



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปีการศึกษา 2560

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
มิถุนายน 2561

บทสรุปผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการสำรวจในครั้งนี้เพื่อทราบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรต่อไป เครื่องมือการสำรวจ คือ การแจกแบบสำรวจให้แก่บุคลากรทุกคนจำนวน 24 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยง มาตรฐาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสำนักหอสมุด จำนวนทั้งสิ้น 24 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ และอายุงานอยู่ระหว่าง 21-25 ปี เป็นส่วนมาก

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสำนักหอสมุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 ซึ่งด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ โดยแยกรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในทุกเรื่องบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” คือ งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 และปริมาณงานที่ท่านมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ ในทุกเรื่องบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ที่เท่ากัน คือ ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบถูกระบุไว้อย่างชัดเจน และท่านเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยที่ 4.08

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” และ “ปานกลาง” คือ ท่านมีโอกาสร่วมประชุม / อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.46 และงานที่ท่านทำอยู่ สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยที่ 3.42 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในทุกเรื่องบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ที่เท่ากัน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน และสำนักฯ มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.00

ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ในทุกเรื่องบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะแยกตามด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ**

1. ศักยภาพของตนเองยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่นความรู้เรื่อง Marketing ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งต้องการให้สำนักมีโครงการพัฒนาศักยภาพด้านนี้
2. ให้ความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ขั้นตอนการทำงาน (คนอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างได้)
4. พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ
5. ศึกษาดูงานนอกสถานที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนา
6. ภาระงานที่ได้รับมอบหมายบางอย่างเกินความสามารถทำให้งานล่าช้า

- **ด้านความรับผิดชอบ**

1. มอบหมายงานให้ชัดเจน/ติดตามและประเมิน
2. พัฒนาด้านคอมพิวเตอร์
3. งานรับผิดชอบหลายหน้า จนเกินขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกับวุฒิการศึกษา

- **ความก้าวหน้าในการทำงาน**

1. ให้ความรู้
2. วางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ
3. สรุปการทำงานให้ชัดเจน
4. จัดอบรมหรือดูงานตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการประเมินผล
5. ได้ความรู้เพิ่มขึ้นแต่ไม่ได้นำมาปฏิบัติจริง หรือทำการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน

- **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

1. สร้างบรรยากาศในการทำงานโดยแนะนำให้คำปรึกษาและมีข้อสรุป

- **ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน**

1. จัดกิจกรรมให้ปฏิบัติกร่วมกัน
2. การทำงานเป็นทีม/ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน/ทำทีละงาน
3. ประชุมชี้แจงในงานที่ต้องการความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
4. ผู้บังคับบัญชาแทบจะไม่ได้คุยกันเพราะยุ่งกับการประชุมทุกวัน และงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
กรอบแนวคิด	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ระเบียบวิธีวิจัย	3
พื้นที่และกลุ่มประชากรในการสำรวจ	3
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	3
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
เกณฑ์การแปลผล	3
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	5
ตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	5
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	
ประจำปีการศึกษา 2560	7
ข้อเสนอแนะ	
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด	
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2560	10
ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้	11
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	11
ภาคผนวก	12
แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	
ประจำปีการศึกษา 2560	12
บรรณานุกรม	15

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
2	ตารางที่ 2 ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2560	7
3	ตารางที่ 3 ตารางสรุประดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปี การศึกษา 2560	10

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในปีที่ผ่านมา พบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากตลอดมา แต่ยังมีข้อเสนอแนะของบุคลากรบางข้อที่แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ความพึงพอใจในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ในระดับบุคคลก็ยังมีบางจุดที่ยังไม่พึงพอใจ ดังนั้นหากบริหารงาน โดยให้ความสำคัญแก่บุคลากรแล้ว ก็จำเป็นที่จะต้องศึกษาเพื่อหาปัญหาอย่างจริงจังและแก้ไขให้ลุล่วงอย่างเป็นรูปธรรม โดยการนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และโน้มน้าวให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่บุคลากรและสำนักหอสมุดอย่างแท้จริง

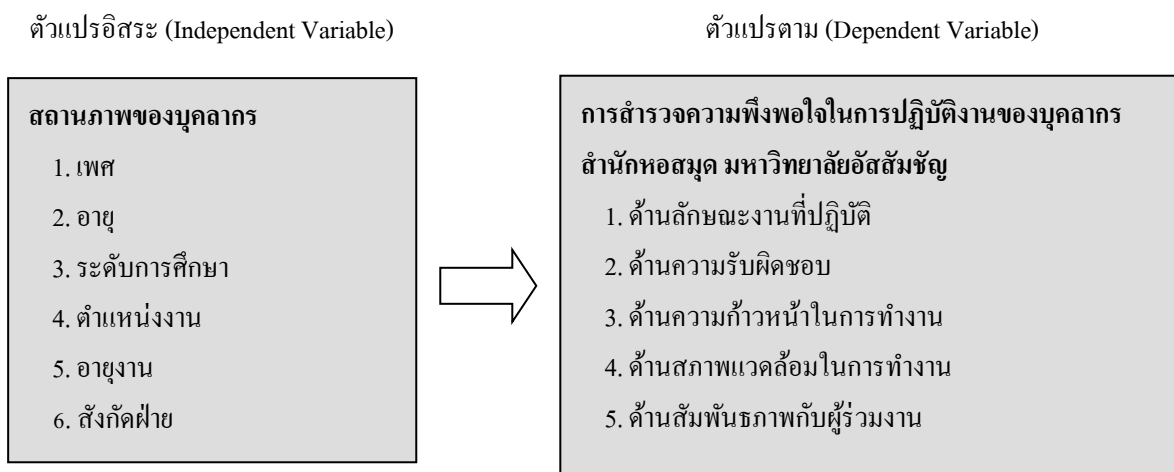
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
3. ทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

กรอบแนวคิด



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรสำนักหอสมุด ที่ได้รับทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ประจำสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สำนักหอสมุด หมายถึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก และวิทยาเขตสุวรรณภูมิ

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นผู้มอบหมายงาน สั่งการหรือควบคุมการปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ทำซึ่งตรงกับความรู้ความสามารถ ตลอดจน เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายให้อยากทำงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจทุ่มเท ทำให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพตามเวลาที่กำหนด

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่บุคลากรจะได้รับการส่งเสริมให้มีระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้ฝึกประชุม / อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมต่างๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพที่ดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และสามารถทำงานร่วมกัน ได้เป็นอย่างดี

ระเบียบวิธีวิจัย

พื้นที่และกลุ่มประชากรในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและวิทยาเขตสุวรรณภูมิ และกลุ่มประชากรของการวิจัยคือ บุคลากรประจำทั้งหมดของสำนักหอสมุด จำนวน 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และสังกัดฝ่าย

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งที่วิทยาเขตหัวหมาก และวิทยาเขตสุวรรณภูมิ แล้วให้ส่งกลับคืนตามกำหนดระยะเวลา หรือเรียกว่าเป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random)

เกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
3	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจ/ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับคะแนน}} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

4.24 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.43 - 4.23	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.62 - 3.42	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.61	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในรายชื่อและในแต่ละองค์ประกอบ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจครั้งนี้ ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ยของประชากร
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดในด้านต่างๆ
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทั้งหมด 24 ชุด ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม 24 ชุด (ร้อยละ 100.00) และทุกฉบับมีความสมบูรณ์ที่จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยได้มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	5	20.83
หญิง	19	79.17
รวม	24	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	0	0
31 - 40 ปี	3	12.5
41 - 50 ปี	14	58.33
มากกว่า 51 ปี	7	29.17
รวม	24	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	65.50
ปริญญาตรี	7	29.17
สูงกว่าปริญญาตรี	2	8.33
รวม	24	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	3	12.5
บรรณารักษ์	3	9.4
เจ้าหน้าที่	18	78.1
รวม	24	100.0
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 15 ปี	1	4.17
16 - 20 ปี	3	12.50
21 - 25 ปี	14	58.33
26 ปีขึ้นไป	6	25.00
รวม	24	100.0
6. สังกัดฝ่าย		
สำนัก	1	4.16
ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4	16.68
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	11	45.83
ฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล	8	33.33
รวม	24	100.0

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 24 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.17 และเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ในส่วนอายุของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ ในส่วนของ

ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ ผู้บริหาร และบรรณารักษ์ จำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

อายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา คือ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุงาน 16-20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุงานต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่สังกัดฝ่าย ฝ่ายบริการสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาคือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล จำนวนคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 และสำนักฯ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน คือ ได้แก่

- (1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (2) ด้านความรับผิดชอบ
- (3) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
- (4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (5) ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

รวมทั้งรวม 10 ข้อ โดยกำหนดค่าความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยสรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2560

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ									
1. งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	5 (20.83%)	17 (70.83%)	2 (8.33%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.13	0.54	มาก
2) ปริมาณงานที่ท่านมีความเหมาะสม	4 (16.67%)	17 (70.83%)	3 (12.50%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.04	0.55	มาก
รวม							4.09	0.54	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
ด้านความรับผิดชอบ									
1) ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบถูกระบุไว้อย่างชัดเจน	5 (20.83%)	16 (66.67%)	3 (12.50%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.08	0.58	มาก
2) ท่านเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี	5 (20.83%)	16 (66.67%)	3 (12.50%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.08	0.58	มาก
รวม							4.08	0.58	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ									
1) ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3 (12.50%)	8 (33.33%)	11 (45.83%)	1 (4.17%)	1 (4.17%)	24 (100%)	3.46	0.93	มาก
2) งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า	2 (8.33%)	8 (33.33%)	13 (54.17%)	- (0.0%)	1 (4.17%)	24 (100%)	3.42	0.83	ปานกลาง
รวม							3.44	0.88	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน									
1) สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน	4 (16.67%)	16 (66.67%)	4 (16.67%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.00	0.59	มาก
2) สำนักฯ มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมใช้งาน	4 (16.67%)	16 (66.67%)	4 (16.67%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.00	0.59	มาก
รวม							4.00	0.59	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
ด้านสัมพันธภาพกับ ผู้ร่วมงาน									
1) ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	5 (20.83%)	16 (66.67%)	3 (12.50%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.08	0.58	มาก
2) ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	7 (29.17%)	17 (70.83%)	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	24 (100%)	4.29	0.46	มากที่สุด
รวม							4.19	0.52	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เมื่อแยกรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันคือ งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 และปริมาณงานที่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบถูกระบุไว้อย่างชัดเจน และท่านเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยที่ 4.08

ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปานกลาง คือ ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม / อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.46 และงานที่ท่านทำอยู่ สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยที่ 3.42 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน และสำนึกฯ มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.00

ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันคือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางสรุประดับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปีการศึกษา 2560

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	แปลผล	ลำดับ
1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.09	มาก	2
2) ด้านความรับผิดชอบ	4.08	มาก	3
3) ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	3.44	มาก	5
4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.00	มาก	4
5) ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	4.19	มาก	1
รวม	3.96	มาก	

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.96$) โดยลำดับความพึงพอใจดังนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2560 แยกตามด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. สักยภาพของตนเองยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่นความรู้เรื่อง Marketing ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งต้องการให้สำนักมีโครงการพัฒนาศักยภาพด้านนี้
2. ให้ความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ขึ้นตอนการทำงาน (คนอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างได้)
4. พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ
5. ศึกษาดูงานนอกสถานที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนา
6. ภาระงานที่ได้รับมอบหมายบางอย่างเกินความสามารถทำให้งานล่าช้า

- ด้านความรับผิดชอบ

1. มอบหมายงานให้ชัดเจน/ติดตามและประเมิน
2. พัฒนาด้านคอมพิวเตอร์
3. งานรับผิดชอบหลายหน้า จนเกินขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกับวุฒิการศึกษา

- **ความก้าวหน้าในการทำงาน**
 1. ให้ความรู้
 2. วางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ
 3. สรุปการทำงานให้ชัดเจน
 4. จัดอบรมหรือดูงานตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการประเมินผล
 5. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นแต่ไม่ได้นำมาปฏิบัติจริง หรือทำการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน

- **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**
 1. สร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยแนะนำให้คำปรึกษาและมีข้อสรุป

- **ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน**
 1. จัดกิจกรรมให้ปฏิบัติาร่วมกัน
 2. การทำงานเป็นทีม/ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน/ทำทีละงาน
 3. ประชุมชี้แจงในงานที่ต้องการความร่วมมือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
 4. ผู้บังคับบัญชาแทบจะไม่ได้คุยกันเพราะยุ่งกับการประชุมทุกวัน และงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

ข้อเสนอแนะ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักฯ ในภาพรวม พบว่าบุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานน้อยที่สุด ในหัวข้อ “งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า” มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักฯ ยังไม่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาในอาชีพการงานเท่าที่ควร หรือการพัฒนาบุคลากรยังไม่ทั่วทั้งสำนักฯ ดังนั้น สำนักฯ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ให้มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยการส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการประชุม สัมมนา กับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งการจัดให้มีการอบรมขึ้นเองภายในสำนักฯ

คณะกรรมการบริหารงานสำนักหอสมุดควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรมาศึกษา เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ประจำปีการศึกษา 2560

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () มากกว่า 51 ปี
3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงาน () ผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่าย () บรรณารักษ์ () เจ้าหน้าที่
5. อายุงาน () ต่ำกว่า 15 ปี () 16 - 20 ปี
() 21 - 25 ปี () 26 ปีขึ้นไป
6. สังกัดฝ่าย.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

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

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่อธิบายความหมายได้ตรงกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของท่านมากที่สุด

คำจำกัดความ

- หน่วยงาน หมายถึง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารสำนักหอสมุดทุกระดับ ได้แก่ ผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/> งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
<input type="checkbox"/> ปริมาณงานที่ท่านมีความเหมาะสม					

- ข้อเสนอแนะ ท่านต้องการให้สำนักฯ พัฒนาท่านในเรื่องใด เพื่อสามารถปรับปรุงและพัฒนางานของท่านให้ดีขึ้น

.....

.....

2. ด้านความรับผิดชอบ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/> ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบถูกระบุไว้อย่างชัดเจน					
<input type="checkbox"/> ท่านเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี					

- ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักฯ พัฒนาท่านด้านความรับผิดชอบ

.....

.....

3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/> ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม / อบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
<input type="checkbox"/> งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า					

- ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักฯ พัฒนาท่านให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน

.....

.....

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/> สภาพแวดล้อมในการการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน					
<input type="checkbox"/> สำนักฯ มีอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมใช้งาน					

- ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักฯ พัฒนาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

.....

.....

5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/> ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
<input type="checkbox"/> ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					

- ข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักฯ พัฒนาด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

.....

.....

--- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ---

บรรณานุกรม

- ณัฏฐา กรีหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สำนักหอสมุด. (2557). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2557. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.