

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา

อุพาริน เอยศิริ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2550

ISBN 978-974-384-336-5

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากเงินรายได้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ 2548

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี งบประมาณ 2548 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ดร. ขวัญฉวี พิศาลพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ซึ่งได้ให้การสนับสนุนในการทำวิจัย ให้คำปรึกษาและแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน อาจารย์ดวงกมล อุ่นจิตติ ดร. นवलพจ อุดรพิมพ์ และคุณอากาศ ธาตุโลหะ ที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากร สำนักหอสมุดทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อุพาริน เกษศิริ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน/ บุคลากรสำนักหอสมุด / สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
บูรพา

อุพาริน เฉยศิริ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา (THE JOB PERFORMANCE SATISFACTION OF LIBRARY STAFFS OF
BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY) 82 หน้า. ปี พ.ศ. 2550. ISBN 978-974-384-336-5

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
บูรพา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน
67 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 23 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) 4 คน ลูกจ้างประจำ 6 คน
และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณรายได้) 34 คน ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงเดือน ธันวาคม 2548 รวมจำนวน
ทั้งสิ้น 67 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
(Rating Scales) ตามแบบของ Likert โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน
คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพ
ในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือนที่ได้รับมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ
(Check List) จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาองค์ประกอบ
10 ด้าน จำนวน 50 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ
งาน ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 67 ฉบับ (ร้อยละ 100) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป
SPSS for Window

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นพนักงาน
มหาวิทยาลัย (งบรายได้) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คุณวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท
2. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ในองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะ
ของงาน และนโยบายแผนและการบริหาร และองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพ
การทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน
เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
3. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงาน
ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในด้านบุคลากร ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านงบประมาณ
อยู่ในระดับน้อย

THE JOB PERFORMANCE SATISFACTION OF LIBRARY STAFFS OF BURAPHA
UNIVERSITY LIBRARY

KEYWORDS : JOB PERFORMANCE SATISFACTION/ LIBRARY STAFFS/ BURAPHA
UNIVERSITY LIBRARY

URARIN CHOEISIRI : SATISFACTION OF FACULTY MEMBERS OF BURAPHA
UNIVERSITY LIBRARY. 82 P. 2007. ISBN 978-974-384-336-5

The purposes of this research were to study the job performance satisfaction levels of library staffs of Burapha University Library and study the difficulties and problems of library staffs. The samples were selected in the study were 67 staffs; consisted of 23 government officers, 4 university employees (annual government statement of expenditure), 4 regular employees and 34 university employees (the profits of the library) that they have been worked in December, 2005. The instrument of the research was the rating scale questionnaire according to Likert's concept. There was a questionnaire which consisted of 3 parts: the first was about the general data of the samples such as their performances, gender, status, age, education levels, experiences, and salaries. The characteristics of first part were the check list and 6 items. The second is about the job performance satisfaction by observing 10 elements; there were 50 items. The third was the open-ended question which was about the difficulties and problems in the working. The total of the numbers of the questionnaires were completely surveyed 67 copies. The statistical data were analyzed by SPSS for windows.

The results of the research were as follows :

1. The majority of the library staffs of Burapha University Library were female, university employees (the profits of the library), the age is between 26 years and 30 years, the education level is the bachelor, the job experiences begin at least 10 years and the salary is less than 7,000 baht.
2. The library staffs of Burapha University Library had the satisfaction was the moderate level. The high level of the satisfaction consisted of the responsibilities, the job achievement, the characteristics of the job, and the policy and administration. The moderate level of the satisfaction consisted of working conditions, interpersonal relation, recognition, stability, salary and the advantages, and the success of the duty.
3. The library staffs of Burapha University Library had the moderate level of the difficulties and problems in the job performance such as the computer skill and hardware using comprised using the administrative software. The low level satisfaction of the difficulties and problems in the job performance consisted of the staffs, the good and clean setting, and the budget.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
วิธีดำเนินการวิจัย	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา	5
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
กลุ่มประชากร	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ.....	69
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้าราชการจำแนกตามระดับชั้น..... 8
2	บุคลากรจำแนกตามวุฒิ..... 9
3	จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (จำแนกตามตำแหน่ง)..... 10
4	เปรียบเทียบพฤติกรรมระหว่างทฤษฎี X และทฤษฎี Y 19
5	จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม..... 41
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน..... 41
7	จำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 42
8	จำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 42
9	จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43
10	จำนวนและร้อยละของเงินเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ..... 43
11	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ด้าน..... 44
12	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในด้าน ความสำเร็จของงาน..... 45
13	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน การยอมรับนับถือ..... 46
14	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในด้าน ลักษณะของงาน..... 47
15	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน ความรับผิดชอบ..... 48
16	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่..... 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน ของนโยบาย/แผนและการบริหาร.....	50
18 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านของเงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยว.....	51
19 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา.....	52
20 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน สภาพการทำงาน.....	53
21 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน ความมั่นคงในงาน.....	54
22 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน คอมพิวเตอร์/และอุปกรณ์/โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	55
23 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน การบริหารงาน.....	56
24 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านบุคลากร....	57
25 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน บรรยากาศในการทำงาน.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 26 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านงบประมาณ... 59

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ (บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 16) ทุกองค์กรเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ เพราะถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการได้ (สุดา สุวรรณภิมย์, 2547, หน้า 29) จะเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิด มีศักยภาพในตัวเองที่แต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะและเจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานก็แตกต่างกันด้วย (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2544, หน้า 4) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรที่จะเอาใจใส่พิจารณาเป็นอย่างดี ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีปัจจัยหลายอย่าง รวมทั้งแรงจูงใจต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานให้กับองค์กรนั้น ๆ ได้ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถมีความสุขและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความรักต่อองค์กร มีความสามัคคีในเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

ในองค์กรมีบุคคลที่แตกต่างกันทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา วัฒนธรรม ทักษะคิ ซึ่งแต่ละคนมีความคิดไม่เหมือนกัน แต่สิ่งที่สำคัญที่จะเข้าใจบุคคลในองค์กรคือ การเข้าใจธรรมชาติของบุคคล โดยเข้าใจถึงสิ่งที่คนเราแสวงหาและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเลือกทำ สิ่งที่เป็นความสามารถและ ไร้ความสามารถ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ขวนขวายแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยการจูงใจ รางวัล และการพัฒนาอาชีพ (นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2544, หน้า 237) รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้น เป็นเพราะบุคลากรมีความต้องการ มีทัศนคติ ค่านิยม อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ รวมทั้งบุคลิกภาพ มีการปรับตัวที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 372) และจากการที่องค์กรได้สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กรที่บุคลากรพอใจ สนใจงานที่ทำ จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจผูกพันต่อองค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรนั้นนาน ๆ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาชนทั่วไป จากภารกิจหลักของสำนักหอสมุดในด้านการให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ แล้ว ยังมีภารกิจหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่บุคลากรสำนักหอสมุดต้องร่วมมือกันปฏิบัติ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 กิจกรรม 5 ส ฯลฯ ตลอดจนโครงการต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดได้จัดทำขึ้น เพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และจากการที่สำนักหอสมุดได้เปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา 08.00 น.-22.00 น. บุคลากรสำนักหอสมุดทุกคนต้องหมุนเวียนอยู่ให้บริการนอกเวลาราชการ ซึ่งพบว่าบุคลากรบางส่วนไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาดังกล่าวได้ จึงทำให้จำนวนบุคลากรในการอยู่เวรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของสำนักหอสมุดไม่เพียงพอ อีกทั้งในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา บุคลากรส่วนหนึ่งซึ่งเป็นอัตราจ้างชั่วคราว ได้ลาออกไปทำงานที่อื่น

จากสภาพปัญหาที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการวางแผนการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด และเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและแรงจูงใจหรือสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของสำนักหอสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจำแนกตามสถานภาพ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจำแนกตามสถานภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรของการวิจัย คือ บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงเดือน ธันวาคม 2548 รวมจำนวนทั้งสิ้น 67 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 เพศ
 - 2.1.2 อายุ
 - 2.1.3 ระดับการศึกษา
 - 2.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.5 สถานภาพในการทำงาน

2.1.6 เงินเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในองค์ประกอบ 10 ด้าน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

2.2.1 ความสำเร็จของงาน

2.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.2.4 ความรับผิดชอบ

2.2.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.2.6 นโยบาย/แผน และการบริหารงาน

2.2.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เบื้องต้น

2.2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2.2.9 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2.10 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการวางแผนทางการบริหารงานของสำนักหอสมุด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด ได้แก่
 - 1.1 ข้าราชการ
 - 1.2 พนักงานมหาวิทยาลัย
 - 1.3 ลูกจ้างประจำ
2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นผู้มอบหมายงาน สั่งการ หรือควบคุมการปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของตนในปัจจุบันและในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาแล้วในอดีต โดยแบ่งเป็น 10 ด้าน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) ได้แก่

3.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การทำงานที่บรรลุผลสำเร็จหรือสามารถแก้ไข ปัญหาในการทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ จนเป็นที่น่าพอใจแก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชา

3.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ทำซึ่งตรงกับความรู้ความสามารถ ตลอดจน เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายให้ออกทำงาน

3.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น การพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ หรือได้รับการ ฝึกอบรมเพิ่มเติม

3.4 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือ บุคคลอื่น ที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือในความสามารถ ผลงานที่ปฏิบัติ

3.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายด้วยความเต็มใจ ทুমเท ทำให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพตามเวลาที่กำหนด

3.6 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทน สิทธิวันลาหยุด สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร ค่าล่วงเวลา และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ

3.8 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาคารสถานที่ บรรยากาศ วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3.9 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน หมายถึง ข้อกำหนดหรือแนวทางในการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

3.10 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง มิตรภาพที่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาจากตำรา เอกสาร รวมทั้งงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด ม.บูรพา
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด ม.บูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศทางการศึกษา ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดตามแผนงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะ เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ 8 กรกฎาคม พุทธศักราช 2498 ซึ่งเป็นวันเปิดเรียนครั้งแรกของวิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจัดเป็น "ห้องอ่านหนังสือ" เนื้อที่ 1 ห้องเรียนในอาคารเรียนของวิทยาลัยบางแสนเดิม ซึ่งเป็น โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ขอใช้เป็นอาคารเรียนและที่ทำงานชั่วคราวอยู่ 1 ปี

ปีการศึกษา 2499 วิทยาลัยได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ ณ อาคารแห่งใหม่ของตนเองเรียกว่า "อาคารอำนวยการ" และใช้เป็นสถานที่เรียนด้วย ห้องอ่านหนังสือได้ย้ายมาอยู่ในชั้นล่างของอาคารอำนวยการนี้ มีเนื้อที่ขนาด 2 ห้องเรียน และเปลี่ยนชื่อเป็น "ห้องสมุด" มีบริการให้ยืม มีที่อ่านประมาณ 50 ที่นั่ง

ปีพุทธศักราช 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อยห้องสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงชั้นล่างของอาคารเรียนซีกหนึ่ง ที่นั่งประมาณ 100 ที่นั่ง มีสถานที่ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วน มีระบบการดำเนินงานเป็นห้องสมุดอย่างแท้จริงได้รับงบประมาณช่วยเหลือจากองค์การยูนิเซฟ ประเทศสหรัฐอเมริกา ในด้านการจัดหา

วัสดุและอุปกรณ์เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้น ห้องสมุดมีฐานะเป็นแผนกหนึ่งในสำนักงานรองอธิการบดี

ปีพุทธศักราช 2516 วิทยาลัยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศ และเปิดใช้ เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พุทธศักราช 2516 เป็นอาคาร 2 ชั้น มีพื้นที่นั่งอ่านประมาณ 500 ที่นั่ง วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 แผนกห้องสมุดได้รับการจัดส่วนราชการเป็น "งานห้องสมุด" สังกัดอยู่ในกองธุรการ สำนักงานรองอธิการบดี วิทยาเขตบางแสน

ปีพุทธศักราช 2521 คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยได้มีมติให้ "งานห้องสมุด" ดำเนินงานเป็น "สำนักหอสมุดกลาง" ในวิทยาเขต มีรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารงานห้องสมุด แต่ยังคงสังกัดกองธุรการวิทยาเขตบางแสน จนถึงปีพุทธศักราช 2530 อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีมติให้โอนงานจากกองธุรการวิทยาเขตไปสังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และให้มีการดำเนินงานเป็นอิสระคล้ายกับคณะวิชาหนึ่งในวิทยาเขต ตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2530 เป็นต้นมา

ปีพุทธศักราช 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศโดยใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยบูรพา" สำนักหอสมุดกลาง วิทยาเขตบางแสน จึงได้รับฐานะเป็น "สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา" ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะในมหาวิทยาลัยตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยบูรพา ทบวงมหาวิทยาลัย

ปีพุทธศักราช 2534 โดยแบ่งส่วนราชการเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา และฝ่ายเอกสารและวารสาร

ต่อมาเมื่อการพัฒนาของระบบการบันทึกสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วนั้น มหาวิทยาลัยบูรพาเห็นความสำคัญของห้องสมุดในฐานะที่เป็นศูนย์บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ของคณาจารย์และนิสิต ตลอดจนรองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยซึ่งมีการเปิดสอนสาขาวิชาใหม่ ๆ และรับนิสิตเข้าศึกษาในระดับต่าง ๆ เพิ่มขึ้นทุกปี มหาวิทยาลัยบูรพาจึงเสนอของบประมาณในการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดหลังใหม่ขึ้น เพื่อทดแทนอาคารหลังเดิมซึ่งคับแคบไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ อาคารหลังนี้มีลักษณะเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 7 ชั้น พื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 11,500 ตารางเมตร งบประมาณการก่อสร้างทั้งสิ้น จำนวน 109,640,000 บาท เป็นอาคารสำนักหอสมุดที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการให้บริการแก่นิสิตและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย ภายหลังจากได้รับจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างแล้ว

มหาวิทยาลัยได้ทำหนังสือกราบบังคมทูลขอพระราชทานชื่ออาคารต่อสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และได้รับพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่ออาคารหลังนี้ว่า "อาคารเทพรัตนราชสุดา" นอกจากนี้ยังทรงโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระฉายาลักษณ์ประดิษฐานภายในอาคารหลังนี้ และพระราชทานพระราชนุญาตให้อัญเชิญอักษรพระนามาภิไธย "สธ" ประดิษฐานหน้าอาคาร พร้อมทั้งทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินทรงเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดอาคารเทพรัตนราชสุดา เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พุทธศักราช 2538

ด้วยสำนักหอสมุดปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยโดยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน โดยการให้บริการสารสนเทศแก่คณาจารย์ นิสิต นักเรียน โรงเรียนสาธิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาชนทั่วไป ทั้งนี้สำนักหอสมุด จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามภารกิจของแต่ละฝ่ายดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่หลักในการดำเนินงาน ได้แก่ งานด้านวางแผน และงบประมาณ งานธุรการ สารบรรณ การบริหารบุคคล งานอาคารสถานที่ สวัสดิการ งานคลังและพัสดุ อำนาจความสะอาดและประสานงาน การบริหาร ระหว่างสำนักหอสมุดกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2. ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ ทำหน้าที่ให้บริการฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์ ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืน หนังสือ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม/ ออนไลน์ หนังสือ/ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำวิธีใช้และนำชมห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม จัดแสดงหนังสือใหม่ ดูแลความเรียบร้อยของชั้นหนังสือ เตรียมหนังสือใหม่ก่อนให้บริการ ตรวจสอบหนังสือที่มีสภาพชำรุด และจัดส่งไปบำรุงรักษา รับสมัครสมาชิกห้องสมุดและตรวจสอบหนี้สินของสมาชิกห้องสมุด บริการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยบูรพา บริการสื่อห้องสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ตรวจสอบบัตรสมาชิกผู้เข้าใช้ห้องสมุด และตรวจสิ่งของของผู้ใช้บริการก่อนออกจากสำนักหอสมุด

3. ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร ทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดหาหนังสือจากภายในและต่างประเทศให้สอดคล้องกับแผนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ทำหน้าที่จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยดำเนินงานสร้างและควบคุมฐานข้อมูลหนังสือ สื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

5. ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ฝึกอบรมแนะนำการใช้ห้องสมุด นำชมห้องสมุด ให้บริการหนังสืออ้างอิง

วิทยานิพนธ์ กฤตภาค จุลสาร ข้อมูลท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หนังสือหายาก ราชกิจจานุเบกษา และให้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม-เดี่ยว

6. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ทำหน้าที่จัดหาและให้บริการสื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และโสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนให้บริการอินเทอร์เน็ต บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการมินิโฮมเธียเตอร์ และจัดทำนิทรรศการในวาระสำคัญต่างๆ

7. ฝ่ายเอกสารและวารสาร ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสาร และหนังสือพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ สร้างและควบคุมฐานข้อมูลดัชนีวารสารและฐานข้อมูลวารสาร จัดให้บริการสารบัญวารสาร บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

8. โครงการจัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักหอสมุด ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาเว็บไซต์ พัฒนาระบบสารสนเทศสำนักหอสมุดในรูปแบบดิจิทัล ตลอดจนพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 1 ขั้ราชการจำแนกตามระดับชั้น

ฝ่าย	ระดับ							
	8	7	6	5	4	3	2	รวม
สำนักงานเลขานุการ	-	-	4	-	-	-	-	4
ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์	-	-	2	-	1	1	-	4
ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร	1	-	1	-	1	-	-	3
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร	-	-	4	-	1	-	-	5
ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ	1	-	-	1	-	-	-	2
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา	-	-	1	1	1	-	-	3
ฝ่ายเอกสารและวารสาร	1	-	-	-	-	-	-	1
โครงการจัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	1	-	-	-	-	1
รวม	3	-	13	2	4	1	-	23

ตารางที่ 2 บุคลากรจำแนกตามวุฒิ

ฝ่าย	วุฒิ					
	ป.โท	ป.ตรี	อนุปริญญา	ปวช.	มัธยม	รวม
สำนักงานเลขานุการ	4	4	-	-	2	10
ฝ่ายบริการสิ่งพิมพ์	1	3	1	5	3	13
ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร	2	1	1	2	5	11
ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร	3	6	1	2	-	12
ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ	2	1	-	-	1	4
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา	2	-	1	2	-	5
ฝ่ายเอกสารและวารสาร	2	-	1	2	1	6
โครงการจัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2	1	-	-	4
รวม	17	17	6	13	12	65

ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (จำแนกตามตำแหน่ง) ข้อมูลจาก

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน)	ลูกจ้างประจำ	พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)	รวม
1. บรรณารักษ์	11	2	-	4	17
2. เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	1	-	-	-	1
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผน	1	-	-	-	1
4. เจ้าหน้าที่บุคคล	1	-	-	-	1
5. นักวิชาการเงิน และบัญชี	1	-	-	1	2
6. นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา	2	-	-	-	2
7. พนักงานโสต ทัศนศึกษา	1	-	-	-	1
8. พนักงานห้องสมุด	4	-	-	4	8
9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	1	-	-	16	17
10. นักวิชาการพัสดุ	-	1	-	-	1
11. นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	-	1	-	1	2
12. พนักงานเข้า และเย็บเล่ม	-	-	4	1	5
13. พนักงานขับรถยนต์	-	-	-	1	1
14. พนักงานบริการ อัดสำเนา	-	-	1	-	1
15. เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล	-	-	-	2	2
16. เจ้าหน้าที่ โสตทัศนศึกษา	-	-	-	1	1
17. พนักงานพัสดุ	-	-	-	1	1
18. นักวิชาการศึกษา	-	-	-	1	1
รวม	23	4	5	33	65

นอกจากนี้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาได้มีกิจกรรมอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานบริการ

สารสนเทศ อาทิเช่น

1. งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ใช้ระบบ IPO (Input Process Output) เป็นระบบหลักในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด โดยกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย และตามการดำเนินการของห้องสมุดเพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต
ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	ห้องสมุดเพื่อการสนับสนุนคุณภาพการเรียนการสอน	ปริมาณ คุณภาพ ของการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
บุคลากร	การศึกษา ค้นคว้า วิจัย	
การเงินและงบประมาณ	กิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิต	
ทรัพยากรสารสนเทศ	การวิจัยและผลงานทางวิชาการ	
	การบริการวิชาการแก่สังคม	
	การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
	การบริหารจัดการ	
	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	

2. ระบบบริหารและจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยสำนักหอสมุดมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม ดังนี้

2.1 มุ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

2.2 ปรับปรุง ป้องกันและควบคุมมลพิษ การจัดการขยะ น้ำเสียและสารเคมีอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

2.4 มุ่งสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจนโยบายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

2.5 มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรและผู้ประกอบการกับสำนักหอสมุดร่วมมือในการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม

2.6 มุ่งสร้างบรรยากาศให้มีความสวยงามร่มรื่น มีชีวิตชีวา เอื้อต่อการศึกษาริเรียนรู้

สำนักหอสมุดมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดัน สนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ ได้ดำเนินการและบรรลุตามกรอบนโยบายข้างต้นอย่างสม่ำเสมอ และมีการสื่อสารนโยบายนี้ให้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเผยแพร่ต่อสาธารณะด้วยและได้กำหนดเป้าหมายการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. ด้านกิจกรรม 5 ส สำนักหอสมุดได้นำกิจกรรม 5 ส มาใช้ในกระบวนการจัดการสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุดได้ส่งเสริมและดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้สำหรับบุคลากร โดยสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก และจัดการฝึกอบรมภายใน ทั้งความรู้ด้านวิชาชีพ การบริการ รวมถึงทัศนคติในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต มีการศึกษาดูงานของบุคลากร ทั้งนี้ได้มีแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี เช่น ฝึกอบรม ประชุม/ สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาจิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม

จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการให้บุคลากรได้มีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน นอกเหนือจากการให้บริการสารสนเทศตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุดแล้ว บุคลากรของสำนักหอสมุดจึงมีภารกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงานตามหน้าที่หรืองานประจำอีกด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2529, หน้า 321-322) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบพอหรือใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

นภคล เชนะโยธิน (2531, หน้า 175) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือชอบใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปภาวดี คุลยจินดา (2533, หน้า 528) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะคติในเชิงบวกต่องาน ความพอใจในงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าการทำงานมีคุณภาพ กับช่วยป้องกันมิให้คนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ เช่น ค่าจ้าง โบนัส การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มอร์ส (Morse, 1958, p. 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้ลดความเครียดลง และเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord & Backman, 1964, p. 391) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพอใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ บางคนอาจพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

สมิธ (Smith, 1964, p. 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

สตาุส และเซย์เลส (Stauss & Sayles, 1967, p. 142-143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่าง ๆ เป็นงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดีที่สุด

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum & Naylor, 1968, p. 364) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

เฟรนซ์ (Frence, 1994, p. 111 อ้างถึงใน เกียรติศักดิ์ เสือโต, 2544, หน้า 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์

ของบุคคลอาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และการกำกับดูแล ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงานและบุคลิกภาพของแต่ละคน

กิลเมอร์และคนอื่น ๆ (Gilmer et al., 1996, p.80) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึก ทัศนคติ ขวัญและกำลังใจที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฯลฯ ซึ่งเมื่อปัจจัยต่าง ๆ ถูกตอบสนองต่อความต้องการความเครียดของบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรแม้จะมีอุปสรรคมากเพียงใดส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ เฮอรัชเบิร์ก (The Motivation-Hygiene Theory) เด่น ชะเนดิง
(2539, หน้า 41-48)

เฟอเดอริก เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) มีความเชื่อว่า ปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์อยากทำงาน ไม่ใช่สิ่งที่เป็นมิตติเดียวแต่ประกอบด้วย 2 มิติที่แยกกันอยู่อย่างอิสระสิ่งแรกคือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) อีกหนึ่งคือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งถ้ามีไม่เพียงพอแล้วจะสกัดกั้นไม่ให้เกิดการจูงใจ อันทำให้เกิดความไม่พอใจ

เฮอรัชเบิร์ก กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มี 2 อย่าง ความต้องการอันดับแรก ได้แก่ ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ซึ่งเป็นความต้องการทั่ว ๆ ไปเช่นเดียวกับสัตว์ทั้งหลาย เช่น ความต้องการจะบำบัดความหิว ความต้องการหลีกเลี่ยงความร้อนจัดหรือหนาวจัด และความเจ็บป่วย เป็นต้น ความต้องการอีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งเป็นความต้องการสำหรับมนุษย์โดยเฉพาะ เช่น ความต้องการที่จะค้นพบสิ่งใหม่ ๆ หรือประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด คือ ความต้องการด้านกินคืออยู่ดี ส่วนความต้องการด้านจิตใจ เป็นความทะเยอทะยานที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง

ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้

ผู้ปฏิบัติงาน เกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาคำถามต่าง ๆ ได้ผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด บุคคลจะมีความสำเร็จอย่างสูงนั้น พบว่าการที่ได้ทำงานสำเร็จในที่หนึ่งทีใดจะมีความพอใจอยู่ภายในงานนั่นเอง เขาปรารถนาที่จะทำความสำเร็จเพื่อความสำเร็จของงานสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับความสำเร็จในงานนี้ จะมีลักษณะที่สำคัญคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานนั้นหรือแก้ไขปัญหาคำถามต่าง ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานนั้นได้ จนกระทั่งสำเร็จเป็นผลงานออกมา หรือสำเร็จตามเป้าหมายย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน การยกย่องและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่ง สำหรับคนงานที่ได้ปฏิบัติงานจนได้ผลดีเด่น จึงควรได้รับการยกย่องชมเชย ให้เกียรติเมื่อกระทำดี เป็นการยกย่องและนับถือในผลงาน สิ่งจูงใจเหล่านี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ รักงาน สรุปได้ว่า การยอมรับนับถือ โดยการได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการได้รับการยอมรับนับถือ ในความสามารถของตนเองทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ความท้าทายของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานเกิดความรับผิดชอบ เป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปว่า ลักษณะของงานที่จะเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก จะต้องมีงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติให้อยากทำ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดตลอดจนการได้ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ

4. การได้รับมอบอำนาจและความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ถ้ายังเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของตนเอง ในปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคคลได้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน

และรับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ มีอิสระ และรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) การได้รับการเลื่อนเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น ความก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น โอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษา สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น เพียงใด สำหรับความก้าวหน้าที่เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมรวมถึงการได้รับการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น การได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนให้สูงขึ้น เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตน

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของงาน โดยเฉพาะ ซึ่งถ้าขาดแล้วก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1. นโยบายของบริษัทและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินกิจการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ในการบริหารงานจะดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายอย่าง เช่น นโยบาย ความเข้าใจ และความสามารถของผู้มีนโยบายไปปฏิบัติ องค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ระบบบริหารที่ดี ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องการกำหนดนโยบายและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทำงานซ้ำซ้อน แก่งแย่งอำนาจและมีความยุติธรรม

2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้ ในความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชานั้นว่ามีส่วนในการสร้างขวัญที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานที่ได้ผลผลิตสูงนั้นท่าทางของหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดขวัญที่ดี หากหัวหน้าไม่ตระหนักในหน้าที่ของการเป็นผู้นำ ไม่รู้จักวางแผนแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบแล้วคำสั่งก็อาจไม่เป็นที่พอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หากลูกน้องเห็นว่าหัวหน้าเป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ให้แก่เขาและตั้งอยู่ในความยุติธรรม มีความคิดริเริ่ม และสามารถในการชักจูงจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว เขาก็จะเชื่อฟังคำสั่งและร่วมมือกันดี ดังนั้น อาจกล่าวสรุปได้ว่าวิธีการบังคับบัญชา

ที่จะเป็นปัจจัยจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้
บังคับบัญชาและรวมถึงการใช้ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) หมายถึง
ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดขั้วตึงนั้น ควรจะเป็น
ความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง
ไม่เพียงเห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักร ต้องหาทางกระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความเต็มใจ สรุปได้
ว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขั้วตึงดี
และมีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์
ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

4. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่าง
ทำงาน โดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอด โดยการทับถมผู้อื่น
การอยู่ร่วมกันในหมู่บุคลากร ได้คบกันฉันมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนิทสนมและร่วมมือกัน
ทำงาน จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างดี มีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากเกิดความพึงพอใจ
สรุปได้ว่า ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ
ในการทำงาน ควรจะเป็นไปในลักษณะความสามัคคีกลมเกลียว บรรยากาศการทำงานเป็นไป
ฉันท์มิตร มีการพบปะสังสรรค์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. สถานที่ทำงาน (Working Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน
ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน
ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป สภาพการทำงานที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจควรให้
ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ และ
อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปว่า สภาพการทำงาน
ที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจประกอบด้วย สภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวก
ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสะดวกหรือคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูงไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น
เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษา
ของเฮอรัชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยคำจูง จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ

ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูงย่อมจะเป็นเหตุ
ที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิด

ความพอใจในงานที่ทำ ดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบอร์กคือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็น สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก มีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งถ้าสามารถสนองตอบต่อความต้องการในปัจจัยต่างๆ ทั้ง 10 ปัจจัย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานอีกด้วย

ทฤษฎีของดักลาส แมคแกรเกอร์ (Douglas McGregor) (เด่น ชะเนตียัง, 2539, หน้า 41-48)

ทฤษฎี X-Y เป็นแนวคิดที่ดักลาส แมคแกรเกอร์ (Douglas McGregor) พยายามจะอธิบายให้เห็นถึงธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม 2 ประการ คือ

ทฤษฎี X ถือว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เป็นคนที่เกียจคร้านจะทำงานน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ขาดความทะเยอทะยานใฝ่สูง ไม่ชอบที่จะมีความรับผิดชอบ ยึดเอาตัวเองเป็นใหญ่ ไม่สนใจต่อความต้องการขององค์กร ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำคนอื่น และมีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ฝ่ายบริหารจะต้องใช้วิธีกำกับ กระตุ้น ควบคุม บังคับและแก้ไขพฤติกรรมให้ตรงกับความต้องการขององค์กร คนทำงานก็มักจะเฉื่อยชาและอาจจะต่อต้านความต้องการขององค์กร ด้วยเหตุผลนี้จึงต้องกำกับคนให้ทำงาน ท่าทีของฝ่ายบริหารในทฤษฎี X จึงควรจะเป็น ดังนี้

1. มีท่าทีที่แข็งกร้าวมั่นคงในการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและการควบคุมพฤติกรรมอย่างเข้มงวดกดดัน
2. ต้องมีท่าทีเด็ดขาด และยุติธรรม
3. การใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างละมุนละม่อมนั้น จะทำให้การทำงานไม่ได้ผล แนวคิดตามสมมติฐานของทฤษฎี X เป็นแนวคิดทางการบริหารยุคก่อน ซึ่งผู้นำมักใช้อำนาจสั่งการวางแผนงานเองและเผด็จการ เพราะคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความรับผิดชอบ เกียจคร้าน จึงต้องสั่งการ และควบคุมอย่างใกล้ชิด

ทฤษฎี Y ถือว่า โดยธรรมชาติแล้ว คนเราจะไม่ต่อต้านความต้องการขององค์กรและโดยปกติจะมองงาน คือ กิจกรรมปกติอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับการนอนหรือการพักผ่อนตามปกติ ท่าทีของฝ่ายบริหาร ตามทฤษฎี Y จึงควรเป็นไปในลักษณะ ดังนี้

1. ให้อิสระในการปฏิบัติงาน
2. ใช้หลักการจูงใจมากกว่าการบังคับ
3. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกระบวนการตัดสินใจ

แนวคิดตามสมมติฐานของทฤษฎี Y เป็นแนวคิดทางการบริหารยุคใหม่ ผู้นำตามทฤษฎี Y คือผู้นำที่เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ Andrew F. Sikula ได้กล่าวเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริหารตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไว้ ดังนี้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมระหว่างทฤษฎี X และทฤษฎี Y

พฤติกรรมการบริหาร (ทฤษฎี X)	พฤติกรรมการบริหาร (ทฤษฎี Y)
1. มีความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย	1. มีความไว้วางใจลูกน้อง
2. ยึดระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในการทำงานอย่างเคร่งครัด	2. ยึดถือระเบียบ และกฎเกณฑ์ขององค์การ เป็นแนวทางปฏิบัติและยึดหยุ่นได้ตามสภาพแวดล้อม
3. ควบคุม ปกครอง ตรวจสอบอย่างใกล้ชิด	3. เปิดโอกาสให้ลูกน้องมีอิสระในการทำงาน และควบคุมตนเอง
4. ชอบสั่งการ และขู่เชิญว่าจะลงโทษต่าง ๆ นานา ถ้าทำงานไม่ดี	4. ส่งเสริมให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานและตัดสินใจร่วมกัน
5. วางแผนออกคำสั่งและตัดสินใจผู้เดียว	5. นับถือความสามารถส่วนบุคคล
6. ชอบอนุรักษ์นิยมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง	6. ชัยยุ และสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลง

สรุปว่าทฤษฎี X มองคนในแง่ลบ ถือว่าคนเราถูกกำหนดให้ทำงานได้โดยอาศัยความกลัวเป็นเครื่องมือและโดยการให้รางวัลตอบแทนด้านวัตถุ แนวคิดทฤษฎี X จึงเหมาะที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในสังคมที่ด้อยการพัฒนาการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ โอกาสในการเลือกงานมีน้อย ส่วนทฤษฎี Y ยึดหลักว่ามนุษย์จะทำงานได้ดีที่สุด เมื่องานนั้นน่าสนใจและเมื่อเขาได้รับโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีความต้องการ (The Need-hierarch Theory) ของมาสโลว์ (เด่น ชะเนตียัง, 2539, หน้า 37-40)

A.H. Maslow นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ศึกษาทดลอง เพื่อจะค้นหาวิจุงใจพนักงาน โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองติดตามมาในระดับความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำสุด เป็นความต้องการที่จะทำให้มนุษย์มีชีวิตอยู่ได้ เช่น อาหาร ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อนและการสืบพันธุ์ คนที่ยังขาดสิ่งทีร่างกายต้องการเหล่านี้ ความต้องการระดับอื่นจะยังไม่เกิดขึ้น เช่น คนที่มีเงินจำนวนจำกัดเพียงค่าอาหาร เขาจะเลือกซื้ออาหารบริโภคแทนที่จะไปซื้อบัตรดูภาพยนตร์ เป็นต้น

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการลำดับแรกได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะติดตามมา ความต้องการในระดับนี้ได้แก่ ความมั่นคงในงานที่ทำ ความปลอดภัยในทรัพย์สินและความปลอดภัยในร่างกาย เป็นต้น เมื่อใดที่คนงานได้รับค่าจ้างสัญญา หรือหลักประกันในความต้องการดังกล่าวนี้เขาก็จะมีแรงจูงใจในการทำงาน

3.3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หลังจากทีความต้องการระดับสองได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสามก็จะติดตามมา ความต้องการในระดับนี้ได้แก่ ความต้องการที่อยากให้อื่นรัก และรับเป็นพวกพ้องด้วย ความต้องการอันนี้เองที่คลใจให้บุคคลต้องประพฤติดีและเต็มใจช่วยเหลือบุคคลอื่น ด้วยหวังจะได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

3.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความอยากเด่นในสังคม ความอยากเป็นบุคคลที่สังคมยกย่อง ความต้องการในระดับนี้คลใจให้บุคคลที่มีอุดมการณ์ลงเล่นการเมือง ด้วยความหวังว่าจะได้นำชื่อเสียงมาสู่ตัวเองและวงศ์ตระกูล

3.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization) ความต้องการระดับนี้ถือว่าเป็นความต้องการระดับสูงสุดของชีวิตมนุษย์ บุคคลใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความสุขและรู้สึกอิ่มเอิบไปชั่วชีวิต เช่น ความสุขใจที่ได้บุคคลสืบทายาท ความสุขใจที่ได้ค้นพบทฤษฎีใหม่ ๆ เป็นต้น

มนุษย์แต่ละคนพยายามหาทางบำบัดความต้องการระดับต่ำสุด คือ ความต้องการทางด้านร่างกายก่อน แล้วจึงแสวงหาทางบำบัดความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อมนุษย์บรรลุความต้องการระดับใดแล้ว ความต้องการระดับนั้นก็ไม่ใช่ตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจอีกต่อไป

ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) ของ วรูม

ทฤษฎีความคาดหวัง ของ วรูม (Vroom, 1970, pp. 91-103) เป็นสิ่งที่เชื่อเกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง วรูม ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำการใดก็ตามขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบคลุมอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เชื่อว่า คนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลตอบแทนอันนั้น
4. มีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหากได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทน ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป และถ้าบุคคลไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม การศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรของวรูมนี้ เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์กร ซึ่งวรูมได้เสนอไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไร เมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง ซึ่งจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการคือ

1. พิจารณาว่า เป้าหมายที่จะไปสู่ นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้น สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงใด

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่เลือกกระทำ

สาระสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ และผู้ปฏิบัติงานยังมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอันนั้นได้สำเร็จ โดยเชื่อว่าตนจะได้รับรางวัลเป็นค่าตอบแทน

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, หน้า 242) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ หรือความต้องการในการอยู่รอด

1. ความต้องการในระดับต่ำสุด (Existence Needs (E)) และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

หรือความต้องการในการอยู่รอด

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs (R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

สาระสำคัญของทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์กำหนดลำดับขั้นตอนไว้ใน 3 ระดับ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่อง และความปลอดภัยเป็นระดับต่ำสุดซึ่งต่อด้วยความต้องการในการอยู่รอดบวกด้วยต้องการความปลอดภัยเป็นระดับขั้นต่อมาและความต้องการการยกย่องบวกด้วยความสำเร็จเป็นระดับขั้นสูงสุด บุคคลจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยหรือไม่ขึ้นอยู่กับที่ได้รับสนองความต้องการในระดับขั้นนั้น ๆ

ทฤษฎีความต้องการของ แมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired-needs Theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, หน้า 245) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูงมักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่นหรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น บุคคลเหล่านี้จะพยายามไต่หาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนขยัน มีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่น และชอบพูดในที่ชุมชน

2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Needs) บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูง มักจะพอใจที่ได้รับความรัก ความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดหรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมทั้งจะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่น ที่ได้รับความยากลำบากและชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับคนอื่น ๆ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมาก ต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยงแต่จะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงาน

แบบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้าเพลวขึ้นก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

สาระสำคัญทฤษฎีความต้องการของ แมลเคลเลนด์ เป็นทฤษฎีเสนอแนะความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นจากบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น หากได้ความต้องการเช่นที่ตนต้องการแล้ว เช่น อำนาจ ความผูกพัน และความสำเร็จก็เกิดความพึงพอใจแล้ว

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดจากปัจจัยประกอบกันหลายด้าน ซึ่งมีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ล็อก (Lock, 1976, p. 1319-1328 อ้างถึงใน บังอร ธาราดล, 2547, หน้า 21) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้คือ

1. **ตัวงาน (Work)** งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่ หมายความว่า คนนั้นชอบทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบ และมีความสนใจ ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วยไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัด งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองและพัฒนาได้

2. **เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment)** ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคณงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกัน ที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปี รายวัน หรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. **การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)** คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีการพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศนียบัตรเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน หรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องพัก การทำงาน ที่ตั้งขององค์กรหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่มีความพึงพอใจหัวหน้าแบบต่าง ๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9. องค์กรและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กร การที่องค์กรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่าย ค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ฮาร์เรลล์ (Harrel, 1964, pp. 260-268 อ้างถึงใน ญาณดา พงศบริพัตร, 2542, หน้า 29-30) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกิดจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบและสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก

2.5 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก จะมีความพึงใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

ทิฟฟิน และแมคคอกมิก (Tiffin & McCormick, 1968, pp. 339 อ้างอิงใน จรูญ ไพลคำ, 2544, หน้า 20) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบัน หรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford & gray, 1970 pp. 171 อ้างถึงใน จรูญ ไพลคำ, 2544) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972, pp. 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งองค์กรหรือผู้บริหาร องค์กรใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ สิทธิพิเศษ และ การมีอำนาจเป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพขององค์กร ที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือ ครอบครัวยุติธรรมและผู้อื่นทั้งการได้แสดงความภักดีต่อองค์กร

5. ความดึงดูดทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกันขององค์การ

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to Habitual Methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะ使人รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533, หน้า 124-125 อ้างถึงใน ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา, 2546, หน้า 7) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็จะสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้ผลย้อนกลับ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนทำทนายจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขาให้ความสนใจ หรือให้เขามีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบ และทักษะในการทำงานที่ดี ต้องการที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีม

สมยศ นาวิการ (2533, หน้า 221-223) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ผลตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลการตอบแทนสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน และอื่นๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานมีสองลักษณะ คือ การมุ่งคนและการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

5. กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอ

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ

2. ความสำเร็จในการทำงาน

3. ความก้าวหน้า

4. ความรับผิดชอบ

5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

6. เงินเดือน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

8. การนิเทศงาน

9. นโยบายและการบริหาร

10. สภาพการทำงาน

11. สถานะทางอาชีพ
12. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
13. ความมั่นคงในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความสามารถ ทักษะ และความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ
10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

เฟรนช์ (French, 1964 , หน้า 28-31 อ้างถึงใน จวีวรรณ หลิมวัฒนา, 2546, หน้า 9)

ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

5. สภาพการทำงาน

6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

ความต้องการทั้ง 7 ประการเหล่านี้พบว่าเป็นความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ดีบุคลากรแต่ละคนก็มีการจัดลำดับความต้องการก่อน-หลังของตัวเอง ซึ่งประการนี้เป็นผลเนื่องมาจากพื้นฐานของบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น พื้นฐานทางด้านครอบครัว พื้นฐานทางด้านการศึกษา ตลอดจน ทักษะ ค่านิยม และความสนใจ เป็นต้น

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อดิษฐ์ สาทิภักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีทั้งหมด 6 ด้านเรียงลำดับคะแนนคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการยอมรับนับถือ ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีเพียง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ในองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในองค์ประกอบด้าน สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เหลือ 2) พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายบริหารงานและปฏิบัติงานทั่วไป ในทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เหลือ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์ประกอบด้าน นโยบาย/แผน และการบริหารงาน ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) พนักงานมหาวิทยาลัยเพศชาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง ในองค์ประกอบด้าน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน และพนักงานมหาวิทยาลัยเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยเพศชาย ในองค์ประกอบด้านลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย/แผนและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์ประกอบด้าน ความสำเร็จในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรของพนักงานประจำสำนักงานกลางพบว่า 1) พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 2) พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 6) พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

พิพัฒน์ เพ็ชรศรีวัชรา (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า 1) เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน
ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4) ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 5) รายได้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. ปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2. ปัจจัยค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรารุช วัฒน โกศล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท พี.ซี.บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท พี.ซี.บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ
ปานกลาง ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจ
ในการทำงานบริษัท พี.ซี.บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตาม
ความรู้ ความสามารถของเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปิยะวรรณ บุญประเสริฐ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุง
โครงสร้างองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน
มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยกว่าด้านอื่น

ยุพดี คีรินทร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ
ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การเงิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชายฝั่งทะเล
ภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่การเงิน มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก
และมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสและประสบการณ์
ในการทำงาน และยังพบว่าเจ้าหน้าที่การเงินมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และมี
ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน

ราตรี ยอดดำเนิน (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก
ทั้งสองปัจจัย ซึ่งได้แก่ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานการยอมรับนับถือ
ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านความก้าวหน้า พบว่า

อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เพ็ญธิดา สาครมณีรัตน์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสแกตคาร์ดชาร์เตอร์นครธน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสแกตคาร์ดชาร์เตอร์นครธน จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาในเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บังอร ธาราดล (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน ศึกษากรณีธนาคารออมสินภาค 11 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านรายได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ในโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การเดินทางมาทำงาน พบว่า ลูกจ้างเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชายทุกด้าน ยกเว้นด้านโอกาสก้าวหน้า เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ลูกจ้างที่มีกลุ่มอายุ 30-40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ยกเว้นด้านรายได้และด้านการยอมรับ กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี พึงพอใจสูงกว่า ลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าลูกจ้างที่มีสถานภาพโสดยกเว้น ด้านการบังคับบัญชา ลูกจ้างที่มีสถานภาพโสด พึงพอใจมากกว่าลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรส ลูกจ้างที่เดินทางมาทำงาน โดยรถประจำทางมีความพึงพอใจมากกว่า ลูกจ้างที่เดินทางมาทำงาน โดยใช้พาหนะส่วนตัว ยกเว้นด้านการยอมรับ ลูกจ้างที่เดินทางมาทำงาน โดยพาหนะส่วนตัว พึงพอใจสูงกว่าที่เดินทางมาทำงาน โดยรถประจำทาง

สุภาวดี กลิ่นสุคนธ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้นโยบายการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน (Change Program) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุ มีความแตกต่างกันพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้มีอายุงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุงาน 0-5 ปี

อเนก ยังให้ผล (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและด้านผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน

อริวัฒน์ ปรังประโคน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิทธิ ส่วนบุคคล ความมั่นคงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

ลินช์ และเวอร์ดิน (Lynch & Verdin, 1983, pp. 434-447) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจ ในการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ได้งบประมาณใกล้เคียง มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานพอ ๆ กัน และเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกในสาขาต่าง ๆ คล้ายกัน เพื่อศึกษา ถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะของงาน อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงานในห้องสมุด กลุ่มอาชีพ ในห้องสมุด ระดับการบังคับบัญชา และฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจน ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าจะแตกต่างกันไปตามหน่วยงานของห้องสมุดและกลุ่มอาชีพในห้องสมุดหรือไม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลศึกษากับบรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหา ฝ่ายจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการยืม-คืน และฝ่ายบริการ ตอบคำถาม จำนวน 384 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการตอบคำถามมี ระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ยืม-คืน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ แ่ียงกับระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวกัน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำและกลุ่ม บรรณารักษ์ มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 82% ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับของงานกับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด

บราวน์ (Brown, 1987, p. 2384-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับด้านบุคคล สภาพการณ์ และปัจจัย ด้านสังคมที่เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย โอเรกอน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม สามารถพยากรณ์ความผูกพันที่จะคงอยู่ได้อย่างมี นัยสำคัญ

ดีโคทิส และทิโมธี (Decotis & Timothy, 1987, pp. 445-470) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้น ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โครงสร้างขององค์กร กระบวนการขององค์กร บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการ ทำงานทั้งความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงาน ได้ดีเท่า ๆ กัน

แมนนิง (Mannin, 1997) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ของเฮอรัลด์เบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของเฮอรัลด์เบิร์ก ดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการ ทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จ

ในการทำงาน และการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนการบริหารงาน การปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน กลุ่มตัวอย่างถือว่าเป็นตัวค้ำจุน เช่นเดียวกับเฮอรัชเบิร์ก และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ กับคณะกรรมการบริหาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นตัวจูงใจซึ่งขัดแย้งกับเฮอรัชเบิร์ก เมื่อเปรียบเทียบ โดยจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงาน ในอนาคต พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า ปัจจัยหลายปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ ในการทำงาน ความสนใจ แรงจูงใจภายใน เจตคติที่มีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ขององค์กรนั้นด้วย จะเห็นได้จากทฤษฎีและผลการวิจัยที่นำเสนอว่า ปัจจัยบางตัวอาจมีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรหนึ่ง แต่ในทางกลับกันอาจไม่มีผลเลย ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในอีกองค์กรหนึ่งก็เป็นได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 67 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 23 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) 4 คน ลูกจ้างประจำ 6 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณรายได้) 34 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามการวิจัยที่สร้างขึ้นโดยวิธีการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ
2. ศึกษาข้อบังคับ ระเบียบ เกณฑ์การประเมินผล เกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เลือกศึกษาในองค์ประกอบ 10 ด้าน โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) ดังนี้
 - 3.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 3.4 ความรับผิดชอบ
 - 3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
 - 3.6 นโยบาย/ แผนและการบริหารงาน
 - 3.7 เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง
 - 3.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 - 3.9 สภาพการทำงาน
 - 3.10 ความมั่นคงในงาน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องสมบูรณ์
5. นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาปรับปรุงข้อคำถาม ได้แก่

5.1 อาจารย์ดวงกมล อุ่ณจิตติ หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5.2 อาจารย์นวลผจง อัครพิมพ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5.3 นางอาภากร ธาตุโลหะ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

6. ทดสอบแบบสอบถาม (Try out) จากบุคลากรของหน่วยงานอื่น

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ตามแบบของ Likert โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านฝ่ายที่ปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือนที่ได้รับมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาองค์ประกอบ 10 ด้าน จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดข้อความเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 และกำหนดเวลารับคืนด้วยตนเอง ภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจสอบให้หน้าหนักคะแนนตามค่าน้ำหนักที่กำหนดไว้ แล้วนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

2. เสนอผลการแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยความ

พึงพอใจ/ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายความว่า	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด
4	หมายความว่า	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคมาก
3	หมายความว่า	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
2	หมายความว่า	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคน้อย
1	หมายความว่า	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ/ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด , 2535, หน้า 94)

4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคมาก
2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจ/ มีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และ
ค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ/มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในรายชื่อและในแต่ละองค์ประกอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(σ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- N แทน จำนวนประชากร
- μ แทน คะแนนเฉลี่ยของประชากร
- σ แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดในด้านต่าง ๆ

รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทั้งหมด 67 ฉบับ ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม 67 ฉบับ (ร้อยละ 100.00) และทุกฉบับมีความสมบูรณ์ที่จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยได้มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	26.9
หญิง	49	73.1
รวม	67	100.00

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.1) และเพศชาย จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.9)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน

สถานภาพในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	23	34.3
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน)	4	6.0
ลูกจ้างประจำ	4	6.0
พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้)	36	53.7
รวม	67	100.00

จากตาราง 2 พบว่าบุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.73) รองลงมาคือข้าราชการ จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.3) พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน เท่ากัน (คิดเป็นร้อยละ 6.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุระหว่าง 21-25 ปี	10	14.9
อายุระหว่าง 26-30 ปี	14	20.9
อายุระหว่าง 31-35 ปี	7	10.4
อายุระหว่าง 36-40 ปี	12	17.9
อายุระหว่าง 41-45 ปี	11	16.4
อายุ 46 ปีขึ้นไป	11	16.4
ไม่ระบุ	2	3.00
รวม	67	100.00

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.9) รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.9) อายุระหว่าง 41-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.4) อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.9) อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	26.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	29	43.3
ปริญญาโท	18	26.9
ไม่ระบุ	2	3.0
รวม	67	100.00

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.3) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาโทจำนวน 18 คน เท่ากัน (คิดเป็นร้อยละ 26.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี	18	26.9
มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี	8	11.9
มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 7-9 ปี	13	19.4
มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	27	40.3
ไม่ระบุ	1	1.5
รวม	67	100.00

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.3) รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.9) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.4) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของเงินเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

เงินเดือนที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
เงินเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท	22	32.8
เงินเดือนระหว่าง 7,000-10,000 บาท	13	19.4
เงินเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท	15	22.4
เงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท	13	19.4
เงินเดือนตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป	3	4.5
ไม่ระบุ	1	1.5
รวม	38	100.00

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่มีเงินเดือนที่ได้รับต่ำกว่า 7,000 บาท จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.8) รองลงมามีเงินเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.4) เงินเดือนอยู่ระหว่าง 7,000-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 13 คน เท่ากัน (คิดเป็นร้อยละ 19.4) และ เงินเดือนตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป จำนวน 3 คน

(คิดเป็นร้อยละ 4.5) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 10 ด้าน

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความสำเร็จของงาน	3.71	0.46	มาก	2
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.25	0.72	ปานกลาง	7
3. ลักษณะของงาน	3.55	0.70	มาก	3
4. ความรับผิดชอบ	3.76	0.52	มาก	1
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	2.91	0.98	ปานกลาง	10
6. นโยบายแผน และการบริหาร	3.51	0.65	มาก	4
7. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.92	0.76	ปานกลาง	9
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.36	0.89	ปานกลาง	6
9. สภาพการทำงาน	3.37	0.66	ปานกลาง	5
10. ความมั่นคงในงาน	3.23	0.80	ปานกลาง	8
รวม	3.35	0.54	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน นโยบายแผน และการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.88	0.59	มาก	2
2. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	0.60	มาก	3
3. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลงาน	3.41	0.89	ปานกลาง	5
4. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จ	3.67	0.72	มาก	4
5. ท่านภาคภูมิใจในผลงานของท่าน	3.90	0.64	มาก	1
รวม	3.71	0.46	มาก	

จากตาราง 8 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีความภาคภูมิใจในผลงานของตน สามารถปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้งานประสบความสำเร็จและผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ	3.49	0.80	ปานกลาง	2
2. เมื่อท่านปฏิบัติภารกิจสำเร็จ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.11	0.92	ปานกลาง	3
3. ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ/ชุดต่างๆของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.08	1.05	ปานกลาง	4
4. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.07	0.89	ปานกลาง	5
5. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน	3.52	0.78	มาก	1
รวม	3.25	0.72	ปานกลาง	

จากตาราง 9 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ เมื่อท่านปฏิบัติภารกิจสำเร็จ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ/ชุดต่างๆของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.79	0.91	มาก	1
2. งานที่ท่านต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม อยู่เสมอ	3.71	0.83	มาก	2
3. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์	3.23	1.04	ปานกลาง	5
4. งานที่ท่านทำมีการวางแผนและจัดการ อย่างเป็นระบบ	3.62	0.77	มาก	3
5. งานที่ท่านทำมีความท้าทายและน่าสนใจ	3.38	0.88	ปานกลาง	4
รวม	3.55	0.70	มาก	

จากตาราง 10 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ
งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ท่านต้องศึกษาค้นคว้า
เพิ่มเติมอยู่เสมอ และงานที่ท่านทำมีการวางแผนและจัดการอย่างเป็นระบบ งานที่ท่านทำมีความ
ท้าทายและน่าสนใจ และงานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน	3.98	0.61	มาก	1
2. ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อ งานต่างๆ ของหน่วยงาน	3.71	0.77	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติ งานอย่างเต็มที่	3.79	0.87	มาก	3
4. ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	3.85	0.72	มาก	2
5. ท่านทำงานโดยปราศจากการถูก ควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.46	0.80	ปานกลาง	5
รวม	3.76	0.52	มาก	

จากตารางที่ 11 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย
คือ ท่านทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงาน
ใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงาน
อย่างเต็มที่ ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ของหน่วยงาน และท่านทำงานโดย
ปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด ตามลำดับ

ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เช่น การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ	2.59	1.38	ปานกลาง	4
2. การสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.07	1.37	ปานกลาง	2
3. ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.55	1.03	มาก	1
4. การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน	2.95	1.12	ปานกลาง	3
5. ท่านได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อบรรจุตำแหน่งให้สูงขึ้น	2.36	1.27	น้อย	5
รวม	2.91	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เช่น การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อบรรจุตำแหน่งให้สูงขึ้น

ตารางที่ 13 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน
ของนโยบาย/แผน และการบริหาร

ด้านนโยบาย/แผน และการบริหาร	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
26. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน	2.89	1.05	ปานกลาง	5
27. นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.48	0.89	ปานกลาง	4
28. ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	3.87	0.67	มาก	1
29. หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและการมอบหมายอำนาจที่ชัดเจน	3.56	0.82	มาก	3
30. ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.96	มาก	2
รวม	3.51	0.65	มาก	

จากตาราง 13 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านของนโยบาย/แผน และการบริหาร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและการมอบหมายอำนาจที่ชัดเจน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานมีความชัดเจน หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านระดับ
ของเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
31. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิ การศึกษาและประสบการณ์ ทำงาน	3.16	1.00	ปานกลาง	1
32. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.07	0.94	ปานกลาง	2
33. การจัดระบบสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย	2.60	1.17	ปานกลาง	5
34. เงินค่าตอบแทนจากการปฏิบัติ งานนอกเวลาราชการ	2.92	0.94	ปานกลาง	3
35. ระบบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เป็นธรรม/ โปร่งใส ชัดเจน	2.84	1.05	ปานกลาง	4
รวม	2.92	0.76	ปานกลาง	

จากตาราง 14 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมาก
ไปหาน้อย คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน เงินเดือน
ที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ เงินค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเวลา
ราชการ ระบบการพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นธรรม/ โปร่งใส ชัดเจน และการจัดระบบสวัสดิการ
ต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ตารางที่ 15 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความสัมพันธ์
กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
36. การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.25	1.24	ปานกลาง	5
37. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.34	1.15	ปานกลาง	4
38. ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับ ปัญหาต่างๆ ที่บุคลากรในหน่วยงาน กำลังประสบอยู่	3.42	1.15	ปานกลาง	1
39. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่ สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.39	0.92	ปานกลาง	2
40. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มี ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.37	1.01	ปานกลาง	3
รวม	3.36	0.89	ปานกลาง	

จากตาราง 15 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับจาก
คะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับปัญหาต่าง ๆ ที่บุคลากร
ในหน่วยงานกำลังประสบอยู่ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่สามารถทำงานร่วมกันได้
เป็นอย่างดี ผู้ร่วมงานในหน่วยงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ผู้บังคับ
บัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา
เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านสภาพ
การทำงาน

สภาพการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
41. สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ	3.79	0.76	มาก	1
42. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	3.41	1.01	ปานกลาง	2
43. หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.14	0.80	ปานกลาง	5
44. กฎ ระเบียบต่างๆ ของหน่วยงาน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.22	0.77	ปานกลาง	4
45. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สำนักหอสมุด มีความเหมาะสมและ ช่วยกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงาน	3.31	0.83	ปานกลาง	3
รวม	3.37	0.66	ปานกลาง	

จากตาราง 16 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย คือ สถานที่
ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักหอสมุด มีความเหมาะสมและช่วยกระตุ้นให้อยากปฏิบัติ
งาน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และ หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน
เหมาะสมกับปริมาณงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 17 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้าน
ความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
46. ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมใน การปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	3.31	0.92	ปานกลาง	2
47. ระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีความเป็นธรรม/ชัดเจน/ โปร่งใส	3.01	0.96	ปานกลาง	4
48. ท่านได้รับความเป็นธรรมจาก หน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการ ปฏิบัติงาน	3.17	0.96	ปานกลาง	3
49. ในกรณีไม่ได้รับความเป็น ธรรม ท่านมีสิทธิในการ อุทธรณ์ร้องทุกข์	2.88	1.18	ปานกลาง	5
50. ท่านต้องการที่จะปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนี้ตลอดไป	3.80	0.97	มาก	1
รวม	3.23	0.80	ปานกลาง	

จากตาราง 17 ปรากฏว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย
คือ ท่านต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมในการปกครอง
ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ระบบการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความเป็นธรรม/ชัดเจน/ โปร่งใส และ ในกรณีไม่ได้รับ
ความเป็นธรรม ท่านมีสิทธิในการอุทธรณ์ร้องทุกข์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ 18 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในด้านคอมพิวเตอร์/
และอุปกรณ์/ โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์/ โปรแกรมที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน				
1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัย	3.04	0.96	ปานกลาง	4
1.2 คอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.95	0.99	ปานกลาง	5
1.3 การแก้ไขปัญหาทางด้านเทคโนโลยี มีความล่าช้า	3.40	0.94	ปานกลาง	2
1.4 ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ ซอฟต์แวร์เพื่อปฏิบัติงาน	3.06	0.92	ปานกลาง	3
1.5 ขั้นตอนการใช้ซอฟต์แวร์มีความ ยุ่งยาก	2.94	0.83	ปานกลาง	6
1.6 เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ขัดข้องบ่อย	3.44	0.94	ปานกลาง	1
รวม	3.14	0.62	ปานกลาง	

จากตาราง 18 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
ในด้านคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์/ โปรแกรมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย
คือ เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ขัดข้องบ่อย การแก้ไขปัญหาทางด้านเทคโนโลยีมีความล่าช้า
ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อปฏิบัติงาน เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัย
คอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ขั้นตอนการใช้
ซอฟต์แวร์มีความยุ่งยาก ตามลำดับ

ตารางที่ 19 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในด้านการบริหารงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
2. ด้านการบริหารงาน				
2.1 ผู้บังคับบัญชาขาดภาวะผู้นำ	2.74	1.09	ปานกลาง	2
2.2 ผู้บังคับบัญชาขาดความ ยุติธรรม	2.65	1.09	ปานกลาง	4
2.3 ผู้บังคับบัญชาขาดวิสัยทัศน์ ในการบริหารงาน	2.48	1.05	น้อย	7
2.4 ผู้บังคับบัญชาขาดการสื่อสาร ที่ดีในองค์กร	2.74	1.11	ปานกลาง	2
2.5 ผู้บังคับบัญชาขาดเทคนิค ในการประสานงาน	2.66	1.04	ปานกลาง	3
2.6 บุคลากรขาดความสามัคคี ปรองดองในหน่วยงาน	2.58	1.11	ปานกลาง	6
2.7 มีความขัดแย้งในองค์กร	2.65	1.08	ปานกลาง	4
2.8 บุคลากรขาดการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในเรื่องที่ เกี่ยวข้อง	2.76	1.00	ปานกลาง	1
2.9 ขาดความเป็นประชาธิปไตย ในหน่วยงาน	2.61	1.08	ปานกลาง	5
รวม	2.65	0.85	ปานกลาง	

จากตาราง 19 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
ในด้านการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาและอุปสรรค
ในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ บุคลากร
ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ผู้บังคับบัญชาขาดการสื่อสารที่ดีในองค์กร
ผู้บังคับบัญชาขาดภาวะผู้นำ ผู้บังคับบัญชาขาดเทคนิคในการประสานงาน ผู้บังคับบัญชาขาดความ
ยุติธรรม มีความขัดแย้งในองค์กร ขาดความเป็นประชาธิปไตยในหน่วยงาน บุคลากรขาดความ

สามัคคีปรองดองในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยคือ ผู้บังคับบัญชา ขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน

ตารางที่ 20 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
3. ด้านบุคลากร				
3.1 ขาดความรับผิดชอบในงาน	1.88	0.92	น้อย	10
3.2 มีปัญหาด้านสุขภาพ	1.76	0.90	น้อย	11
3.3 ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	2.47	1.03	น้อย	4
3.4 เวลาในการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป	2.43	0.87	น้อย	5
3.5 ภาระงานมีมากเกินไป	2.82	0.86	ปานกลาง	2
3.6 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนอกเวลา	3.01	1.20	ปานกลาง	1
3.7 ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	2.10	0.78	น้อย	9
3.8 ถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่	2.16	0.77	น้อย	8
3.9 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.20	1.02	น้อย	7
3.10 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม	2.72	0.85	ปานกลาง	3
3.11 ขาดการจัดลำดับความสำคัญของงาน	2.31	0.90	น้อย	6
รวม	2.35	0.53	น้อย	

จากตาราง 20 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับ ปานกลางและน้อย เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนอกเวลา ภาระงานมีมากเกินไป ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสม ขาดแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน เวลาในการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไป ขาดการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความเข้าใจ ในวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ขาดความรับผิดชอบในงาน และมีปัญหาด้านสุขภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 21 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านบรรยากาศในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
4. บรรยากาศในการทำงาน				
4.1. สภาวะแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น เสียงรบกวน, เสียงเพลง, เสียงพูดคุย	2.20	0.99	น้อย	4
4.2. อากาศไม่ถ่ายเท อึดอัด	2.25	1.13	น้อย	3
4.3. อากาศร้อนเกินไป	2.37	1.08	น้อย	1
4.4. อากาศเย็นเกินไป	2.13	0.95	น้อย	5
4.5. มีแสงสว่างน้อยเกินไป	2.28	1.09	น้อย	2
4.6. มีแสงสว่างมากเกินไป	2.01	0.80	น้อย	6
รวม	2.21	0.80	น้อย	

จากตาราง 21 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ อากาศร้อนเกินไป มีแสงสว่างน้อยเกินไป อากาศไม่ถ่ายเท อึดอัด สภาวะแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น เสียงรบกวน, เสียงเพลง, เสียงพูดคุย อากาศเย็นเกินไป มีแสงสว่างมากเกินไป ตามลำดับ

ตารางที่ 22 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
5. ด้านงบประมาณ				
5.1 มีข้อจำกัดในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการทำงาน	2.28	0.99	น้อย	2
5.2 ขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัด กิจกรรม	2.37	0.91	น้อย	1
รวม	2.32	0.91	น้อย	

จากตาราง 22 พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
ในด้านงบประมาณอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ใน
ระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ขาดงบประมาณสนับสนุน
ในการจัดกิจกรรม และมีข้อจำกัดในการเบิกวัสดุอุปกรณ์เพื่อการทำงาน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาจากองค์ประกอบ 10 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบาย/แผน และการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ซึ่งประชากรของการวิจัยได้แก่ บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงเดือน ธันวาคม 2548 รวมทั้งสิ้น 67 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในองค์ประกอบ 10 ด้าน และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามไปจำนวน 67 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 67 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. ด้านสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คุณวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 2.1 ด้านความสำเร็จในการงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือท่านภาคภูมิ

ใจในผลงานของท่าน และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลงาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำตรงกับความรู้ความสามารถ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์

2.4 ด้านความรับผิดชอบ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานปราศจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ ได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อบรรจุตำแหน่งให้สูงขึ้น

2.6 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน

2.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรกคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดระบบสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย

2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เป็นอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยกับปัญหาต่าง ๆ ที่บุคลากรในหน่วยงานกำลังประสบอยู่ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานมีจำนวนของผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน

2.10 ความมั่นคงในงาน ปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป และข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม มีสิทธิในการอุทธรณ์ร้องทุกข์

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.1 ด้านคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์/ โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ขัดข้องบ่อย และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนในการใช้ซอฟต์แวร์มีความยุ่งยาก

3.2 ด้านการบริหารงาน ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ ผู้บังคับบัญชาขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน

3.3 ด้านบุคลากร ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนอกเวลา และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ มีปัญหาด้านสุขภาพ

3.4 บรรยากาศในการทำงาน ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับแรก คือ อากาศร้อนเกินไป และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ มีแสงสว่างมากเกินไป

3.5 งบประมาณ ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับแรก คือ ขาดงบประมาณ

สนับสนุนการจัดกิจกรรม และข้อที่มีปัญหาและอุปสรรค เป็นอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับน้อย คือ มีข้อจำกัดในการเบิกวัสดุอุปกรณ์เพื่อการทำงาน

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นอันดับที่หนึ่ง ซึ่งแสดงว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีไหวพริบ ความรู้และทักษะในการทำงานที่ดี รวมถึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและสมบูรณ์ อีกทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบงานของตนเองอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องควบคุมมากเกินไป บุคลากรจึงเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากในด้านความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดคำเนิน (2547) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนnek ยังให้ผล (2547) ซึ่งพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2. องค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักหอสมุด สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ได้สำเร็จ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้ด้วยดี ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานและประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิษฐ์ สาทิกักดี (2545) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสราวุธ วัฒน โกศล (2546) ที่พบว่า พนักงานบริษัท พี.ซี.บี.เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของการทำงานอยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนnek ยังให้ผล (2547) ที่พบว่า

บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปรังประโคน (2548) ที่พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

3. องค์ประกอบด้านลักษณะของงาน ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ทักษะ วุฒิการศึกษาที่จบ และตรงกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติชัย สาทิกักดี (2545) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และสอดคล้องกับ ฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ที่พบว่า พนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ เพ็ชรศรี วัชร (2546) ที่พบว่า พนักงานบริษัทมิตรยนต์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร ธาราดล (2547) ที่พบว่า ลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน ศึกษากรณีธนาคารออมสิน ภาค 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะของงาน เช่นกัน

4 องค์ประกอบด้านนโยบายและแผนการบริหาร ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากเป็นอันดับที่สี่ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ทั้งแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาว โดยบุคลากรสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และบุคลากรได้ทราบทิศทางนโยบายของสำนักหอสมุดได้ชัดเจนเป็นอย่างดี รวมถึงสำนักหอสมุดมีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติที่แน่นอน โปร่งใส ชัดเจน มีเกณฑ์ในการพิจารณาความคิดความชอบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในความชัดเจนและทราบทิศทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน อีกทั้งผู้บริหารเป็นผู้นำที่ดีในการวางแผนการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนปัจจัยหลาย ๆ อย่างในการทำให้แผนและนโยบายที่กำหนดไว้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา สาศกรมณีรัตน์ (2547) ที่พบว่า พนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์นครธน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและแผนการบริหารอยู่ในระดับมาก

5. องค์ประกอบด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเท มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ห้องทำงานมีความเป็นสัดส่วน แบ่งแยกชัดเจน รวมถึงการจัดห้องทำงานมีความเป็นระเบียบ ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้นำ 5 ส มาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งได้ก่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาด ร่มรื่นยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานในระดับปานกลาง และงานวิจัยของสุภาวดี กลิ่นสุคนธ์ (2547) ที่พบว่า พนักงานภายใต้นโยบายการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ เอนก ยังให้ผล (2547) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ เพ็ชรศรีวัชรา (2546) ที่พบว่า พนักงานบริษัททมิทรยนต์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

6. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีช่องว่างของการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชามองบางครั้งยังขาดทักษะของการสั่งการมีความไม่เข้าใจในคำสั่งทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ ประสิทธิภาพและความรู้ที่น้อย อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการตีความหมายของคำสั่ง บางครั้งยังขาดหลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติชัย สาทิกักดี (2545) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รวมถึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสาครมณีรัตน์ (2547) ที่พบว่า พนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ นครธน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

7. องค์ประกอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเพียงบางส่วนที่ได้รับมอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีผลงานโดดเด่น จึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ยังมีบุคลากรบางส่วนที่ไม่มีโอกาสได้รับมอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบางครั้งผู้บังคับบัญชาอาจเห็นว่าบุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานมีความรู้ความสามารถพิเศษ มีทักษะการทำงานที่รวดเร็ว เข้าใจอะไรง่าย ทำงานผิดพลาดน้อย จึงมักถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำอยู่บ่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร ธาราดล (2547) ที่พบว่าลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน สึกษากรณีธนาคารออมสินภาค 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปรังประโคน (2548) ที่พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติชัย สาทิภักดี (2545) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนnek ยังให้ผล (2547) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากเช่นกัน

8. องค์ประกอบด้านความมั่นคงในงานในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งจากงานวิจัยนี้พบว่า บุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่ต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีความมั่นคงในการจ้างงาน มีกฎมีระเบียบปฏิบัติชัดเจน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เป็นธรรม โปร่งใส ชัดเจน และผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปรังประโคน (2548) ที่พบว่า พนักงาน

บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

9. องค์กรประกอบด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสำคัญในการที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรเกิดกำลังใจในการทำงาน หากบุคลากรสำนักหอสมุดได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี ก็จะมีแรงจูงใจให้สามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ที่พบว่าพนักงานบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ยอดดำเนิน (2547) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิดา สาครมณีรัตน์ (2547) ที่พบว่า พนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครชน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร ธาราดล (2547) ที่พบว่า ลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน ศึกษากรณีธนาคารออมสินภาค 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเอนก ยังให้ผล (2547) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอริวัฒน์ ประังประโคน (2548) ที่พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิทธิส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

10. องค์กรประกอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในภาพรวม พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สืบเนื่องได้จากการได้รับการสนับสนุนให้สอบแข่งขันเพื่อบรรจุในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่าข้ออื่น ๆ จะเห็นได้ว่าบุคลากรบางส่วนมีโอกาสในการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ แต่ยังมีบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ที่ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง จึงอาจเกิดความเหลื่อมล้ำเกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรอบอัตราค่าจ้าง ความจำเป็นของตำแหน่งนั้น ๆ ในองค์กรด้วย แต่สำนักหอสมุดก็สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม

ในเรื่องต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับลักษณะของงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ หลิมวัฒนา (2546) ที่พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร ธาราดล (2547) ที่พบว่า ลูกจ้างในโครงการปฏิบัติงานของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน ศึกษากรณีธนาคารออมสินภาค 11 มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี กลิ่นสุคนธ์ (2547) ที่พบว่าพนักงานภายใต้ต้นนโยบายการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอนก ยังให้ผล (2547) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.1 ด้านคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์/ โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ขัดข้องบ่อย ซึ่งอาจมีหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ไม่เข้าใจวิธีการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง การไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เนื่องจากสำนักหอสมุดเป็นระบบแลน (LAN) ทำให้บางเครื่องที่ไม่ทันสมัยไม่อัปเดต โปรแกรมป้องกันไวรัสตลอดเวลา สามารถทำให้ติดได้ง่าย ซึ่งมีผลกับการทำงานของโปรแกรมของเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ด้วย

3.2 ด้านการบริหาร ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในบางข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง คือ บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งนี้ การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารและคณะทำงานที่ได้แต่งตั้งในเรื่องนั้น ๆ มีบุคลากรบางส่วนที่ไม่มีโอกาสที่จะตัดสินใจในบางเรื่อง แต่บางครั้งการตัดสินใจต้องอาศัยเสียงส่วนใหญ่ ความมีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหรือประเด็นนั้น ๆ บุคลากรที่มียังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดทักษะจึงไม่ค่อยได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในบางเรื่อง

3.3 ด้านบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคลากร พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่มีข้อสังเกตในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนอกเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจาก บุคลากรมีภารกิจอื่น ๆ เช่น ต้องดูแลครอบครัว บางส่วนศึกษาต่อ บางส่วนติดภารกิจส่วนตัว ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

นอกเวลาราชการก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นต้น

4. บรรยากาศในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านบรรยากาศในการทำงานพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า สำนักหอสมุดมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความร่วมมือกัน แสงสว่างพอเหมาะกับการทำงาน ไม่ร้อนและเย็นเกินไป

5. ด้านงบประมาณ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ามีปัญหาในด้านนี้ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดมีงบประมาณสนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และผู้บริหารสนับสนุนในการจัดกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยปราศจากข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุด มีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น
2. ผู้บังคับบัญชาควรให้อิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
3. ควรเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุดมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ผู้บังคับบัญชาควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียงและความยุติธรรม
5. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนของสายการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในปัจจัยด้านต่างๆ
2. ศึกษาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดีลล. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- เกียรติศักดิ์ เสือโต. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนไทย โปลีเทคนิคระยอง
จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกมุท จีวัลย์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรเรจิด จำกัด*. วิทยา
นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรรยา ไพลดำ. (2544). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกัน
ชีวิตจำกัด ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขา
วิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย
ศิลปากร*. กรุงเทพฯ : คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เด่น ชะเนติขัย. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2544). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. จันทบุรี : โครงการพัฒนาตำรา สถาบัน
ราชภัฏรำไพพรรณี.
- นภดล เชนะโยธิน. (2531). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- บั้งอร ธาราดล. (2547). *ความพึงพอใจของลูกจ้างในโครงการธนาคารประชาชน : กรณีศึกษา
ธนาคารออมสิน ภาค 11*. งานนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปิยะวรรณ บุญประเสริฐ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปกาวดี ดุลยจินดา. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 8-12*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุปดี คีอินทร์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่การเงิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมยศ นาวิการ. (2533). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : พิฒณศ.
- สุดา สุวรรณภิมมย์. (2547). *หลักการบริหารงานบุคคล : เอกสารคำสอน วิชา 230261*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรารุช วัฒนโกศล. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พี.ซี.บี. เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อธิวัฒน์ ประังประโคน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์
- อเนก ยังให้ผล. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Brown, R. R. (1987). *Individual, situational, and demographic factors predicting faculty commitment to the university*. Dissertation Abstracts International, 30(3), 2384-A

- Decotis, T. A. & Timothy P.S. (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*. 5(1), 445-470.
- French, W. L. (1994). Human resources management Boston : Houghton Mifflin.
- Green, C. N. (1972). The Satisfaction-Performance Controversy : New Developments and Their Implication. *Business Horizon*. 12(5), 11-22.
- Gilmer, V. Haller B. et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed). New York : Wiley.
- Lynch, B. P., & Verdin, T.(1983). Job satisfaction in libraries : Relationships of work itself, age sex, occupation group, tenure, supervisory level, career commitment, and library department. *Libraty Quarterly*, 26(8), 53.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Satisfaction*. In *Handbook of industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally.
- Manning, R. C. (1997). The satisfiers and dissatisfiers of Virginia superintendent of school. *Dissertation Abstracts International*, 37(7), 1452-A.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfacion in the White Collar Job*. Ann Arbor : University of Michigan.
- Stauss, G. Sayks, L. R. (1967). *Personnel the human problems of management* (2nd ed) . Englewood cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1970). Industrial Social Psychology. *Management and Motivation*. 11(12), 91-103.