สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

รายงานการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
Job Performance Satisfaction of Library Staffs under Burapha University Library

หนังสืออ้างอิง
ใช้เฉพาะในห้องสมุด

โดย

ศรีวรรณ มีคุณ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2536

คำนำ

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การจัดบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพจะมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัย การจัดบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดีนั้น นอกจากจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณวุฒิที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเหล่านั้น ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นแนวทางอย่างหนึ่งที่จะเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรได้ และจะมีผลโดยตรงต่อการบริการของห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้

ผู้วิจัยหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลในแวดวงห้องสมุดและผู้สนใจในด้านนี้ตามสมควร

ศรีวรรณ มีคุณ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะความร่วมมือของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย และนอกจากนี้ยังได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีจาก คุณสุชาติ ศรีมงคลกาญจน์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ศรีวรรณ มีคุณ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัย นางศรีวรรณ มีคุณ

หน่วยงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา รวม 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามประมาณค่า จำนวน 48 ข้อ วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

Abstract

Title Job Performance Satisfaction of Library Staffs under Burapha University Library

Researcher Sriwan Meekhun

Institute Burapha University Library

This research was aimed to study the job performance satisfaction of library staffs under Burapha University Library in ten areas which were; achievement, recognition, work itself, responsibilities, advancement, policy and administration, supervision, relations with the supervisor, relations with the colleagues and working conditions. The population used in this study consisted of 20 library staffs under Burapha University Library. The instrument used to collect the data was a 48-item, rating-scale questionnaire designed by the researcher. The statistics used in analyzing the data were arithmetic mean and standard deviation. The results of the study were as follows:

The job performance satisfaction of library staffs under Burapha University Library was at a high level. The highest level of job performance satisfaction was the area of relations with the supervisor and the lowest level was the area of relations with the colleagues.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	คำจำกัดความศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ประวัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	6
	บุคลากรสำนักหอสมุด	8
	ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	9
	องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน	10
	ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก	12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	18
	กลุ่มประชากร	18
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	18
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การจัดกระทำข้อมูล	20
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 22
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 22
สัญลักษณ์ที่ปรากฏในตาราง..... 22
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 23

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 37
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... 37
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 37
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
อภิปรายผล..... 39
ข้อเสนอแนะทั่วไป..... 41

บรรณานุกรม..... 42

ภาคผนวก..... 47

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ด้าน.....	23
2	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความสำเร็จของงาน.....	25
3	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ....	26
4	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านลักษณะของงาน.....	27
5	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความรับผิดชอบ.....	28
6	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	29
7	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านนโยบายและการบริหาร.....	30

ตาราง หน้า

8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านวิธีการบังคับบัญชา..... 32

9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา.... 33

10 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน... 34

11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสภาพการทำงาน..... 36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน เน้นให้ผู้เรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากกว่าการเรียนในชั้นเรียน ดังนั้นห้องสมุดจึงมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ในรูปของหนังสือ เอกสาร ต้นฉบับตัวเขียน ตลอดจนโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่อการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา และคณาจารย์ โดยมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่แนะแนวและช่วยเหลือในการค้นคว้าวิจัย (สายสุดา ดชเสนี. 2521 : 3)

วิจิตร ศรีสอ้าน (2518 : 52-53) กล่าวว่า การปรับปรุงมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับหลักสูตร การวัดผล วัสดุเทคโนโลยีต่าง ๆ แล้ว ยังมีองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือการจัดบริการห้องสมุด

การจัดบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการด้วยกัน องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งก็คือ บุคลากรในห้องสมุด ทั้งนี้เพราะไม่ว่าห้องสมุดนั้นจะมีหนังสือดีพร้อมสมบูรณ์ มีอาคารที่โอ่อ่าสวยงามเพียงใดก็ตาม ถ้าปราศจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เหมาะสมตามหน้าที่ต่าง ๆ ของงานในห้องสมุดแล้ว การบริหารงานและการให้บริการทางวิชาการของห้องสมุดนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้เลย เรื่องของบุคลากรในห้องสมุดจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบเป็นพิเศษ ทั้งในแง่คุณวุฒิ ปริมาณ ตลอดจนการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อรักษาผู้ที่มีคุณวุฒิและมีความเหมาะสมให้ทำงานอยู่ในห้องสมุดตลอดไป (นวนิตย์ อินทรามะ. 2526 : 49-50)

ในเรื่องการบริหารงานบุคคลของห้องสมุดนั้น ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะขวัญและกำลังใจที่ดีจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ สร้างความสามัคคี และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะอันจะสามารถเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงของหน่วยงานได้ รวมทั้งทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่อีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญและกำลังใจต่ำ และไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ปรากฏออกมาก็จะเป็นไปในทางที่เป็นผลเสียหายต่อหน่วยงาน (ศักดา พื้นชมพู. 2531 : 2)

จากการวิจัยของ ยอนเดอร์ (Yonder. 1959 : 6) พบว่า ลักษณะของบุคคลที่มีต่อการตอบสนองความพึงพอใจไม่ดีมี 12 ประการ คือ

1. มีการลาออกจากงานหรือโยกย้ายไปอยู่ที่อื่นเพิ่มมากขึ้น
2. มีความเฉื่อยชาหรือเงื่องหงอยในการปฏิบัติงาน
3. มีการขาด การลามากผิดปกติ
4. มีความผิดพลาดและความไม่ถูกต้อง ความเชื่อถือไม่ได้มากขึ้นผิดปกติ
5. มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่สมาชิกของหน่วยงาน
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา
7. มีความไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ
8. มีการแสดงออกซึ่งความไม่พอใจ
9. ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สนใจหรือไม่เอาใจใส่ต่อผู้อื่น
10. ผู้ใต้บังคับบัญชาเดินเกร่ไปเกร่มาหรือทำงานไม่เสร็จสักที
11. มีคำร้องทุกข์หรือคำร้องเรียนจากประชาชนมากผิดปกติ
12. มีการแสดงอารมณ์ต่าง ๆ นานา

จากสภาพความเป็นจริงในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีการลาออกและโยกย้ายไปทำงานที่อื่นเป็นจำนวนมาก สถิติระหว่างปี 2529-2534 พบว่าในรอบหนึ่งปีมีจำนวนผู้ลาออก

และโยกย้ายไปทำงานที่อื่นสูงถึงร้อยละ 20-25 ของจำนวนบุคลากรในแต่ละปี ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนสูงมาก จากสถิตินี้อาจเป็นเครื่องชี้บอกถึงการตอบสนองความพึงพอใจไม่ดีอย่างหนึ่งตามผลการวิจัยของยอนเดอร์ (Yonder. 1959 : 6) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ว่าอยู่ในระดับใด และปัจจัยด้านใดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารสำนักหอสมุดและผู้บริหารมหาวิทยาลัย ทราบแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด และช่วยให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีผลต่อการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 20 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

คำจำกัดความศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสียสละและอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้น ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่บรรลุผลสำเร็จหรือสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ จนเป็นที่พอใจแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชา

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการได้รับการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถให้อยากทำ อีกทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ตลอดจนการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยที่งานนั้นไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้มีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมการศึกษาต่อ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและวุฒิให้สูงขึ้น

1.6 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากความซ้ำซ้อนแก่งแย่งอำนาจ

1.7 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการบังคับบัญชา ตลอดจนความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม รวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

1.8 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสำนักหอสมุดในฝ่ายต่าง ๆ และภายในฝ่ายเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความสามัคคีกลมเกลียว ปราศจากการแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน บรรยากาศเป็นไปฉันท์มิตร มีการพบปะสังสรรค์ ช่วยเหลือและปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน

1.10 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีอุปกรณ์ที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ รวมถึงกฎระเบียบและระบบที่ช่วยส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสนเทศทางการศึกษา ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดตามแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2498 ซึ่งเป็นวันเปิดเรียนครั้งแรกของวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจัดเป็น "ห้องอ่านหนังสือ" เนื้อที่ 1 ห้อง ในอาคารเรียนของวิทยาลัยบางแสนเดิม ซึ่งเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ขอให้เป็นอาคารเรียนและที่ทำงานชั่วคราวอยู่ 1 ปี ในปีการศึกษา 2499 วิทยาลัยได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ ณ อาคารแห่งใหม่ของตนเอง เรียกว่า "อาคารอำนวยการ" และใช้เป็นสถานที่เรียนด้วย ห้องอ่านหนังสือได้ย้ายมาอยู่ในชั้นล่างของอาคารอำนวยการนี้ มีเนื้อที่ขนาด 2 ห้องเรียน และเปลี่ยนชื่อเป็น "ห้องสมุด" มีบริการให้ยืมและที่นั่งอ่านประมาณ 50 ที่นั่ง จนถึงปี พ.ศ. 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อย ห้องสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงใหญ่ชั้นล่างของอาคารเรียนชีกหนึ่ง มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 100 ที่นั่ง มีสถานที่ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วน โดยเฉพาะมีระบบการดำเนินงานเป็นห้องสมุดที่สมบูรณ์แบบ ได้รับงบประมาณช่วยเหลือจากองค์การยูซอม สหรัฐอเมริกา ในด้านการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดได้กว้างขวางขึ้น ห้องสมุดมีฐานะเป็นแผนกหนึ่งในสำนักงานรองอธิการ ต่อมาในปีพุทธศักราช 2516 วิทยาลัยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศ และเปิดใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2516 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 500 ที่นั่ง

วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 แผนกห้องสมุดได้รับการจัดส่วนราชการ เป็น "งานห้องสมุด" อยู่ในกองธุรการ สำนักงานรองอธิการบดีวิทยาเขตบางแสน ในปีพุทธศักราช 2524 คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้มีมติให้ "งานห้องสมุด" ดำเนินงาน เป็น "สำนักหอสมุดกลาง" ในวิทยาเขต มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารงานห้องสมุด แต่ก็ยังสังกัดกองธุรการ วิทยาเขตบางแสน จนถึงปีพุทธศักราช 2530 อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีมติอนุมัติให้โอนงานจากกองธุรการวิทยาเขต ไปสังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และให้มีการดำเนินงานเป็นอิสระคล้ายกับคณะวิชาหนึ่งในวิทยาเขต ตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2530 เป็นต้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ โดยใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยบูรพา" สำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตบางแสน จึงได้รับฐานะเป็น "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา" ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยบูรพา ทบวงมหาวิทยาลัย พุทธศักราช 2534

ปัจจุบัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์
3. ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร
4. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร
5. ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ
6. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา
7. ฝ่ายเอกสารและวารสาร (ศรีวรรณ ยอดนิล. 2535 : 1-3)

การดำเนินงานของสำนักหอสมุด จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด

ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

<u>บุคลากรสำนักหอสมุด</u>

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บุคลากรที่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) ได้แก่ผู้ที่มีวุฒิปริญญาชั้นใดชั้นหนึ่งในสาขาวิชาบรรณารักษ์ หรือผู้ที่มีวุฒิปริญญาตรีสาขาวิชาอื่นและได้รับประกาศนียบัตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ นอกจากนี้บุคลากรประเภทนี้จะต้องมีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้ (อัมพร ปั้นศรี และนนทนา เผือกผ่อง. 2515 : 196)

1.1 มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ระเบียบงานและงานเทคนิคของห้องสมุด

1.2 มีความคุ้นเคยกับหลักการบริหารและระบบงานของห้องสมุด

1.3 มีความรู้ในวัสดุอ้างอิงและสามารถใช้วัสดุอ้างอิงในห้องสมุดได้อย่างดี

1.4 เข้าใจถึงวัสดุห้องสมุดและผู้ใช้ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างหนังสือกับผู้ใช้ด้วยวิธีการต่าง ๆ

2. บุคลากรที่ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ (Non-Professional Librarian) บุคลากรเหล่านี้ ได้แก่ เสมียนพนักงาน พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง บุคคลเหล่านี้มีความชำนาญเฉพาะงานในหน้าที่ของตน ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ ช่วยปฏิบัติงานบางอย่างของห้องสมุดที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ เช่น จัดสถานที่ ให้ยืมหนังสือ จัดชั้นหนังสือ ฯลฯ เป็นการประหยัดแรงงาน และทุ่นเวลาแก่บรรณารักษ์ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรเหล่านี้ไว้ช่วยงานด้วย

บุคลากรทั้งสองประเภทล้วนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรเหล่านี้ย่อมเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะจะเกิดผลดีต่อระบบการบริหาร และการบริการของสำนักหอสมุด

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชวัญ ทัศนคติ และการจูงใจ ในด้านการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มคนในหน่วยงาน หรือองค์การต่าง ๆ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจต่ำ สำหรับหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ ถ้าบุคคลภายในหน่วยงานหรือองค์การมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ย่อมส่งผลดีต่อหน่วยงานหรือองค์การนั้นเป็นอย่างยิ่ง สำหรับความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการทำงานนี้ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ ส่วน นภดล เชนะโยธิน (2531 : 175) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือชอบใจในงานที่ทำ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และ ทองสุข ปานทรัพย์ (2529 : 23) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ

นักการศึกษาต่างประเทศได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้ เดวิส (Davis. 1981 : 83) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของงานที่มีต่องาน คือ การแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ ส่วน โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ

แรงจูงใจ ส่วน กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้นิยามว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพหรือระดับความยินดีของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติที่มีต่องาน และ เดรเวอร์ (Drever. 1972 : 256) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นโดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่บุคคลต่าง ๆ ได้กล่าวไว้ อาจพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก อันจะเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสียสละและอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งจูงใจในงานนั้น ๆ และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมอุทิศตนเพื่องานนั้นอย่างเต็มความสามารถของเขา เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

<u>องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน</u>

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและยอมอุทิศแรงกาย แรงใจให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยและเสนอถึงองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

เกศินี หงสนันทน์ (2518 : 129-130) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. มีการให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. มีผลงานที่ควรแก่การสนใจ ท้าทายความสามารถ
3. มีการทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี

4. มีอิสระในการวินิจฉัย

5. มีความมั่นคงในการทำงาน

6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม

7. มีการควบคุมดี

สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 389-399) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นความต้องการของบุคคลในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน

2. งานที่ตนพอใจ

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

4. ได้รับการยกย่องนับถือ

5. มีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ

6. ค่าจ้างเป็นธรรม

7. ความเสมอภาค

8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน

9. การยอมรับนับถือ

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน

ฟลิปโป (Flippo. 1971 : 278-283) ได้เสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. เงินเดือน

2. ความมั่นคง

3. สภาพในการทำงาน

4. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

5. ลักษณะและรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา

6. โอกาสก้าวหน้า

7. ความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน

8. ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

9. สถานะทางสังคม

10. การมีโอกาสประกอบกิจกรรมที่มีคุณค่า

ส่วน กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1971 : 278-280) สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. สภาพที่ทำงานและการจัดการ
4. ค่าจ้างหรือรายได้
5. ลักษณะงานที่ทำ
6. การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคมของงาน
8. การติดต่อสื่อสาร
9. สภาพการทำงาน
10. ผลประโยชน์ตอบแทน

จากแนวคิดเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลประพฤติหรือแสดงออกในการปฏิบัติงานนั้น อาจแบ่งออกเป็นสิ่งจูงใจจากภายในและสิ่งจูงใจจากภายนอกตัวบุคคลนั้น สิ่งจูงใจจากภายในตัวบุคคล ได้แก่ การมีชื่อเสียง มีเกียรติยศ มีตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนสิ่งจูงใจที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

<u>ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก</u>

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับแพร่หลายจากนักบริหาร คือ ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก และผู้ร่วมงานได้พัฒนาทฤษฎีของเขาด้วยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน ที่ทำงานที่พลิทเบอร์ก เพื่อจะดูความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน (Job Satisfac-

tion) กับประสิทธิภาพของผลผลิต จากการศึกษาเขาพยายามค้นดูว่าสิ่งใดทำให้ลูกจ้างคนงานรู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาทำ ผลจากการวิจัยเขาจำแนกประเภทคำตอบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับเนื้องานที่ปฏิบัติเอง บุคคลจะได้รับการจูงใจหรือแรงจูงใจ ให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งเฮอร์ซเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้ เฮอร์ซเบอร์กเชื่อว่าเป็นตัวหนุนกำลังให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น เป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าที ความรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจถ้าเขามีสิ่งเหล่านี้ และจะรู้สึกไม่พึงพอใจถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้

กลุ่มสอง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้น เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาทำงาน เฮอร์ซเบอร์กเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน (จุมพล หนิมพานิช. 2525 : 66; อ้างอิงมาจาก Harold. n.d. : 224-225) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พอใจถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าสิ่งเหล่านี้มีก็ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากนัก เพราะบุคลากรอาจรู้สึกว่าถึงอย่างไรก็มีให้อยู่แล้ว และเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผู้ทำการวิจัยไว้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปผลการวิจัยบางส่วนไว้ดังนี้

งานวิจัยของ สุภรณ์ ศรีพหล (2519) เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยออกแบบสอบถามอาจารย์ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงาน เงินเดือน ตำแหน่ง ความมั่นคง ความสัมฤทธิ์ในการทำงาน การยอมรับนับถือ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และสภาพการทำงาน ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบโดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์ และรายได้ของอาจารย์ ปรากฏว่าตัวแปรทั้งสามส่งผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

โสภณ สุดสวาสดิ์ (2523) ได้ทำวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนำเอาทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอร์ซเบอร์กมาใช้ พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบ นโยบาย และการบริหาร และเงินเดือน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กแล้วปรากฏว่าเป็นไปตามทฤษฎีนี้

ยุคล ทองตัน (2529) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก รวม 10 ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งทางราชการ ลักษณะหน่วยงานที่ปฏิบัติ และตำแหน่งสายงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการทั้งสามสายงานของมหาวิทยาลัย จำนวน 952 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ และลักษณะหน่วยงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรห้องสมุด สายสุณี ฤทธิรงค์ (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับคุณสมบัติส่วนตัวและมโนทัศน์ต่อสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติส่วนตัวในด้านเงินเดือน และอายุการทำงาน แต่ไม่สัมพันธ์กับเพศ วุฒิและสถานภาพสมรส ส่วนด้านมโนทัศน์ต่อสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพที่สัมพันธ์กับระดับขวัญของบรรณารักษ์ ได้แก่ กฎระเบียบในการขอตำแหน่งทางวิชาการ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย การได้รับการยอมรับจากนิสิตนักศึกษา การทำงานในวันหยุดราชการ การทำงานก่อนและกลับหลังบุคลากรอื่น และความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนมโนทัศน์ที่ไม่สัมพันธ์กับระดับขวัญ ได้แก่ ระบบการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด ที่มาของตำแหน่งผู้บริหารห้องสมุด ลักษณะการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารห้องสมุด ลักษณะการดำรงตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายในห้องสมุด สายงานของตำแหน่งบรรณารักษ์ ความก้าวหน้าของตำแหน่งบรรณารักษ์เมื่อเปรียบเทียบกับสาย ก. ความก้าวหน้าของตำแหน่งบรรณารักษ์เมื่อเทียบกับสาย ค. โอกาสการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการของบรรณารักษ์ การมีสิทธิ์ลาเพื่อเขียนตำราหรือผลิตงานวิจัย สถานภาพของบรรณารักษ์ และการทำงานในระยะปิดภาคเรียน

ในส่วนงานวิจัยของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ขอยกตัวอย่างเพียงบางเรื่องดังนี้

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1968 : 147) ได้ศึกษาทัศนคติของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้มีอาชีพทางการบัญชีและวิศวกรในเมือง จำนวน 200 คน ด้วยคำถามว่า "ท่านรู้สึกอยากทำงานในภาวะใด" และ "ท่านรู้สึกไม่อยากทำงานในภาวะใด" ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกอยากทำงานนั้น สาเหตุเนื่องมาจากเนื้อหาของงาน (Job Content) ส่วนสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่อยากทำงานนั้น สาเหตุเนื่องจากสิ่งแวดล้อมของงาน (Surrounding or Peripheral Aspects) พร้อมนี้เฮอร์ซเบอร์ก

(Herzberg) ได้แยกปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานที่ทำให้บุคคลพอใจในงาน ดังนี้

1. ทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. ได้รับการยกย่อง นับถือ เมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ไม่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

แมนนิ่ง (Manning. 1977) ได้ศึกษาความพึงพอใจ และสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ จำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอร์ซเบอร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการงาน การยอมรับนับถือ การรับผิดชอบ และการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการงาน ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะ ได้แก่ ความสำเร็จในการงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่เกี่ยวกับการบริหาร การปกครอง การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน ถือว่าเป็นตัวค้ำจุน และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด

เวเลซ (Velez. 1972) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ความก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ และผู้วิจัยพบด้วยว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และลักษณะของงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจก็คือ เงินเดือน นโยบายและการบริหาร และสภาพการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่สนับสนุนทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน และลูกจ้างชั่วคราว 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก

ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 มาตรา ตามแบบของ Likert รวมปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ปัจจัย

เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน การตรวจให้คะแนนก่อนนำมาวิเคราะห์จะพิจารณาจากคำตอบของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

<u>ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ</u> ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีในการสร้างแรงจูงใจของเฮอร์ซเบอร์ก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. กำหนดคำจำกัดความศัพท์เฉพาะ ตัวแปรที่จะศึกษาแล้วสร้างเครื่องมือตามคำจำกัดความของตัวแปรนั้น โดยสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมปัจจัยที่จะสร้างแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทั้ง 10 ด้าน ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามในข้อนั้นอยู่ในระดับสูงสุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5

มาก หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามในข้อนั้นอยู่ในระดับสูง ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4

ปานกลาง หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามในข้อนั้นอยู่ในระดับไม่สามารถตัดสินใจเด็ดขาดลงไปได้ว่า พอใจมากหรือพอใจน้อย ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3

น้อย หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามในข้อนั้นอยู่ในระดับต่ำ ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามในข้อนั้นอยู่ในระดับต่ำที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และกำหนดรับด้วยตนเองโดยรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 20 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจให้คะแนนน้ำหนักคะแนนตามค่าน้ำหนักที่กำหนดไว้ แล้วนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

2. การแบ่งเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยคำนวณจากค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นระเบียบวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรในแต่ละหมวดหมู่ของตัวแปร

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\mu = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ μ แทน คะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากร

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$\sigma = \sqrt{\frac{N\Sigma fx^2 - (\Sigma fX)^2}{N^2}}$$

เมื่อ σ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Σf แทน ผลรวมของความถี่ของคะแนน

x แทน คะแนน

N แทน จำนวนประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายข้อ

<u>สัญลักษณ์ที่ปรากฏในตาราง</u>

μ แทน คะแนนเฉลี่ย

σ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนคนในประชากร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายด้าน

ตาราง 1 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ด้าน

N = 20

ด้าน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	σ	อันดับที่
1	ความสำเร็จของงาน	3.74	0.58	7
2	การได้รับการยอมรับนับถือ	3.49	0.52	8
3	ลักษณะของงาน	3.88	0.67	5
4	ความรับผิดชอบ	3.94	0.47	3
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.84	0.63	6
6	นโยบายและการบริหาร	3.10	0.83	9
7	วิธีการบังคับบัญชา	3.95	0.94	2
8	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	4.08	0.69	1
9	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.09	0.75	10
10	สภาพการทำงาน	3.90	0.52	4
	เฉลี่ย	3.70	0.39	

๑
๐๑๓.๙
ศ ๒๔๖ ร
105242

จากตาราง 1 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา วิธีการบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และความสำเร็จของงาน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายข้อ

ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความสำเร็จของงาน

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	μ	σ	อันดับที่
1	สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามต้องการ	4.00	0.65	1
2	สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	0.73	2
3	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน	3.40	0.75	4
4	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน	3.55	0.69	3
	เฉลี่ย	3.74	0.58	

จากตาราง 2 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามต้องการ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S	อันดับที่
1	ได้รับการยอมรับในความสามารถและในการมอบหมายงานให้ทำจากผู้บังคับบัญชา	3.60	0.82	2
2	ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.25	0.72	5
3	ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน	3.65	0.99	1
4	ได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.55	0.60	3
5	ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน	3.40	0.50	4
	เฉลี่ย	3.49	0.52	

จากตาราง 3 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน ได้รับการยอมรับในความสามารถ และในการมอบหมายงานให้ทำจากผู้บังคับบัญชา และได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านลักษณะของงาน

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	อันดับที่
1	งานที่ทำอยู่มีลักษณะท้าทายและจูงใจให้อยากทำ	4.00	0.86	1
2	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.85	0.81	3
3	งานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ	3.90	1.12	2
4	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้จัดทำสิ่งใหม่ ๆ	3.75	0.97	4
	เฉลี่ย	3.88	0.67	

จากตาราง 4 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ งานที่ทำอยู่มีลักษณะท้าทายและจูงใจให้อยากทำ งานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้จัดทำสิ่งใหม่ ๆ

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความรับผิดชอบ

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับที่
1	ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญ	4.00	0.73	2
2	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.15	0.75	1
3	ปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.75	0.79	5
4	มีอิสระในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน	3.95	0.60	3
5	มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.85	0.81	4
	เฉลี่ย	3.94	0.47	

จากตาราง 5 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีอิสระในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	N = 20 μ	σ	อันดับที่
1	ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติอยู่	4.00	0.73	2
2	ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	4.10	1.17	1
3	ได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.95	1.00	3
4	ได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีอย่างยุติธรรม	3.30	1.08	5
5	ได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.85	1.14	4
	เฉลี่ย	3.84	0.63	

จากตาราง 6 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้

ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีอย่างยุติธรรม

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร	N = 20 μ	σ	อันดับที่
1	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.55	0.94	1
2	นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจนแน่นอน	2.95	1.15	3
3	มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน	2.75	1.21	4
4	สามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	3.55	1.05	2
5	มีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายของหน่วยงาน	2.70	1.30	5
	เฉลี่ย	3.10	0.83	

จากตาราง 7 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจนแน่นอน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดนโยายของหน่วยงาน

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านวิธีการบังคับบัญชา

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา	N = 20		
		μ	σ	อันดับที่
1	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำ	3.85	1.31	5
2	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.95	1.05	4
3	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.95	1
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.95	0.76	3
5	มีความพอใจต่อวิธีการบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาใช้อยู่ในปัจจุบัน	4.00	0.92	2
	เฉลี่ย	3.95	0.94	

จากตาราง 8 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจต่อวิธีการบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชา

ใช้อยู่ในปัจจุบัน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำ

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	μ	σ	อันดับที่
1	ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.30	0.86	2
2	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.05	0.94	4
3	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบได้ตลอดเวลา	4.40	0.68	1
4	ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับปัญหาต่าง ๆ ที่บุคลากรในหน่วยงานกำลังประสบอยู่	4.15	0.75	3
5	ผู้บังคับบัญชาหาโอกาสสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำ	3.50	1.10	5
	เฉลี่ย	4.08	0.69	

จากตาราง 9 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตาม

ลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบได้ตลอดเวลา ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับปัญหาต่าง ๆ ที่บุคลากรในหน่วยงานกำลังประสบอยู่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาหาโอกาสสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำ

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	N = 20 μ	σ	อันดับที่
1	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.65	0.81	1
2	การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานปราศจากการชิงดีชิงเด่น	2.80	1.28	5
3	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีการพบปะสังสรรค์กันเป็นประจำ	2.95	0.83	3
4	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างดียิ่ง	3.15	0.99	2
5	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน	2.90	0.97	4
	เฉลี่ย	3.09	0.75	

จากตาราง 10 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างดียิ่ง ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีการพบปะสังสรรค์กันเป็นประจำ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน และการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานปราศจากการชิงดีชิงเด่น

ตาราง 11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสภาพการทำงาน

N = 20

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน	μ	σ	อันดับที่
1	ความเพียงพอเกี่ยวกับวัดสุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.40	1.05	5
2	การคมนาคมและการเดินทางไปปฏิบัติงานของท่านสะดวกสบาย	4.60	0.60	1
3	กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.90	0.72	3
4	สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.55	0.94	4
5	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	4.05	0.83	2
	เฉลี่ย	3.90	0.52	

จากตาราง 11 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การคมนาคมและการเดินทางไปปฏิบัติงานของท่านสะดวกสบาย ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในรายด้าน

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่าจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป 20 ฉบับ ได้รับคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามต้องการ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

3. ด้านลักษณะของงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ งานที่ทำอยู่มีลักษณะท้าทายและจูงใจให้อยากทำ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้จัดทำสิ่งใหม่ ๆ

4. ด้านความรับผิดชอบ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและอยู่ในระดับ คือ ปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีอย่างยุติธรรม

6. ด้านนโยบายและการบริหาร ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีความ

พึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายของหน่วยงาน

7. ด้านวิธีการบังคับบัญชา ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำ

8. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบได้ตลอดเวลา และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายและอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาหาโอกาสสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำ

9. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานปราศจากการชิงดีชิงเด่น

10. ด้านสภาพการทำงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การคมนาคมและการเดินทางไปปฏิบัติงานของท่านสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเพียงพอเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

<u>อภิปรายผล</u>

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่

ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากความพึงพอใจมากตามลำดับ คือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา วิธีการบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และความสำเร็จของงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมผู้นำของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร โดยเฉพาะในส่วนของพฤติกรรมผู้นำของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งมีพฤติกรรมผู้นำในแบบฉบับ 2 มิติ คือ มิติที่มุ่งงานเป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงขอบเขตของงาน และบทบาทที่ผู้นำแสดงซึ่งเกี่ยวกับงานที่กำหนดในอันที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย อาจเป็นการวางแผน การกำหนดตารางการทำงาน เป็นต้น และแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และกลุ่มงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างรูปแบบที่ดีขององค์การ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ สำหรับมิติที่มุ่งความสัมพันธ์ เป็นมิติที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมผู้นำในลักษณะมุ่งความสัมพันธ์ โดยเน้นถึงความต้องการของคน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เคารพในความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยพบว่ามีอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ยังสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายของทุกด้าน ซึ่งเรื่องนี้ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533 : 62) ได้กล่าวถึงความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการก่อให้เกิดรูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการขึ้นมา หากผู้บริหารมีความเข้าใจและสามารถกำกับให้รูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการนี้ให้เข้ากับรูปแบบขององค์การที่เป็นทางการแล้วก็จะมีผลให้แนวโน้มการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานสูง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารทุกระดับของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. ควรเน้นการให้คำยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานโดยมีผลงานอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในแต่ละระดับอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ควรชี้แจงนโยบายการบริหารงานใหม่ ๆ ภายในหน่วยงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ โดยอาจกระทำในลักษณะของการประชุมสัมมนา หรือใช้หนังสือเวียนให้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในนโยบายการบริหารงานอย่างถูกต้อง

3. ควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นและกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันและภาคภูมิใจกับผลงาน

4. ควรเสริมสร้างจิตสำนึกของความเป็นผู้มีคุณธรรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน โดยอาจทำในลักษณะของการพาบุคลากรไปสนทนาธรรมเป็นครั้งคราวตามแต่โอกาสจะอำนวย และควรเน้นกิจกรรมทางด้านศาสนา เช่น ให้บุคลากรได้มีโอกาสทำบุญร่วมกัน เป็นต้น

5. ควรให้บุคลากรมีโอกาสพบปะสังสรรค์กันอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจพาไปทัศนศึกษาในที่ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ความเพลิดเพลินใจและทำกิจกรรมร่วมกัน อันจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความรักใคร่กลมเกลียวกัน

6. ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับความต้องการ โดยให้มีการสำรวจความต้องการและนำข้อมูลมาจัดทำแผนเพื่อขอตั้งงบประมาณในการจัดซื้อ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

เกศินี หงสนันทน์. การบริหารงานราชการในวงราชการไทย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2518.

จำกัด จูสนิท. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2535. ถ่ายเอกสาร.

จุมพล หนิมพานิช. องค์การและการจัดการ. นนทบุรี : ฝ่ายการพิมพ์ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2525.

ทองสุข ปานทรัพย์. ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของศึกษาธิการอำเภอตามทัศนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 12. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2529. อัดสำเนา.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

นภดล เชนะโยธิน. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2531.

นวนิตย์ อินทรามะ. "การปรับปรุงสถานภาพของบุคลากรห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา," วิทยบริการ. 5 : 48-63; กันยายน 2526.

ประจบ แสงวิเชียร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533. อัดสำเนา.

ภิญโญ สาธร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2516.

ยุคล ทองตัน. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.

วิจิตร ศรีสอ้าน. แผนพัฒนาการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระยะที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.

ศรีวรรณ ยอดนิล. "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา : ประวัติและวิวัฒนาการ," ข่าวสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. 1(1) : 1-3; มกราคม-เมษายน 2535.

ศักดา พื้นชมภู. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2531. อัดสำเนา.

สมชาย ไทยวัฒนานุกูล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล และบรรยากาศองค์การของโรงเรียนเทศบาล เขตการศึกษา 1. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533. อัดสำเนา.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

สายสุณี ฤทธิรงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับคุณสมบัติส่วนตัวและมโนทัศน์ต่อสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

สายสุดา คชเสนี. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2521.

สุธีระ ทานตวณิช. ชีวิตและงานของนักบริหาร. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2527.

สุภรณ์ ศรีพหล. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519.

โสภณ สุดสวาสดิ์. องค์ประกอบที่วัดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัดสำเนา.

อัมพร ปั้นศรี และนนทนา เผือกผ่อง. การจัดและการบริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2515.

Davis, Keith. Human Behavioral Work : Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill, 1981.

Drever, James. A Dictionary of Psychology. Penguin Book, 1972.

Flippo, Edward B. Principle of Personal Management. New York : McGraw-Hill, 1971.

Gilmer, B. Von Haller. Industrila Psychology. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1966.

Gilmer, B. Von Haller and others. Industrila Psychology. New York : McGraw-Hill, 1971.

Good, Carter V. Dictionary of Education. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1973.

Herzberg, Federick. "Motivation, Morale and Money," Psychology Today. 2(10) : 147; March, 1968.

Manning, Remfro Clark. "The Satisfiers and Dissatisfiers of Virginia Superintendent of Schools," Dissertation Abstracts International. 37(7) : 3028-A; January, 1977.

Velez, Guillerno V. "A Study of Faculty Satisfaction and Dissatisfaction with the Intrinsic Job Factors in Columbia Universities," Dissertation Abstracts International. 32(3) : 997-A; September, 1972.

Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. New York : Von Nastrand Reinhold, 1973.

Yonder, Dale. Personnel Principles and Policies. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1959.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

<u>คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม</u>

1. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบข้อใดผิดหรือถูก คำตอบทุกข้อเป็นความคิดเห็นและความรู้สึกของแต่ละบุคคลและตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงไม่จำเป็นต้องตรงกับหลักวิชาหรือตรงกับความรู้สึกของบุคคลอื่น

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาเป็นส่วนรวมเพื่อประโยชน์แก่การสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยส่วนรวม ไม่ต้องการทราบเป็นรายบุคคลจึงไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

3. แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ขอความกรุณาตอบให้ครบทั้ง 2 ตอน เพราะคำตอบไม่ครบ แบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้

ตอนที่ 1 โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของท่าน

1. ท่านเป็นบุคลากรในฝ่าย

[ ] สำนักงานเลขานุการ

[ ] ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร

[ ] ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร

[ ] ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ

[ ] ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์

[ ] ฝ่ายโสตทัศนศึกษา

[ ] ฝ่ายเอกสารและวารสาร

2. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

[ ] ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ

[ ] ลูกจ้างชั่วคราว

3. ประสบการณ์ในการทำงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

[ ] ต่ำกว่า 10 ปี

[ ] 10 ปีขึ้นไป

4. เพศ

[ ] ชาย

[ ] หญิง

5. อายุ

[ ] ต่ำกว่า 30 ปี

[ ] 30 ปีขึ้นไป

6. ที่พักในปัจจุบัน

[ ] ภายในมหาวิทยาลัย

[ ] ภายนอกมหาวิทยาลัย

7. ภูมิลำเนา

[ ] ในจังหวัดชลบุรี

[ ] นอกจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 วิธีตอบแบบสอบถาม โปรดอ่านแบบสอบถามทีละข้อ และพิจารณาตัดสินใจว่าคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ข้อใดที่ตรงกับความรู้สึกหรือสถานภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน ให้ท่านใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน ระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามข้อนั้นอยู่ในระดับสูงสุด

มาก หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามข้อนั้นอยู่ในระดับสูง

ปานกลาง หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามข้อนั้นอยู่ในระดับที่ไม่สามารถตัดสินใจเด็ดขาดลงไปได้ว่าพอใจมากหรือพอใจน้อย

น้อย หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามข้อนั้นอยู่ในระดับต่ำ

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อข้อความของคำถามข้อนั้นอยู่ในระดับต่ำสุด

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ความสำเร็จของงาน</u>					
1	สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามต้องการ.....	...	...	....	...	...
2	สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	...	...	....	...	...

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน.....	...	...	....	...	...
4	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลการปฏิบัติงาน.....	...	...	....	...	...
	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u>					
5	ได้รับการยอมรับในความสามารถและในการมอบหมายงานให้ทำจากผู้บังคับบัญชา...	...	...	....	...	...
6	ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา....	...	...	....	...	...
7	ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน.....	...	...	....	...	...
8	ได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน.....	...	...	....	...	...
9	ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน..	...	...	....	...	...
	<u>ลักษณะของงาน</u>					
10	งานที่ทำอยู่มีลักษณะท้าทายและจูงใจให้อยากทำ.....	...	...	....	...	...
11	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....	...	...	....	...	...
12	งานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ....	...	...	....	...	...
13	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้จัดทำสิ่งใหม่ ๆ.	...	...	....	...	...

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ความรับผิดชอบ</u>					
14	ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญ.....	...	...	....	...	...
15	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่.....	...	...	....	...	...
16	ปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด.....	...	...	....	...	...
17	มีอิสระในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน.....	...	...	....	...	...
18	มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ของหน่วยงาน.....	...	...	....	...	...
	<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</u>					
19	ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติอยู่.....	...	...	....	...	...
20	ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น.....	...	...	....	...	...
21	ได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	...	...	....	...	...
22	ได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีอย่างยุติธรรม.....	...	...	....	...	...

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น.....	...	...	....	...	...
	นโยบายและการบริหาร					
24	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ.	...	...	....	...	...
25	นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจนแน่นอน.....	...	...	....	...	...
26	มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน.....	...	...	....	...	...
27	สามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี.....	...	...	....	...	...
28	มีการปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายของหน่วยงาน.....	...	...	....	...	...
	วิธีการบังคับบัญชา					
29	ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำ....	...	...	....	...	...
30	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน.....	...	...	....	...	...
31	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....	...	...	....	...	...
32	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	...	...	....	...	...

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33	มีความพอใจต่อวิธีการบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	...	...	....	...	...
	<u>สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>					
34	ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	...	...	....	...	...
35	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	...	...	....	...	...
36	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบได้ตลอดเวลา.....	...	...	....	...	...
37	ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับปัญหาต่างๆที่บุคลากรในหน่วยงานกำลังประสบอยู่.....	...	...	....	...	...
38	ผู้บังคับบัญชาหาโอกาสสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำ.....	...	...	....	...	...
	<u>สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u>					
39	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี.....	...	...	....	...	...
40	การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานปราศจากการชิงดีชิงเด่น.....	...	...	....	...	...
41	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีการพบปะสังสรรค์กันเป็นประจำ.....	...	...	....	...	...
42	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างดียิ่ง.....	...	...	....	...	...

ลำดับที่	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
43	ผู้ร่วมงานในหน่วยงานแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน.....	...	...	....	...	...
	สภาพการทำงาน					
44	ความเพียงพอเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยประโยชน์ในการปฏิบัติงาน...	...	...	....	...	...
45	การคมนาคมและการเดินทางไปปฏิบัติงานของท่านสะดวกสบาย.....	...	...	....	...	...
46	กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน.....	...	...	....	...	...
47	สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน.....	...	...	....	...	...
48	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน	...	...	....	...	...

ขอขอบคุณ