓ ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอน \* ( The Need Hierachy Theory ) ของ เอ เอช มาสโลว์ ( Maslow 1943 ) ทฤษฎีสององค์ประกอบ \*\* ( The Motivation-Hygiene Theory ) ของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ( Herzberg 1966 ) และทฤษฎี X และทฤษฎี Y ( Theory X and Theory Y ) ของ คัทลาส แมคเกรเกอร์ ( McGregor 1960 )

#### ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอน

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ( Maslow 1943 ) กล่าวถึงความต้องการโดยทั่วไปของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น

\* แปลจากชื่อ The Need Hierachy Theory

\*\* ไ้จาก กมล ริกสวน (๒๕๒๔ : ๑๑)

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะพัฒนาตามลำดับจากขั้นต่ำสุดจนถึงขั้นสูงสุดรวม ๖ ชั้น เมื่อความต้องการชั้นหนึ่งได้รับการสนองตอบ คนก็จะมีความต้องการในชั้นถัดไป โดยที่การตอบสนองนั้นอาจจะได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนหรือทั้งหมดก็ได้ แล้วจึงจะมีความต้องการในชั้นต่อไป ความต้องการอื่นที่เกิดขึ้นมาอีกนั้นจะเกิดอย่างค่อยเป็นค่อยไป มิได้เกิดขึ้นทันที ความต้องการทั้ง ๖ ชั้นคนมีดังนี้ ( Maslow 1943 อ้างถึงใน พรหมิ ชูทัย เจริญจิต ๒๕๒๘ : ๓-๑๑)

๑. ความต้องการของร่างกาย เป็นความต้องการที่ดีว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ การหลับสนอน การขับถ่าย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ในบรรดาความต้องการดังกล่าวสิ่งที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมมากที่สุดคือ ความต้องการอาหาร ผู้ที่หิวจะคิดแต่เรื่องทำให้อิ่มโดยไมคำนึงถึงสิ่งอื่นใดแม้แต่ความปลอดภัยและความถูกต้อง เมื่อความหิวได้รับการตอบสนอง คนจะไม่แสดงพฤติกรรมอื่นเนื่องมาจากความหิวอีก แต่จะมีความต้องการอื่น ๆ สูงขึ้นไปอีก ซึ่งจะเป็สิ่งกำหนดพฤติกรรมในช่วงเวลานั้นอีก

๒. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการหลักประกันในการทำงาน หรือ การดำรงชีวิต เช่น ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ความเป็นปึกแผ่น ความต้องการการคุ้มครองปกป้อง ความต้องการกฎหมายคุ้มครอง และต้องการความเข้มแข็งของผู้คุ้มครอง

๓. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของคือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนเองจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ทุกคนอยากได้ความรักจากคนอื่นและอยากเป็นเจ้าของผู้อื่น ผู้ที่ขาดความรักจะมีความต้องการขั้นนี้มากกว่าผู้อื่น เช่น คนที่ขาดเพื่อน ขาดพ่อ ขาดแม่ จะต้องการความรักจากคนอื่นมาชดเชยมากขึ้น หรือเด็กที่ขาดความรักจะมีวิธีการเรียกร้องความรักและความสนใจด้วยวิธีการแปลก ๆ

๔. ความต้องการในด้านการเป็นที่ยอมรับ และได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าทั้งในสายตาตนเองและในสายตาของผู้อื่น เช่น ความต้องการมีฐานะเด่น ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

๕. ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเอง เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการของตนเอง โดยไม่มีการบิดเบือน ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของตนเอง โดยทั่วไปหากคนได้รับการสนองตอบอย่างเพียงพอจนถึงขั้น ๔ คือ มีความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย

ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และได้รับการยอมรับก็มีโอกาสที่จะพัฒนาถึงขั้นที่ ๕ ได้ และเมื่อคนพัฒนามาถึงขั้นนี้ก็จะสามารถพัฒนาถึงขั้นที่ ๖ และ ๗ ได้เอง ดังนั้น โดยทั่วไปจึงมีการนำเสนอทฤษฎีนี้เพียง ๕ ขั้นตอนเท่านั้น

๖. ความต้องการในโอกาสของการแสวงหาความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความต้องการที่จะศึกษาค้นหาแสวงหาความรู้เพื่อใ้ตนได้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ชัดเจน คนที่มีความต้องการระดับนี้ จะแสวงหาความรู้โดยไม่มีใครชักชวนหรือบอกให้ทำแต่จะทำเพราะความใ้รู้รู้อยู่ของตนเอง

๗. ความต้องการด้านสุนทรีย์ หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและซาบซึ้งในสิ่งที่สวยงามต่าง ๆ เช่น ศิลปะ ดนตรี ศาสนา เป็นต้น คนที่มีความต้องการระดับนี้จะหาความสุขความพึงพอใจของตนเองโดยไม่สนใจความนิยมของสังคม

ความต้องการทั้ง ๗ ขั้นดังกล่าว สามารถแยกออกได้เป็น ๒ กลุ่มคือ กลุ่มแรก เป็น "ความต้องการพื้นฐาน" หรือความต้องการเนื่องจากการขาดหรือไม่มี ได้แก่ความต้องการขั้นที่ ๑-๔ ซึ่งจะต้องมีการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมภายนอก กลุ่มที่ ๒ ได้แก่ "ความต้องการขั้นสูง" หรือความต้องการพัฒนา เป็นความต้องการเนื่องมาจากการแสวงหา ไม่ใช่เนื่องจากการขาดหรือไม่มี ได้แก่ ความต้องการขั้นที่ ๕-๗ บุคคลที่พัฒนามาถึงขั้นนี้ จะเป็นผู้ที่คำนึงถึงบุคคลอื่น เป็นผู้ที่ทำงานเพื่องาน สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และมุ่งผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ทั้งนี้เพราะความต้องการต่าง ๆ ของเขาได้รับการตอบสนองเต็มที่แล้ว มาสโลว์ กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีแรงภายในที่จะพัฒนามาถึงขั้นนี้ ถ้าความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ แต่สภาพที่เป็นอยู่คนมักจะไม่พัฒนาความต้องการมาในขั้นนี้ เพราะคนยังไม่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานได้ จึงต้องพยายามสนองความต้องการเหล่านั้นก่อน

ทฤษฎีสององค์ประกอบ

ทฤษฎีสององค์ประกอบนี้เป็นเรื่องความต้องการของบุคคลในองค์การ ซึ่งเฟรดเดอริค เฮอริชเบอร์ก, เบอร์นาร์ด เมาส์เนอร์ และชาร์บารา บิล็อก ไฮเคอร์แมน ( Herzberg, Mausner and Snyderman 1966 cited by Chwe 1966 : 15 ) ได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ และ

ปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจบุคคลใหม่มีความตั้งใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อาจเรียกได้ว่าเป็นตัวกระตุ้น หรือตัวความพึงพอใจที่สำคัญมี ๔ ปัจจัย ได้แก่

๑. ความสำเร็จของการงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จ

๒. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นทั้งกับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

๓. ลักษณะของการงาน หมายถึง งานที่ตรงกับความรู้ ความสนใจ ความถนัด หรือหาความความสามารถ

๔. ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีโอกาสรับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่

๕. ความก้าวหน้า และความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า หมายถึง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยคำจูน เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของการงาน หรือส่วนประกอบของการงานทำหน้าที่คำจูนไม่ให้เกิดความท้อถอยหรือไม่อยากทำงาน และป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยนี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้จะมีปัจจัยนี้อยู่ก็ไม่เป็นสิ่งที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ปัจจัยคำจูน ได้แก่

๑. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานในองค์การ

๒. การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการควบคุมงานของผู้นับบัญชา

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างบุคคลกับผู้นับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

๔. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การมีวัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน มีแสงสว่างพอเพียงในที่ทำงาน เป็นต้น

๕. รายได้ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

๖. ความมั่นคงในการทำงาน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว

\* คำว่า "ปัจจัยคำจูน" ผู้วิจัยได้นำมาจากงานวิจัยของ กมล รักรสวน (๒๕๒๕ : ๑๘) และ เปล่งศรี อิงคินันท์ (๒๕๒๖ : ๔๐)

## ๑. สถานภาพทางสังคม

## ๒. สวัสดิการ

เฮอริชเบอร์เกอร์สรุปว่า ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนจะแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด ปัจจัยจิตใจซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานจะมีอยู่ในตัวของงาน และจะมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ทำงานกับสิ่งที่เขาทำ ส่วนปัจจัยคำจูนอันเป็นสิ่งกำหนดความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเป็นส่วนประกอบของงาน ซึ่งเป็นภาวะแวดล้อมหรืออยู่รอบ ๆ ตัวคนผู้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์มีข้อจำกัด คือ วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพราะใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างระบุสภาพที่ทำให้เกิดความพอใจ และสภาพที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งเมื่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดี คนมีแนวโน้มที่จะอธิบายสาเหตุของความพอใจจากความสำเร็จของเขาเอง แต่หากสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปด้วยดีแล้ว คนจะอ้างสาเหตุด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ นอกจากนี้ เฮอริชเบอร์เกอร์ไม่ได้วัดการสนองตอบความพอใจโดยส่วนรวม ซึ่งคนอาจจะมีความพอใจโดยส่วนรวม แม้จะไม่พอใจในบางอย่างก็ได้ (สมัยศ นาวีการ ๒๕๒๑ : ๑๐๑)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

แมกเกรเกอร์ ( McGregor 1960 อ้างถึงใน กมล รัชสวน ๒๕๒๕ : ๒๐-๒๑) ได้เสนอทฤษฎี X และทฤษฎี Y อันเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในด้านการบังคับบัญชาไว้ดังนี้

ทฤษฎี X มีข้อสมมุติว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์ก็สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการบังคับและการลงโทษให้เกิดความเกรงกลัว มีการให้ผลตอบแทนทางการเงิน และทางกายภาพ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง มีข้อสมมุติว่าคนโดยพื้นฐานแล้วจะให้ความร่วมมือสนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ ทฤษฎีนี้จะมองพฤติกรรมมนุษย์จากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานจะสำเร็จโดยการได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลโดยใหญ่บุคคลมีความพึงพอใจด้วย รวมทั้งจะใช้การจูงใจ โดยการสนองตอบความต้องการระดับสูง คือความมีชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต



ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ ไฮเออร์ชเบอร์ก และแมคเกรเกอร์

แนวความคิดของไฮเออร์ชเบอร์ก เน้นสภาพในการทำงาน ส่วนมาสโลว์จะเน้นความต้องการระดับต่ำ ความต้องการระดับต่ำในทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ความต้องการของร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย อาจจะเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจำจนในทฤษฎีของไฮเออร์ชเบอร์ก ซึ่งได้แก่ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงของงาน นโยบายและการบริหารงาน เป็นต้น ส่วนปัจจัยสูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน อาจจะเปรียบเทียบได้ว่าเป็นความต้องการระดับสูงขึ้นไปกว่าความต้องการพื้นฐานโดยทั่วไป

ทฤษฎี Y มีข้อสมมุติเกี่ยวกับการสนองตอบความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะสนองตอบความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบ การควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ความต้องการในระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ และปัจจัยสูงใจของไฮเออร์ชเบอร์ก จึงมีข้อสมมุติอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้ดังนี้

ทฤษฎีของมาสโลว์	ทฤษฎีของไฮเออร์ชเบอร์ก *	ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ **
<u>ความต้องการระดับสูง - ชั่ว</u> - ความต้องการที่จะตระหนัก ในความสามารถของตนเอง (ขั้นที่ ๕-๖) - ความต้องการในการได้รับการยอมรับ การยอมรับ (ขั้นที่ ๔) - ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (ขั้นที่ ๓)	<u>ปัจจัยสูงใจ</u> - ความสำเร็จ - การยอมรับนับถือ - ความก้าวหน้า - ความรับผิดชอบ - ลักษณะของงาน	<u>ทฤษฎี Y</u> - การตอบสนองความต้องการที่จะมีชื่อเสียงและความสมหวัง - ความรับผิดชอบ - ความคิดสร้างสรรค์ - การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง

\* และ \*\*

ได้จากสมยศ นาวีการ (๒๕๒๑ : ๑๐๔-๑๑๐)

ทฤษฎีของมาสโลว์	ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก	ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการความปลอดภัย (ขั้นที่ ๒)</li> <li>- ความต้องการของร่างกาย (ขั้นที่ ๑)</li> </ul>	<p><u>ปัจจัยค่าจูง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายและการบริหารงาน</li> <li>- การบังคับบัญชา</li> <li>- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</li> <li>- เงินเดือน</li> <li>- สภาพแวดล้อมของการทำงาน</li> </ul>	<p><u>ทฤษฎี X</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการความมั่นคง</li> <li>- ต้องการการสั่งการ</li> <li>- มีการลงโทษ</li> </ul>

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของห้องสมุด.

ห้องสมุดวิทยาลัยมีหน้าที่จัดหาวัสดุห้องสมุดและให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรของสถาบัน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของสถาบันด้วย หน้าที่เบื้องต้นของห้องสมุดวิทยาลัยแบ่งออกได้เป็น ๔ ประการได้แก่ การเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุดทั้งสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ การจัดเก็บอย่างมีระบบซึ่งรวมการจัดหมวดหมู่และเตรียมออกบริการ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และการส่งเสริมการอ่านหนังสือตามหลักสูตรของนักศึกษา

จากหน้าที่ดังกล่าว บรรณารักษ์ผู้ดำเนินงานห้องสมุดจะต้องปฏิบัติงานห้องสมุดอย่างมีระบบและมีขั้นตอนต่อเนื่องกัน โดยทั่วไปห้องสมุดวิทยาลัยครูที่มีคุณภาพดีจะแบ่งงานออกได้ดังนี้ คือ ( Lyle 1961 : 49-50 )

๑. การบริหาร ได้แก่ การวางแผนงาน กำหนดนโยบายและระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด การวางแผนพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหารคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้ห้องสมุด การจัดทำสถิติ รายงานและวิเคราะห์การให้บริการของห้องสมุด ให้คำแนะนำและดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากร กำหนดรายละเอียดในการใช้งบประมาณ การวางแผนพัฒนาอาคารสถานที่ ดูแลรักษาครุภัณฑ์และอุปกรณ์ของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ตลอดจนให้ความร่วมมือแก่ห้องสมุดอื่นที่อยู่ใกล้เคียง



๒. การเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุด ได้แก่ การติดต่อขอความร่วมมือจากอาจารย์ ภาควิชาต่าง ๆ ในการสั่งซื้อหนังสือ การตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่สั่งกับหนังสือของห้องสมุด การติดต่อสั่งซื้อจากสำนักพิมพ์ โดยกำหนดจำนวนเล่มให้เหมาะสม การจัดทำบรรณานุกรมหนังสือ แยกตามสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อประเมินคุณค่าหนังสือและทราบสาขาวิชาที่ควรจัดซื้อเพิ่มเติม ตลอดจน จัดทำสถิติการสั่งซื้อหนังสือ

๓. การเตรียมออกบริการ ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ ให้อ่านเรื่องและทำบัตรรายการ หนังสือ การพิมพ์และเรียงบัตรรายการ การเตรียมออกบริการ เช่น การเสริมหนังสือให้แข็งแรง การลงทะเบียนเขียนในเล่ม เขียนสันหนังสือ และอื่น ๆ ตลอดจนการจัดทำบันทึกและสถิติ ที่สำคัญ

๔. การบริการผู้อ่าน ได้แก่ การให้ยืมและรับคืน การแนะนำการจัดและการบริการของ ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการรวบรวมบรรณานุกรมและทำครรชนี บริการยืมระหว่างห้องสมุด และให้คำแนะนำในการใช้ห้องสมุด

งานห้องสมุดดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถแยกออกได้เป็นงานระดับวิชาชีพ และงาน ระดับเจ้าหน้าที่ งานระดับวิชาชีพ หมายถึง งานซึ่งต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางวิชาชีพเป็นผู้ดำเนินการ อาจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ งานที่ต้องการผู้มีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการ เช่น การกำหนดนโยบายและแผนงานห้องสมุด การจัดทำหมวดหมู่และ ทำบัตรรายการ เป็นต้น ส่วนงานระดับวิชาชีพอีกประเภทหนึ่ง หมายถึงงานที่ต้องการผู้มีความรู้ เฉพาะด้านนอกเหนือจากวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ แต่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด เช่น งานแปล เอกสาร ซึ่งต้องอาศัยผู้มีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี งานของนักเอกสารสนเทศในห้องสมุดบาง แห่ง ซึ่งต้องอาศัยผู้มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารระสังเขป วิเคราะห์บทความและ หนังสือ เป็นต้น งานอีกระดับหนึ่งคือ งานระดับเจ้าหน้าที่ หมายถึง งานที่ปฏิบัติไม่จำเป็นต้อง มีความรู้ด้านวิชาชีพในการปฏิบัติงานโดยตรง แต่อาจได้รับการอบรมหรือการฝึกฝนเพิ่มเติม เช่น งานรับ-จ่าย งานบริการหนังสือจอง งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น งานสำรวจหนังสือ เป็นต้น

ลักษณะของงานห้องสมุดดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคลากรห้องสมุด อันจะนำไปสู่การดำเนินงานห้องสมุดที่ดีมี ๓ ประการคือ ( Marchant 1982 : 782-784 )

๑. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการวางแผนงาน
๒. การมีบุคลากรและทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณภาพและมีจำนวนพอเพียงต่อการดำเนินงาน ซึ่งจะรวมถึงการได้รับงบประมาณที่พอเพียงต่อการดำเนินงานห้องสมุด
๓. การจัดให้บุคลากรที่มีความรู้ได้ทำงานตามความเหมาะสมและกระจายไปตามสาขาวิชาต่าง ๆ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดของบุคลากรระดับลูกจ้างมี ๒ ประการ ได้แก่ สถานภาพ และเงินเดือน นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น มีแสงสว่างอย่างพอเพียง มีความสัมพันธ์อันดีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีอุปกรณ์ที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการดำเนินงาน มีเนื้อที่พอเพียงต่อการดำเนินงาน และมีอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ชัดเจน เป็นต้น ปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อความพึงพอใจได้แก่ ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงบุคลากรห้องสมุดและจำนวนนักศึกษาที่เข้าใช้ จำนวนชั่วโมงในการทำงานซึ่งไม่ควรเกิน ๓๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอดจนการมีโอกาสหยุดพักผ่อนประจำปี การได้รับสิทธิในการลาป่วยและการได้เลื่อนตำแหน่ง ( Lyle 1961 : 195 )

สตีเวน ซีโอโกะ ชิว ( Chwe 1976 : 60-61 ) ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดขึ้น ๒๐ ปัจจัย ตามแนวแบบทดสอบมาตรฐานวัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินิโซตาดังนี้

๑. โอกาสใช้ความสามารถในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ได้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ความสามารถของตนเอง
๒. สัมฤทธิผลในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกประสบความสำเร็จที่บุคคลได้รับจากการทำงาน
๓. กิจกรรมในการทำงาน หมายถึง ภาระที่ใดทำงานอยู่โดยตลอด
๔. ความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าจากการทำงาน
๕. ความมีอำนาจหน้าที่ หมายถึง โอกาสที่จะสั่งให้ผู้อื่นทำสิ่งใด ๆ ได้
๖. นโยบายและการปฏิบัติงาน หมายถึง แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายของห้องสมุด
๗. ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนและปริมาณงานที่แต่ละคนทำ
๘. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การเข้ากันไต่ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

๘. ความกตริเริ่มในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะไต่ตกลงงานตามวิธีของ

ตนเอง

๑๐. ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึงโอกาสที่จะทำงานตามลำพัง
๑๑. คุณค่าทางจริยธรรม หมายถึง การทำงานโดยไม่ซัดคอคความสำนึกของตนเอง
๑๒. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องเมื่อทำงานได้ดี
๑๓. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมีอิสระในการพิจารณาตัดสินใจด้วยตนเอง
๑๔. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง
๑๕. การบริการสังคม หมายถึงโอกาสที่ไต่ทำสิ่งไต่เพื่อผู้อื่น
๑๖. สถานภาพ หมายถึง โอกาสที่ไต่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน
๑๗. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง วิธีการที่หัวหน้างานปฏิบัติตอกงาน
๑๘. เทคนิคในการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับ

บัญชา

๑๙. การเปลี่ยนแปลงของงาน หมายถึง โอกาสที่จะทำสิ่งแตกต่างกันจากเวลาหนึ่ง

ไปอีกเวลาหนึ่ง

๒๐. สภาพแวดล้อมของงาน ไต่แก่ สภาพทางกายภาพในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุด

งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดในต่างประเทศแบ่งออกไต่เป็น ๔ ประเภทคือ

๑. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดตามแนวทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก

๒. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดตามทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของมาสโลว์

๓. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานห้องสมุดโดยทั่วไป

๔. การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรห้องสมุดโดยการเปรียบเทียบ

ตามประเภทของงานห้องสมุด

๑. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานตามแนวทฤษฎีสององค์ประกอบของ  
 เฮอรัชเบอร์กได้แก่งานวิจัยของ เคนเนธ เอช เฟลท และ เอลิซาเบท คัมบลิว สโตน  
 ( Plate and Stone 1974 : 97-110 ) โดยเฟลท และสโตน ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผล  
 ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดชาวอเมริกัน และบรรณารักษ์ห้องสมุด  
 ชาวคานาดาที่เข้ารับการอบรมในเดือน มีนาคม ค.ศ. ๑๙๗๑ ซึ่งสมาคมห้องสมุดแห่งรัฐโอกลา-  
 โฮมา หอสมุดแห่งโอกลาโฮมา และโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยโอกลาโฮมา  
 ได้ร่วมกันจัดขึ้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม บันทึกสิ่งที่เกี่ยวกับงาน  
 ที่ทำให้เขารู้สึกพอใจและไม่พอใจ และทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้อีกกลับ  
 มาจากบรรณารักษ์ห้องสมุดชาวอเมริกัน ๑๖๒ คน และบรรณารักษ์ห้องสมุดชาวคานาดา ๑๕ คน  
 ผลที่ได้สนับสนุนทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัชเบอร์ก โดยพบว่า ปัจจัยสองปัจจัยเป็นสิ่งที่ทำให้  
 เกิดความพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับลักษณะภายในของงาน ได้แก่ สัมฤทธิ์ผลในการทำงาน  
 การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในทางวิชาชีพ  
 และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยตัวอื่น เป็นลักษณะประกอบหรือสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบาย  
 และการบริหารงาน การสั่งการควบคุมและบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวด  
 ล้อมของงาน สถานภาพ เงินเดือน และความมั่นคงปลอดภัย เฟลทและสโตนพบว่า เหตุผลที่ทำให้  
 ให้บรรณารักษ์เหล่านั้นเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของ  
 งานดังกล่าว

๒. การศึกษาตามแนวทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของมาสโลว์ ได้แก่งานวิจัยของ  
 ชูซาน แพทเทอร์สัน วาบา ( Wahba 1975 : 43-45) โดย วาบาได้ศึกษาความพึงพอใจ  
 แรงจูงใจ และการทำงานของบรรณารักษ์ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากทฤษฎีความต้องการตาม  
 ขั้นตอนของมาสโลว์ และแยกความต้องการออกเป็น ๕ ประการคือ ความมั่นคง สถานภาพทาง  
 สังคม การได้รับการยกย่อง ความมีอิสระภาพและการได้รับความสัมพันธ์ตามความนึกคิด กลุ่มตัว  
 อย่างของวาบา คือ บรรณารักษ์งานเทคนิค บรรณารักษ์งานบริการ และผู้บริหารห้องสมุด รวม  
 จำนวน ๓๐๒ คน จากห้องสมุด ๒๓ แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพอใจในการทำงานของ  
 บรรณารักษ์อยู่ในระดับต่ำ บรรณารักษ์ไม่พอใจคือความก้าวหน้า ค่าจ้าง และความรู้สึกไม่มั่นคง  
 บรรณารักษ์เพศหญิงกับบรรณารักษ์เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน นอกจากนี้พบว่าผู้  
 บริหารห้องสมุดมีความพึงพอใจในปัจจัยการควบคุมงาน ค่าจ้าง และความก้าวหน้าอยู่ในระดับ

สูงกว่า บรรณารักษงานเทคนิคและบรรณารักษงานบริการ

๓. การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรห้องสมุดโดยทั่วไป

วิลเลียม เจ วอน และ เจ ดี ดัน ( Vaughn and Dunn 1974 : 163-177 ) ได้ศึกษาความพอใจในงานห้องสมุดของลูกจ้างจำนวน ๒๖๕ คน ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ๖ แห่ง\* ซึ่งอยู่ในรัศมี ๕๐ ไมล์จากย่าน คัลลิส ฟอร์ท เวอร์ท ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามที่เรียกว่าพรรณนาลักษณะของงาน ( JDI-Job Descriptive Index ) ให้ลูกจ้างบรรยายลักษณะของงานในด้าน รายได้ งานโอกาสความก้าวหน้า ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า รูปแบบการบริหารงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและผลผลิตของลูกจ้าง ตลอดจนความมีประสิทธิภาพขององค์การ

จอร์จ พี เคเลีย ( D'Elia 1979 : 283-301 ) ได้ศึกษาตัวกำหนดความพอใจในงานของกลุ่มบรรณารักษ์ซึ่งเริ่มปฏิบัติงานในห้องสมุดสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ ๖ แห่งในสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม ๓ ประเภทคือ แบบสอบถามความต้องการในอาชีพ แบบสอบถามวัดความรู้ของบรรณารักษ์ต่อลักษณะงานและแบบสอบถามวัดความพอใจในงานของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า เพศประเภทของห้องสมุด และความต้องการในอาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่กำหนดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ บรรยากาศในการควบคุมงาน องค์ประกอบที่กำหนดความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์อีกประการหนึ่งคือ ลักษณะอันแท้จริงของงานเอง เคเลียได้สรุปว่า บรรยากาศในการควบคุมงานที่มีส่วนในการส่งเสริมให้บรรณารักษ์ไต่ทำงานโดยใช้ความคิดริเริ่มของตน ได้ใช้ความสามารถและความรู้ทางวิชาชีพในการทำงานเป็นสิ่งทำให้เกิดความพอใจในการทำงานห้องสมุด

\* มหาวิทยาลัยทั้ง ๖ แห่งได้แก่ University of Texas, North Texas State University, Southern Methodist University, University of Dallas, Texas Christian University และ East Texas State University

เบท แอนน์ สเตด และริชาร์ด คัมบลิว สคาเมล ( Stead and Scamell 1980 : 310-323 ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับความพอใจในงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๖๔ คน ซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการจัดการของสมาคมห้องสมุดเฉพาะในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. ๑๙๗๕ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามความพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัย ๕ ด้าน อันได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา ความก้าวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ความพอใจในงานของบรรณารักษ์ ๓ กลุ่ม ที่มีอายุต่างกันหรือความพอใจในปัจจัยทั้ง ๕ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของบรรณารักษ์ทั้ง ๓ กลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างประสิทธิผลของห้องสมุดกับความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตาม แม้วาระเวลาที่อยู่ในตำแหน่งงานปัจจุบันจะมากหรือน้อยไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจด้านปัจจัยความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .๐๕ แต่ตัวกลางเลขคณิตชี้ว่า ความพอใจในงานของบรรณารักษ์ลดลง เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในตำแหน่งหน้าที่เดิมเป็นเวลานาน

๔. การศึกษาความพึงพอใจในงานห้องสมุดโดยเปรียบเทียบตามลักษณะของงานห้องสมุด โดยแยกกลุ่มบรรณารักษ์ตามลักษณะของงานห้องสมุดดังนี้คือ

๔.๑ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานห้องสมุดระหว่างบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม

ลาร์รี จอร์จ คริสแมน ( Chrisman 1975 ) ได้วิเคราะห์บทบาทและศึกษาความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ โดยสุ่มตัวอย่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ ๓๐ คน บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ๒๓ คน และบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ ๓๕ คน ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการมีความไม่พึงพอใจในด้าน

งานเทคนิคที่ต้องทำเป็นประจำทุกวัน มีความรู้สึกโดดเดี่ยว และขาดการติดต่อกับคนทั่วไป

สวีเวน ชีโอโกะ ชิว ( Chwe 1976 : 139-143 ) ได้เปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. ๑๙๗๖ ชิวได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ ๑๕๓ คน และบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ๑๑๘ คน โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานวัดความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกนเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่แตกต่างกันและจากการเปรียบเทียบในแต่ละปัจจัยพบว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการมีความพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในด้านต่าง ๆ ๖ ปัจจัย คือ ความคิดริเริ่ม การบริการสังคม งานที่มีการเปลี่ยนแปลง สภาพการทำงาน คุณค่าทางจริยธรรม และค่าตอบแทน

ปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจสูง ได้แก่ คุณค่าทางจริยธรรม กิจกรรมในการทำงาน การให้บริการสังคม สมฤทธิผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความมีอิสรภาพในการปฏิบัติงาน การใช้ความสามารถ ความมั่นคงในงาน ความมีอำนาจหน้าที่ และความคิดริเริ่ม

ปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ ความก้าวหน้า นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ รายได้ สภาพการทำงาน สถานภาพทางสังคม ความสัมพันธ์กับผู้นั่งกับบัญชาเทคนิคการบังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับนับถือ

จากแนวการศึกษาของชิว ( Chwe 1976 ) ชูซาน เพย์ เบอร์กิส ( Burgess 1982 : 73-79 ) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามกับบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการในประเทศออสเตรเลีย ในปี ค.ศ. ๑๙๘๒ โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน ๕๖ ฉบับ โดยเป็นแบบสอบถามที่ได้รับจากบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม ๓๒ คน และบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ ๒๔ คน พบว่า ระดับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และ  
 ทำบัตรรายการในออสเตรเลีย นอกจากนี้เบอร์กิสยังพบว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรราย  
 การมีความพอใจน้อยกว่าบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามด้านการบริการต่อสังคม ปัจจุบันที่  
 บรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่มมีความพอใจคล้ายกัน ๓ ประการคือ ความก้าวหน้า นโยบายห้องสมุด  
 และการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ และในกลุ่มบรรณารักษ์ที่มีตำแหน่งสูง มีระยะ  
 เวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีอายุมากจะมีระดับความพึงพอใจสูง อย่างไรก็ตามผลการวิจัย  
 ของเบอร์กิส ( Burgess 1982 ) ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของชิว ( Chwe 1976 )  
 ซึ่งพบว่าความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์  
 งานบริการตอบคำถามไม่แตกต่างกัน

อซาออลลา อะซัด ( Azad 1979 : 6379-A ) ได้เปรียบเทียบความพึง  
 พอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งรับผิดชอบงานบริการของ  
 ห้องสมุด ๔ แห่งในรัฐเพนซิลเวเนีย รัฐโอไฮโอ และรัฐเวอร์จิเนียตะวันตก กับเจ้าหน้าที่ซึ่ง  
 รับผิดชอบงานเทคนิคในห้องสมุดดังกล่าว โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่ม กลุ่มละ ๓๐ คน  
 และได้ใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่ใช้วัดความพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมิชิไซตา

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีวุฒิบรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานบริการมี  
 ระดับความพึงพอใจสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีวุฒิบรรณารักษศาสตร์ในแผนกงานเทคนิคของห้องสมุด  
 มหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และผลการวิจัยได้สนับสนุนทฤษฎีเฮอรัลด์-  
 เบอร์กเพียงบางส่วน โดยเฮอรัลด์เบอร์กสรุปว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ  
 และปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงการบำรุงรักษาให้คนทำงานต่อไป แต่อะซัดได้กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ  
 มีแนวโน้มที่จะทำให้ความพึงพอใจสูงมากกว่าจะทำให้ความพึงพอใจลดลง และปัจจัยค้ำจุนมี  
 แนวโน้มที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าจะทำให้เกิดความพอใจ แต่ทั้งปัจจัยจูงใจและ  
 ปัจจัยค้ำจุนสามารถทำให้เกิดความพอใจได้เหมือนกัน

๔.๒ การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์แผนกงาน  
 บรรณานุกรม กับบรรณารักษ์แผนกงานอื่น ๆ ของ เพน ชิว ( Swe 1981 : 321-324 )  
 ซึ่งได้เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์แผนกงานบรรณานุกรม กับบรรณารักษ์  
 อื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอเมริกา โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก และได้กลุ่มตัวอย่าง



บรรณารักษ์ประเภทละ ๑๖ คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญด้านความพอใจทั่วไประหว่างบรรณารักษ์แผนกงานบรรณานุกรม และบรรณารักษ์ในหน้าที่อื่น รวมทั้งไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม ด้านความพอใจในลักษณะภายนอก ( Extrinsic Satisfaction ) คือ ความมีอำนาจหน้าที่ นโยบายห้องสมุดและการปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความมั่นคง และการเปลี่ยนแปลงของงาน

สรุป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานห้องสมุดของต่างประเทศ สามารถสรุปจากผลการวิจัยที่ได้อ้างอิงดังนี้

๑. ปัจจัยด้านบริการสังคมสามารถก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจในงานระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม กับบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการได้ จากผลการวิจัยของชิว ( Chwe 1976 ) เบอร์กิส ( Burgess 1982 ) และอะซัด ( Azad 1979 )

๒. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจที่สุด ๓ ประการ ในกลุ่มบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ได้แก่ ความก้าวหน้า นโยบายห้องสมุด และการปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ ( Chwe 1976 ; Burgess 1982 )

๓. จากการศึกษาลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด กับความพึงพอใจในงาน พบผลการวิจัยแตกต่างกันคือ เพศ และค่าตอบแทนมีผลต่อระดับความพอใจในงานวิจัยของชิว ( Swe 1981 ) สอดคล้องกับผลการวิจัยของวาบา ( Wahba 1975 ) ซึ่งพบว่า บรรณารักษ์เพศหญิงและเพศชายมีความพอใจในการทำงานต่างกัน ในขณะที่ศึกษากันก็แย้งกับผลการวิจัยของเดเลีย ( D'Elia 1979 ) ซึ่งพบว่า เพศ ประเภทห้องสมุด และความต้องการในอาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทคือ

๑. การศึกษาความคาดหวังของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู และการศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยครูในด้านการบริหารทั่วไป ด้านงานเทคนิค งานบริการ และทรัพย์สินของห้องสมุด

๒. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู

๓. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดในประเทศไทย

๑. การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู ได้แก่ งานวิจัยของสมสรวง พฤติกุล (๒๕๒๒) และการศึกษาเกี่ยวกับห้องสมุดวิทยาลัยครูด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ งานวิจัยของ นฤมล บุญพิชชินทร์ (๒๕๑๘) และพรทิพย์ เพชรแสน (๒๕๒๓) ในด้านงานเทคนิค ได้แก่ งานวิจัยของเพชรสมร เพ็ญเพียร (๒๕๒๑) ในด้านงานบริการของประไพศรี แวเวียงธรรม (๒๕๒๓) มุกดา วิชญคุปต์ (๒๕๒๖) และ เชวง จำรูญจันทร์ (๒๕๒๖) และในด้านการบริหารของห้องสมุดวิทยาลัยครู ได้แก่ งานวิจัยของเตือนใจ เกี้ยวชี่ (๒๕๒๔) และวราภรณ์ ภูเี่ยม (๒๕๒๔)

สมสรวง พฤติกุล (๒๕๒๒) ได้ศึกษาบทบาทผู้บริหารและความคาดหวังของบรรณารักษ์ในการบริหารงานห้องสมุดในวิทยาลัยครู โดยส่งแบบสอบถามแก่ผู้บริหาร ๓๖ คน และหัวหน้าบรรณารักษ์ ๓๖ คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากผู้บริหารและอาจารย์บรรณารักษ์จำนวน ๓๒ และ ๒๕ คนตามลำดับ ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ผู้บริหารและหัวหน้าบรรณารักษ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการบริหารงานห้องสมุดทุกด้าน โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับปานกลาง แต่หัวหน้าบรรณารักษ์มีความเห็นว่า ผู้บริหารได้มีบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการบริหารงานห้องสมุดอยู่ในระดับน้อยทั้งในด้านการเงิน บุคลากร อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน กิจกรรมและบริการของห้องสมุด นอกจากนี้หัวหน้าบรรณารักษ์คาดหวังว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติมากที่สุดในแต่ละด้านคือ ด้านการเงินได้แก่การอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายเงิน ด้านบุคลากรได้แก่ การให้บรรณารักษ์เข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านอาคารสถานที่ได้แก่ การสนับสนุนให้มีอาคารเป็นเอกเทศ และด้านกิจกรรมและบริการได้แก่การกระตุ้นให้อาจารย์และนักศึกษาใช้บริการของห้องสมุด อย่างไรก็ตามทั้งผู้บริหาร และหัวหน้าบรรณารักษ์ต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าผู้บริหารควรปฏิบัติงานห้องสมุดทุกด้านในระดับมากกว่าที่ได้ปฏิบัติอยู่จริง

ในด้านการบริหารงานห้องสมุดวิทยาลัยครู นฤมล บุญยพัชรินทร์ (๒๕๑๘) ได้ศึกษาห้องสมุดวิทยาลัยครูโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยครู พบว่า ห้องสมุดวิทยาลัยครูส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ อาจจรรยาบรรณวิชาชีพส่วนใหญ่ในวิทยาลัยครูภูมิภาคมีคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และมีประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุดน้อย ห้องสมุดวิทยาลัยครูภูมิภาคได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณมากกว่าวิทยาลัยครูส่วนกลาง และมีปัญหาด้านอาคารสถานที่น้อย ห้องสมุดวิทยาลัยครูส่วนใหญ่ทั้งในภูมิภาคและส่วนกลางประสบปัญหาในด้านจำนวนวัสดุมีน้อยไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้

พรทิพย์ เพชรแสน (๒๕๒๓) ได้ศึกษาการบริหารงานห้องสมุดวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีอาคารเป็นเอกเทศ และสภาพอาคารส่วนใหญ่ใช้การได้ดี ห้องสมุดส่วนใหญ่มีจำนวนหนังสือ ครุภัณฑ์ และการบริการได้มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยครู แต่ยังคงขาดสื่อที่ทันสมัย อุปกรณ์ วารสาร และหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ ในด้านการบริหารงานห้องสมุดนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบได้แก่ ปัญหางบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจำนวนไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ ตลอดจนบรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่สอน เช่นเดียวกับอาจารย์ภาควิชาอื่น ๆ ในวิทยาลัย ทำให้งานเทคนิคของห้องสมุดตลอดจนการนำหนังสือใหม่ออกให้บริการค่อนข้างล่าช้า ปัญหาด้านอื่น ๆ เช่น การบริหารงานทั่วไป อาคารสถานที่ วัสดุและครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านงานเทคนิค เพชรสมร เพ็ญเพียร (๒๕๒๑) ได้ศึกษาการบริหารงานเทคนิคของวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร พบว่า ห้องสมุดวิทยาลัยครูส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครไม่มีปัญหาด้านผู้บริหาร แต่มีปัญหาด้านงบประมาณและด้านจำนวนบุคลากรซึ่งไม่สอดคล้องกับงาน ทำให้ปฏิบัติงานจัดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการไม่ทัน โดยเฉลี่ยแล้วห้องสมุดวิทยาลัยครูกรุงเทพมหานครมีบุคลากรด้านงานเทคนิคเพียง ๒.๑๖ คน และบุคลากรดังกล่าวต้องรับผิดชอบงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุดด้วย นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในการจัดซื้อ ได้แก่ ความไม่สะดวกในการซื้อหนังสือจากหน่วยราชการ และด้านอาคารสถานที่ได้แก่ สถานที่คับแคบและอากาศร้อนอบอ้าว ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในงานห้องสมุด ทำให้การดำเนินงานล่าช้า

ในคํานงนบริการของห้องสมุดวิทยาลัยครู ประไพศรี แววเที่ยงธรรม (๒๕๒๓)

ไดศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร โดยการสงแบบสอบถามไปยังนักศึกษาระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยครู ๖ แห่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๓๐ คน พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านหนังสือและวัสดุมากที่สุด คือ หนังสือคําสําวิชาเอกและหนังสือตรงตามเนื้อหาที่ต้องการมีน้อย หนังสือใหม่มามีทันกับความต้องการของนักศึกษาวารสารเก็บเล่มมีน้อยและห้องสมุดไมอนุญาตใหยืมวารสารออก ปัญหาอื่น ๆ ไดแกวิทยาลัยครูบางแห่งคือ วิทยาลัยครูธนบุรี และวิทยาลัยครูสวนดุสิต มีปัญหาด้านสถานที่เก็บแะและจำนวนโต๊ะเก้าอี้มีไมเพียงพอ บริการที่นักศึกษาดูต้องการใหห้องสมุดจัดขึ้นไดแก ใหจัดซื้อหนังสือใหม่ที่มีคุณภาพเขาห้องสมุดโดยเร็วที่สุด และจัดพิมพ์รายชือหนังสือใหม่ติดประกาศใหนักศึกษาทราบอยางสม่าเสมอ การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ เพิ่มจำนวนวารสารและให้มีบริการสไลด์ทัศนวัสดุประกอบการศึกษา บริการถ่ายเอกสารราคาถูกและชิตเวลาเปิดทำการห้องสมุดใหนานกวาเดิม

ส่วน มุกดา วิชญคุปต์ (๒๕๒๖) ไดศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ในวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร โดยสงแบบสอบถามใหแกอาจารย์ในวิทยาลัยครูกรุงเทพมหานคร ๖ แห่ง จำนวน ๑๐๒๕ คน พบว่า ปัญหาสําคัญในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ในวิทยาลัยครูกรุงเทพมหานคร ไดแก ไมมีห้องคนควาสำหรับอาจารย์โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังประสบปัญหาการเรียงหนังสือบนชั้นสับสน หนังสือและวารสารที่ใช้ประกอบการสอนมีน้อย และการจัดซื้อหนังสือใหม่ลาซา

ในวิทยาลัยครูกลุ่มภูมิภาค เขวง จํารูญจันทร์ (๒๕๒๖) ไดศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาววิทยาลัยครูลาปาง โดยศึกษาจากนักศึกษาววิทยาลัยครูลาปางจำนวน ๕๓๐ คน พบว่า นักศึกษามีปัญหาในคํานงนอาคารสถานที่มากที่สุด คือ อากาศภายในห้องสมุดร้อนอบอว หักลมมีไมเพียงพอตอความตองการใช้ ปัญหาอื่น ๆ ไดแกหนังสือบนชั้นเรียงสับสน และหนังสือที่ต้องการใช้มีกมีผูยืมไปก่อน วารสารในสาขาวิชาเอกมีน้อย บริการและกิจกรรมที่นักศึกษาดูต้องการใหจัดขึ้น คือ บริการสไลด์ทัศนวัสดุ การจัดกิจกรรมสงเสริมการอ่าน บริการฝากของ โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ บริการเก็บเล่มรายงานและชอมหนังสือราคาเขา บริการถ่ายเอกสารราคาเขา และบริการเครื่องพิมพ์ดีด

นอกจากนี้ในคณทรพยากรห้องสมุด เคียนใจ เกียวซี (๒๕๒๔ : ๑๒๒-๑๒๓) ได้ศึกษาการใช้วารสารวิชาการของนักศึกษาวิทยาลัยครูกำแพงเพชร โดยส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาจำนวน ๕๐๐ คน พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหามากที่สุดได้แก่ การที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ยืมวารสารออกจากห้องสมุด จำนวนวารสารมีไม่เพียงพอได้รับความไม่สะดวกในการใช้วารสารเก่า ไม่มีการแนะนำวารสารใหม่ และห้องสมุดไม่มีเจ้าหน้าที่คานวารสาร โดยเฉพาะ นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดอกรับวารสารวิชาการเพิ่มขึ้น และได้เสนอรายชื่อของวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาเอกที่เปิดสอนในวิทยาลัยครูกำแพงเพชรทั้งหมด

วรรณภรณ์ ภูเขม (๒๕๒๔ : ๔๔-๑๐๐) ได้ศึกษาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของคณาจารย์วิทยาลัยครูยะลา โดยแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์วิทยาลัยครูยะลา ๑๑๓ คน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดและบริการที่คณาจารย์ใช้มากที่สุดคือ บริการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด ปัญหาสำคัญในการใช้ห้องสมุดได้แก่ ไม่มีหนังสือและวัสดุที่ต้องการ หนังสือแต่ละหมวดมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงและวารสารภาษาต่างประเทศตลอดจนโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์สำหรับทรัพยากรห้องสมุดที่เพียงพอ ได้แก่ หนังสือพิมพ์และวารสารภาษาไทย

๒. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู ได้แก่ งานวิจัยของ ประศักดิ์ นียากร (๒๕๑๒) ประธาน จันทรเจริญ (๒๕๑๔) และกมล รักสวน (๒๕๒๔)

ประศักดิ์ นียากร (๒๕๑๒) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู โดยสุ่มตัวอย่างจากอาจารย์ในวิทยาลัยครู ๑๔ แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งอาจารย์ตรี อาจารย์โท และอาจารย์เอก รวม ๖๐๐ คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

จากการสอบสวนสภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู ๑ ปัจจัย ได้แก่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ รวมคำถาม ๑๕ ข้อ ได้ผลการวิจัยที่สำคัญคือ สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนรวมโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความพึงพอใจในงานระหว่างอาจารย์หญิงกับอาจารย์ชาย อาจารย์ในส่วนกลางกับอาจารย์ในส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก และอาจารย์โทกับอาจารย์เอก

ประธาน จันทรเจริญ (๒๕๑๔) ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู โดยเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ทำหน้าที่ทั้งงานบริหารและงานสอน กับอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว เปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค และตรวจสอบสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูโดยทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวม ๑๕ แห่ง กลุ่มตัวอย่างแต่ละวิทยาลัยครูประกอบด้วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายวิชาการ หัวหน้าหมวดวิชาต่าง ๆ รวม ๑๖ คน และอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนอย่างเดียวรวม ๓๒ คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๘๐ คน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และใช้บริการทางไปรษณีย์ ได้แบบสอบถามกลับคืนมา ๔๑๑ ฉบับ

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน ๖๐ ข้อ รวม ๑๑ ปัจจัย ได้แก่สภาพการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ การยอมรับของเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกในการประสบความสำเร็จ ความร่วมมือในการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติอย่างยุติธรรม ความมั่นคงปลอดภัยและสวัสดิการ ความเจริญก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์อันดีกับคณะอาจารย์และนักศึกษา ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหารความเพียงพอของการสื่อสาร การขาดงานและการโยกย้าย ได้ผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

๑. อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอน มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนแต่เพียงอย่างเดียว
๒. อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่า อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง
๓. สภาพขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง

กมล รักสวน (๒๕๒๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ โดยศึกษาระดับความพอใจในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ในวิทยาลัยครูกลุ่มภาคเหนือทั้ง ๔ แห่ง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือโดยส่วนรวมทั้ง ๔ วิทยาลัย และแต่ละวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือเรียงตามลำดับ ๑-๔ ได้แก่ ๑. ลักษณะของงาน ๒. ความเจริญก้าวหน้า ๓. ความรับผิดชอบ ๔. ความสำเร็จในการทำงาน ๕. ความสัมพันธ์กับผู้นับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา ๖. รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน ๗. การได้รับความยอมรับนับถือ ๘. สภาพของการทำงาน ๙. การปฏิบัติในการบริหารของผู้นับบัญชา

๓. การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรห้องสมุด ใต้แกงานวิจัยของ สุชุม นิลเชษฐ์ (๒๕๑๖) อูโรพรรณ หล่อศิริ (๒๕๒๔) เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ (๒๕๒๖) เปล่งศรี อิงคณินันท์ (๒๕๒๖) และ ศรีเรือน โภศลวัฒน์ (๒๕๒๗)

สุชุม นิลเชษฐ์ (๒๕๑๖) ได้ศึกษาขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมวิสามัญศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๑๔ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์กับครูอื่น ๆ รายได้ ความพึงพอใจในงานห้องสมุด ความสะดวกสบายในการทำงานห้องสมุด และความสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์และชุมชน ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ขวัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลางเกือบดี ขวัญของบรรณารักษ์เพศหญิงดีกว่าเพศชาย องค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนส่งเสริมความรู้สึกต่อขวัญในการทำงานของบรรณารักษ์ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความพอใจในการทำงานและความรับผิดชอบ

อูโรพรรณ หล่อศิริ (๒๕๒๔) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลซึ่งศึกษาความพอใจงานด้านปัจจัยต่าง ๆ ๑๖ ปัจจัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่บรรณารักษ์ทั้ง ๒ กลุ่ม จำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐ คน

ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองกลุ่ม ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการเพียงปัจจัยเดียว คือ การให้บริการแก่สังคม

ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูง คือ การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง ความสามารถ และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่มีความพอใจเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่ง าคาตอบแทน นโยบายห้องสมุดและการปฏิบัติ การได้รับการนับถือ และหัวหน้าที่สามารถ และ ยุติธรรม

เปล่งศรี อิงคินันท์ (๒๕๒๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ๑๐ ปัจจัย โดยให้ผู้ตอบประเมินการระดับความพอใจ ๔ ระดับ

ผู้วิจัยได้ส่งและรวบรวมแบบสอบถามทางไปรษณีย์แก่บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน ๑๔ แห่ง รวม ๓๓๒ คน ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนร่วมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ๑ ปัจจัย คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจน้อยอยู่ ๓ ปัจจัยคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งตรงกับสมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจากมากไปน้อยได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เสาวนีย์ บุชนาญนนท์ (๒๕๒๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ



ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ  
 ในการทำงาน ซึ่งได้สร้างตามแนวของแบบทดสอบมาตรฐานวัดความพึงพอใจในงานของ  
 มหาวิทยาลัยมิชิไซตา ประกอบด้วยคำถาม ๑๐๐ ข้อ แบ่งออกเป็น ๒๐ ปัจจัย กลุ่มประสา  
 ษณ์ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน ๑๑๐ คน โดยผู้  
 วิจัยได้ส่งและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่หอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับก่อน  
 ข้างสูงคือ เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่เจ้าหน้าที่หอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้าง  
 ต่ำคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุด และความมีมนุษย  
 สัมพันธ์กับพนักงานส่วนอื่น ส่วนปัจจัยที่เจ้าหน้าที่หอสมุดคณะและหอสมุดกลางมีความพึงพอใจอยู่ใน  
 ระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่  
 หอสมุดคณะและหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน  
 และค่าตอบแทน

ศรีเรื่อน โกศลวัฒน์ (๒๕๒๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์  
 หอสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากข้าราชการบรรณารักษ์ซึ่ง  
 ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒๔ คน จากหอสมุดมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษา  
 ๘ แห่งในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ๒ ชุด โดยชุดแรกสอบ  
 ถามผู้อำนวยการหอสมุด หรือหัวหน้าหอสมุดแต่ละแห่งเพื่อประเมินคุณภาพในการทำงานของ  
 บรรณารักษ์ในห้องสมุดของตน แบบสอบถามชุดที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจในการทำงานของ  
 บรรณารักษ์หอสมุดมหาวิทยาลัยประกอบด้วยคำถาม ๓๔ ข้อ รวม ๕ ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน  
 การปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทน

ผลการวิจัยของศรีเรื่อน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีคุณภาพในการทำงานอยู่ในกลุ่มคุณภาพ  
 สูง คุณภาพปานกลางและคุณภาพต่ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง บรรณารักษ์ในกลุ่มต่าง  
 ก็มีอันพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานเป็น  
 อันต้นแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง  
 และค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการทำงาน หน้าที่งาน ระดับการศึกษา อายุการเป็น



บรรณารักษ์ ตลอดจนสถานภาพเสริมที่ต่างกันของบรรณารักษ์ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการทํางานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้ง ๕ ปัจจุบัน

สรุป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดในประเทศไทย สรุปผลที่สอดคล้องกันได้ดังนี้

๑. ห้องสมุดวิทยาลัยครูประสบปัญหาทางงบประมาณ และบุคลากรซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอ อาจารย์บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่สอนเช่นเดียวกับอาจารย์ภาควิชาอื่น ๆ ในวิทยาลัย หนังสือและวารสารมีไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ วัสดุบริการและกิจกรรมน้อย และขาดวัสดุทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ทันสมัยในการดำเนินงานห้องสมุด (เชวง จารุญจน์ทร์ ๒๕๒๖ ; ประไพศรี แว่วเที่ยงธรรม ๒๕๒๓; พรทิพย์ เพชรแสน ๒๕๒๓; เพชรสมร เพ็ญเพ็ชร ๒๕๒๑; นฤมล บุญพิชรินทร์ ๒๕๑๘)

๒. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง (กมล รักสวน ๒๕๒๕; ประศักดิ์ นียากร ๒๕๑๒) และสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง (ประธาน จันทรเจริญ ๒๕๑๘)

ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันคือ ประศักดิ์ นียากร (๒๕๑๒) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคคล้ายคลึงกัน แต่ประธาน จันทรเจริญ (๒๕๑๘) พบว่า อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาลัยครูส่วนภูมิภาค มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง

๓. ปัจจัยที่บุคลากรห้องสมุดของไทยมีความพึงพอใจสูง ๓ ประการได้แก่ การรวมงานกับเพื่อนร่วมงาน (เปล่งศรี อิงคนินันท์ ๒๕๒๖; เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ ๒๕๒๖; อุไรพรรณ หล่อศิริ ๒๕๒๕) ความมั่นคงในงานและความสำเร็จในการทำงาน (เปล่งศรี อิงคนินันท์ ๒๕๒๖; อุไรพรรณ หล่อศิริ ๒๕๒๕) ปัจจัยที่บุคลากรห้องสมุดมีความพึงพอใจต่ำ ๓ ประการได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ (เปล่งศรี อิงคนินันท์ ๒๕๒๖; อุไรพรรณ หล่อศิริ ๒๕๒๕) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (เปล่งศรี อิงคนินันท์ ๒๕๒๖; เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ ๒๕๒๖; อุไรพรรณ หล่อศิริ ๒๕๒๕) และรายได้และค่าตอบแทน (เปล่งศรี อิงคนินันท์ ๒๕๒๖; เสาวนีย์ นุชนาฏนนท์ ๒๕๒๖)

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานทั้งของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนการสัมภาษณ์อาจารย์บรรณารักษ์และหัวหน้าแผนกห้องสมุดวิทยาลัยครูบางแห่ง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูรวม ๑๒ ปัจจัย ทั้งนี้โดยพิจารณาจากแนวการศึกษาในบางปัจจัย เช่น ด้านสถานภาพ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอาจารย์บรรณารักษ์เป็นผู้มีสถานภาพและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับอาจารย์ในภาควิชาอื่น นอกจากนั้นลักษณะงานของอาจารย์บรรณารักษ์ซึ่งมีทั้งงานสอนและงานห้องสมุดควบคู่กันไปนั้น ทำให้อาจารย์บรรณารักษ์สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานห้องสมุดมาใช้ในการสอน ได้รับสิทธิในการส่งงานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และอาจมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ ในขณะที่เดียวกันอาจารย์บรรณารักษ์ย่อมมีเวลาในการเตรียมการสอนน้อยลง ไม่มีเวลาหยุดพักระหว่างปิดภาคการศึกษาและอื่น ๆ ปัจจัยที่ได้ศึกษามีดังนี้

๑. ลักษณะของงานห้องสมุด หมายถึง งานห้องสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำตรงกับ ความสนใจ เหมาะสมกับความถนัดและความรู้ของอาจารย์บรรณารักษ์ สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานห้องสมุดไปใช้ในการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์
๒. ความสำเร็จในการทำงานห้องสมุด หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จสุลวงตามที่กำหนดไว้
๓. ความกตริเริ่ม หมายถึง การที่อาจารย์บรรณารักษ์มีโอกาสที่จะคิดริเริ่มและนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน
๔. ความมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่งานห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน และสามารถใช้อิทธิสิทธิ์งานภายในขอบเขตที่กำหนดโดยไม่มี การก้าวล่วงหน้าที่ซึ่งกันและกัน
๕. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่จะใช้วิจารณญาณของตนเองในการปฏิบัติงานโดยไม่มี การควบคุมอย่างเข้มงวด
๖. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสศึกษาดูงานห้องสมุด การศึกษาต่อทั้งภายในและต่างประเทศ ตลอดจนมีโอกาสเขียนผลงานทางวิชาการ และโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบจากผลงานด้านห้องสมุด

๘๗. วัตถุประสงค์ หมายถึง ความเหมาะสมของรายได้และรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาของการปฏิบัติงาน

๘๘. นโยบายและการบริหารของแผนกห้องสมุด หมายถึง ความเหมาะสมในค่านโยบายและการดำเนินงานของห้องสมุด ความเหมาะสมด้านงบประมาณที่ได้รับ อัตรากำลังของบุคลากรห้องสมุดและวิธีการบริหารงานของหัวหน้างาน

๘๙. ความสัมพันธ์กับผู้นับถือศาสนาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์บรรณารักษ์กับผู้นับถือศาสนาชั้นสูงกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านส่วนตัว

๙๐. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลในสังคมเห็นว่างานห้องสมุดเป็นงานที่สำคัญ อาจารย์บรรณารักษ์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางวิชาการ

๙๑. การบริการสังคม หมายถึง การได้ให้บริการชุมชนในท้องถิ่น หรือได้ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในวิทยาลัยจัดกิจกรรมเพื่อสังคม

๙๒. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะอาด และสวัสดิการ หมายถึง ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมของห้องสมุด การมีที่ทำงานเป็นสัดส่วน ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานรวมทั้งการมีโอกาสพักจากงานห้องสมุด ๑ วันใน ๑ สัปดาห์

ผลการศึกษาดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูปรากฏในบทที่ ๓ ดังจะได้อธิบายต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย