



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเลือกหน่วยวิจัยและประชากร

๑. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน ห้องสมุดต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งมีตำแหน่งต่าง ๆ กัน คือ พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยไม่รวมบรรณารักษ์ และนักการภารโรง

๒. ห้องสมุดที่ทำการวิจัยคือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดคณะและสถาบันในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินงานอย่างมีระบบตามระเบียบวิธีการทางบรรณารักษศาสตร์ และมีบรรณารักษ์ หรืออาจารย์ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ เป็นผู้บริหารงาน ทั้งนี้ ไม่รวมห้องสมุดของภาควิชาต่าง ๆ ในคณะ

ห้องสมุดที่ทำการวิจัย ได้แก่

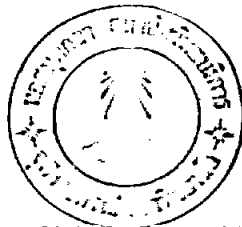
- หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
- ห้องสมุด คณะครุศาสตร์
- " คณะทันตแพทยศาสตร์
- " คณะนิติศาสตร์
- " คณะนิเทศศาสตร์
- " คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- " คณะแพทยศาสตร์
- " คณะเภสัชศาสตร์
- " คณะรัฐศาสตร์
- " คณะวิทยาศาสตร์
- " คณะวิศวกรรมศาสตร์
- " คณะเศรษฐศาสตร์
- " คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ห้องสมุด	คณะสัตวแพทยศาสตร์
"	คณะอักษรศาสตร์
"	สถาบันบริการคอมพิวเตอร์
"	สถาบันประชากรศาสตร์
"	สถาบันภาษา
"	วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย

การรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรวมทั้งสิ้น ๑๑๐ คน แยกเป็นเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ๓๓ คน และเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะและสถาบัน ๗๗ คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเองแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน และได้รับแบบสอบถามคืนจากหอสมุดกลาง ๓๓ ฉบับ จากห้องสมุดคณะ ฯ ๗๒ ฉบับ ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่เสียและไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ๓ ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามจากหอสมุดกลาง ๒ ฉบับ และห้องสมุดคณะ ฯ ๑ ฉบับ ดังนั้น จึงมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถวิเคราะห์ได้จากหอสมุดกลาง ๓๑ ฉบับ ห้องสมุดคณะ ฯ ๗๑ ฉบับ คิดเป็น ๘๓.๓๔ % และ ๙๗.๒๖ % ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน เจ้าหน้าที่	แบบ สอบถาม ที่ได้รับ	แบบ สอบถาม ที่เสีย	แบบ สอบถาม ที่ใช่ วิเคราะห์	% แบบ สอบถาม ที่ใช่เป็น ขอมูล
๑	หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ	๓๓	๓๓	๒	๓๑	๘๓.๓๔
๒	ห้องสมุด คณะครุศาสตร์	๑๕	๑๔	๑	๑๓	
๓	" คณะทันตแพทยศาสตร์	๓	๓	-	๓	
๔	" คณะนิติศาสตร์	๕	๕	-	๕	
๕	" คณะนิเทศศาสตร์	๓	๓	-	๓	
๖	" คณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี	๕	๕	-	๕	
๗	" คณะแพทยศาสตร์	๓	๓	-	๓	
๘	" คณะเภสัชศาสตร์	๒	๒	-	๒	
๙	" คณะรัฐศาสตร์	๖	๖	-	๖	
๑๐	" คณะวิทยาศาสตร์	๓	๓	-	๓	
๑๑	" คณะวิศวกรรมศาสตร์	๕	๕	-	๕	
๑๒	" คณะเศรษฐศาสตร์	๔	๔	-	๔	
๑๓	" คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	๒	๒	-	๒	
๑๔	" คณะสัตวแพทยศาสตร์	๓	๓	-	๓	
๑๕	" คณะอักษรศาสตร์	๒	๒	-	๒	
๑๖	" สถาบันบริการ คอมพิวเตอร์	๑	๑	-	๑	
๑๗	" สถาบันประชากรศาสตร์	๒	๒	-	๒	
๑๘	" สถาบันภาษา	๑	๑	-	๑	
๑๙	" วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย	๔	๔	-	๔	
	รวมห้องสมุดคณะ ๗	๗๓	๗๒	๑	๗๑	๘๓.๒๖
	รวมหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ๗	๑๑๐	๑๐๕	๓	๑๐๒	๘๒.๗๒

วิธีการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในตอนที่ ๒ นั้น สร้างแบบสอบถามตามแนวของแบบสอบถามมาตรฐาน MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่ง สตีเวน ซีโอโกะ ชิว (Steven Seokho Chwe) ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโทระดับดุษฎีบัณฑิต เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดพิมพ์และทำบัตรรายการหนังสือกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา (Chwe ๑๙๙๖ : ๔๘-๕๐)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาวิจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามแนวความคิดของ เฟรเดอริก เฮอรัซเบิร์ก (Frederick Herzburg) และงานวิจัยของ อูโรพรณ หลอศิริ (๒๕๒๔ : ๔๕-๔๘) แล้วสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุด จากนั้นจึงนำไปทดสอบ (Pre-test) กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และทำการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบ จำนวน ๑๐๐ ข้อ แบ่งเป็น ๒๐ ปัจจัย (20 Dimensions) ปัจจัยละ ๕ ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงปัจจัยต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัจจัย	ข้อ
๑	งานที่ได้รับมอบหมาย	๑ - ๕
๒	ความสามารถในการทำงาน	๖ - ๑๐
๓	ความสำเร็จในการทำงาน	๑๑ - ๑๕
๔	ความรับผิดชอบในการทำงาน	๑๖ - ๒๐
๕	กิจกรรมในระหว่างการทำงาน	๒๑ - ๒๕
๖	ความคิดริเริ่ม	๒๖ - ๓๐
๗	ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน	๓๑ - ๓๕
๘	ความมีอิสระในการทำงาน	๓๖ - ๔๐
๙	ระเบียบวินัยในการทำงาน	๔๑ - ๔๕
๑๐	ความก้าวหน้าในการทำงาน	๔๖ - ๕๐
๑๑	คาตอนแทน	๕๑ - ๕๕
๑๒	นโยบายและการปฏิบัติงานในท้องสมค	๕๖ - ๖๐
๑๓	ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	๖๑ - ๖๕
๑๔	ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	๖๖ - ๗๐
๑๕	ผู้ร่วมงาน	๗๑ - ๗๕
๑๖	การยอมรับนับถือ	๗๖ - ๘๐
๑๗	สภาพทางสังคม	๘๑ - ๘๕
๑๘	การบริการสังคม	๘๖ - ๙๐
๑๙	ความมั่นคงในการทำงาน	๙๑ - ๙๕
๒๐	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ	๙๖ - ๑๐๐

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

จากทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ตอบปัจจัยต่าง ๆ อันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดการให้คะแนนตามหลักการของ Likert's Scale (Oppenheim 1966 : 133-142) โดยแบ่งคะแนนเป็น ๕ ระดับ ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

๑. คำถามเชิงรับ (Positive) เป็นคำถามสนับสนุน เช่น คำถามในข้อ ๓ "งานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ถูกต้อง" คะแนนของคำตอบจะเป็นดังนี้

น้อยที่สุด	=	๑	คะแนน
น้อย	=	๒	คะแนน
ปานกลาง	=	๓	คะแนน
มาก	=	๔	คะแนน
มากที่สุด	=	๕	คะแนน

ดังนั้น คะแนนจากน้อยไปหามาก จะเป็น ๑ ๒ ๓ ๔ ๕

• คำถามในแบบสอบถามตอนที่ ๒ ทุกข้อ (ยกเว้นข้อ ๑, ๒, ๑๕, ๑๖, ๒๕, ๓๔, ๔๔, ๕๐, ๕๒ และ ๕๕) เป็นคำถามเชิงรับ (ดูภาคผนวก หน้า ๑๒๒-๑๒๔)

๒. คำถามเชิงปฏิเสธ (Negative) เป็นคำถามไม่สนับสนุน เช่น คำถามในข้อ ๑ "ท่านรู้สึกว่างานห้องสมุดเป็นงานหนัก" คะแนนของคำตอบ จะเป็นดังนี้

น้อยที่สุด	=	๕	คะแนน
น้อย	=	๔	คะแนน
ปานกลาง	=	๓	คะแนน
มาก	=	๒	คะแนน
มากที่สุด	=	๑	คะแนน

ดังนั้น คะแนนจะเป็น ๕ ๔ ๓ ๒ ๑

คำถามในแบบสอบถามตอนที่ ๒ ข้อ ๑, ๒, ๑๕, ๑๖, ๒๕, ๓๔, ๔๔, ๕๐, ๕๒ และ ๕๕ เป็นคำถามเชิงปฏิเสธ (ดูภาคผนวกหน้า ๑๒๒-๑๒๔)

ในการให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดฐานคติ (Assumption) ว่า ค่าถามแต่ละคำถามมีน้ำหนักเท่ากัน และสามารถนำคะแนนมาประเมินระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ และดำเนินการวิจัยดังนี้

๑. วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ด้วยการแสดงคาร์้อยละในเชิงเปรียบเทียบระหว่างหอสุมคกลางและห้องสุมคคณะ ฯ

๒. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละปัจจัยจากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของแต่ละปัจจัย}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่} \times \text{จำนวนคำถามในแต่ละปัจจัย}}$$

สูตรนี้เป็นสูตรหาค่า มีขนิมเลขคณิต ซึ่งเป็นการหาค่าเฉลี่ยที่ได้จากการหารผลรวมของคะแนนในแต่ละปัจจัยด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่และจำนวนคำถามในแต่ละปัจจัย

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมจากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำถาม}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่} \times \text{จำนวนคำถาม}}$$

๔. เกณฑ์การวิเคราะห์แบ่งระดับเป็น ๕ ช่วง คือ

\bar{X}	=	}	๑.๐๐ - ๑.๕๕	ถือเป็นระดับความพึงพอใจต่ำ
			๑.๕๖ - ๒.๕๕	" " ค่อนข้างต่ำ
			๒.๕๖ - ๓.๕๕	" " ปานกลาง
			๓.๕๖ - ๔.๕๕	" " ค่อนข้างสูง
			๔.๕๖ - ๕.๐๐	" " สูง

ทั้งนี้ถือหลักว่า

- ถ้าความพึงพอใจของปัจจัยใดที่อยู่ในระดับต่ำหรือค่อนข้างต่ำ เป็น ปัจจัยที่ต้องแก้ไข
- " " " " ปานกลาง เป็น ปัจจัยที่ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น
- " " " " สูงหรือค่อนข้างสูง เป็น ปัจจัยที่ควรรักษาให้อยู่ในระดับนั้นตลอดไป

๕. วิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ตามวิธีการดังกล่าวข้างต้นนั้น จะทำในลักษณะเปรียบเทียบระหว่างหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ ฯ และวิเคราะห์ในลักษณะส่วนรวมของห้องสมุดทั้ง ๑๕ แห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ดูตารางที่ ๓-๓๒ หน้า ๓๗-๓๘) โดยจะเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานทั่วไป
๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแต่ละปีวิจัย
๓. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจส่วนรวมของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

๑. ผลการวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานทั่วไป

จากแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางจำนวน ๓๑ ชุด และของห้องสมุดคณะ ฯ จำนวน ๓๑ ชุด ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ผลและแสดงด้วยตารางและกราฟแท่งเปรียบเทียบกัน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก. เกี่ยวกับเพศ




ตารางที่ ๓ กลุ่มเจ้าหน้าที่หอสมุดแบ่งตามเพศ

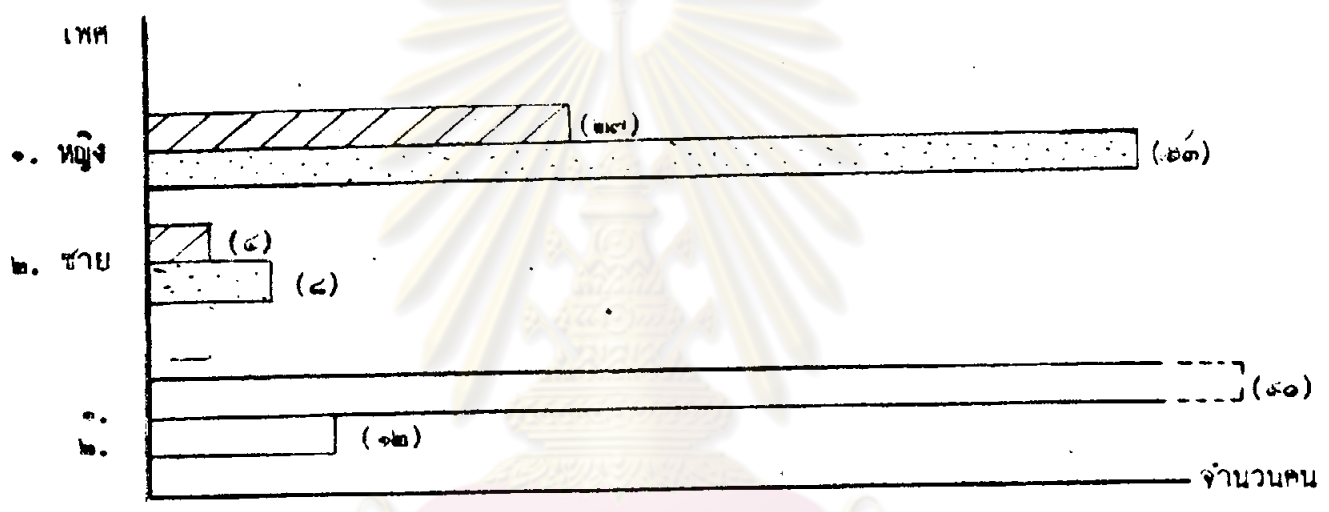
ลักษณะพื้นฐาน	หอสมุดกลาง (๓๑ คน)		หอสมุดคณะ ฯ (๗๑ คน)		จำนวนรวม (๑๐๒ คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	๒๓	๘๓.๑๐	๖๓	๘๘.๗๓	๘๖	๘๘.๒๘
ชาย	๘	๒๖.๙๐	๘	๑๑.๒๗	๑๖	๑๖.๗๒

จากตาราง แสดงว่าเจ้าหน้าที่ในหอสมุดทั้ง ๒ กลุ่ม เป็นหญิงมากกว่าชาย คือ เป็นหญิง ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘ เป็นชาย ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๒ และเมื่อพิจารณาแยกกลุ่มระหว่างหอสมุดกลาง และหอสมุดคณะ ฯ จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่เพศหญิงและชายนั้นใกล้เคียงกัน คือ เจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๓.๑๐ และชายร้อยละ ๑๖.๙๐ สำหรับหอสมุดคณะ ฯ มีเจ้าหน้าที่เพศหญิงร้อยละ ๘๘.๗๓ และชายร้อยละ ๑๑.๒๗

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



-  หอสมุดกลาง
-  หอสมุดคณะ ฯ
-  หอสมุดในจุฬา ฯ



ภาพที่ ๓ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามเพศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

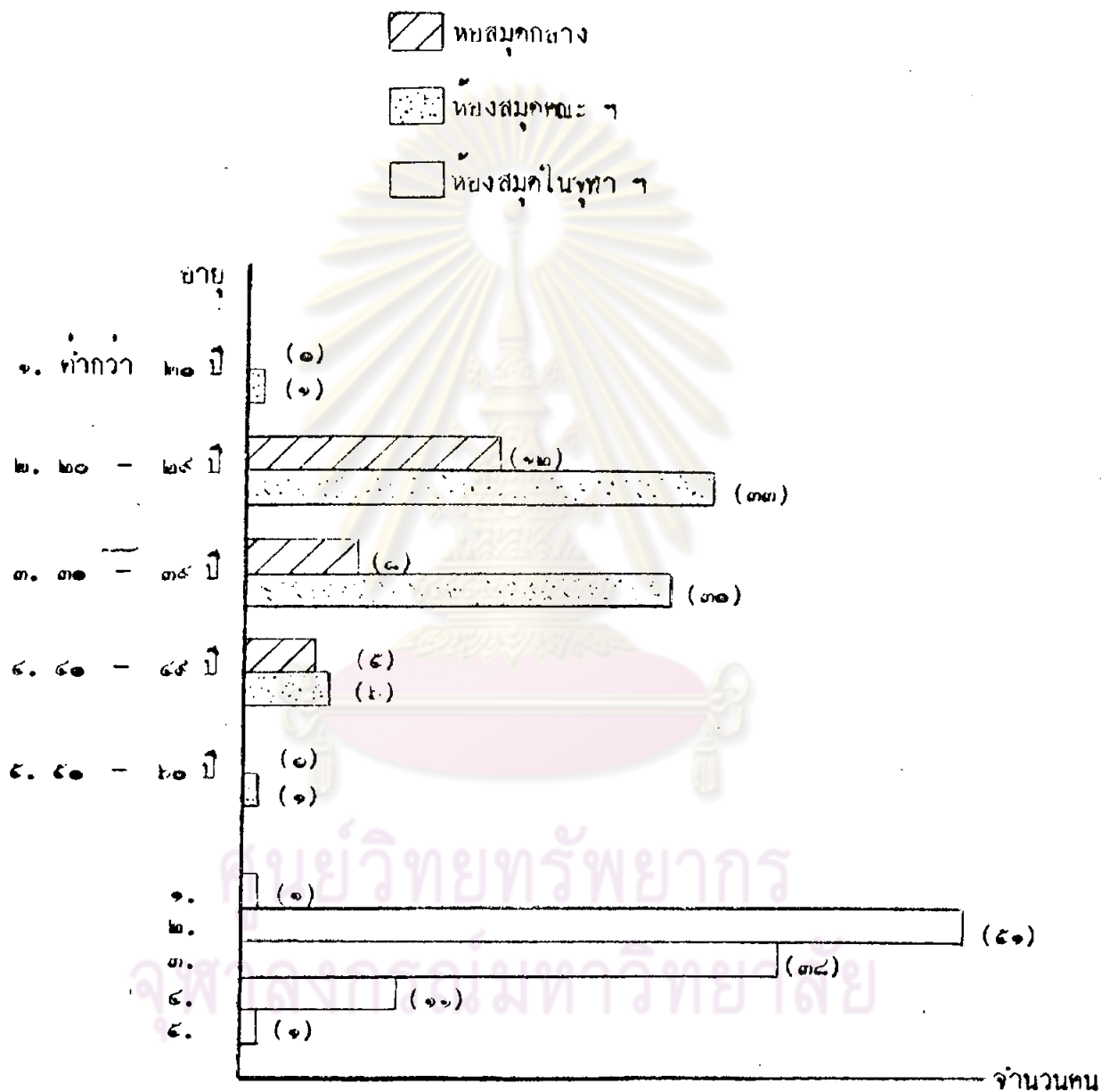
ข. เกี่ยวกับอายุ

ตารางที่ ๔ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแบ่งตามอายุ

ลักษณะพื้นฐาน	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๑	๑.๕๑	๑	๐.๕๘
๒๐ - ๒๙ ปี	๑๘	๕๘.๐๖	๓๓	๕๖.๔๘	๕๑	๕๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๘	๒๕.๘๑	๓๐	๕๒.๒๕	๓๘	๓๗.๒๖
๔๐ - ๔๙ ปี	๕	๑๖.๑๓	๖	๘.๕๕	๑๑	๑๐.๗๘
๕๐ - ๖๐ ปี	๐	๐	๑	๑.๕๑	๑	๐.๕๘

จากตาราง แสดงว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่อยู่ในวัย ๒๐-๒๙ ปี มีจำนวนถึงร้อยละ ๕๐ ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และเจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในวัยต่ำกว่า ๒๐ ปี และวัยระหว่าง ๕๐-๖๐ ปี มีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๐.๕๘ เท่ากันทั้ง ๒ กลุ่ม

เป็นที่น่าสนใจว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ นั้น ลดหลั่นกันลงมาตามวัยที่สูงขึ้น จากวัย ๒๐-๒๙ ปี เป็นเจ้าหน้าที่หอสมุดกลุ่มที่ใหญ่ที่สุด คือ ร้อยละ ๕๘.๐๖ และ ๕๖.๔๘ ตามลำดับ วัย ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากเป็นอันดับรอง คือ ร้อยละ ๒๕.๘๑ และ ๕๒.๒๕ วัย ๔๐-๔๙ ปี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากเป็นอันดับ ๓ คือ ร้อยละ ๑๖.๑๓ และ ๘.๕๕ ตามลำดับ และวัย ๕๐-๖๐ ปี มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด



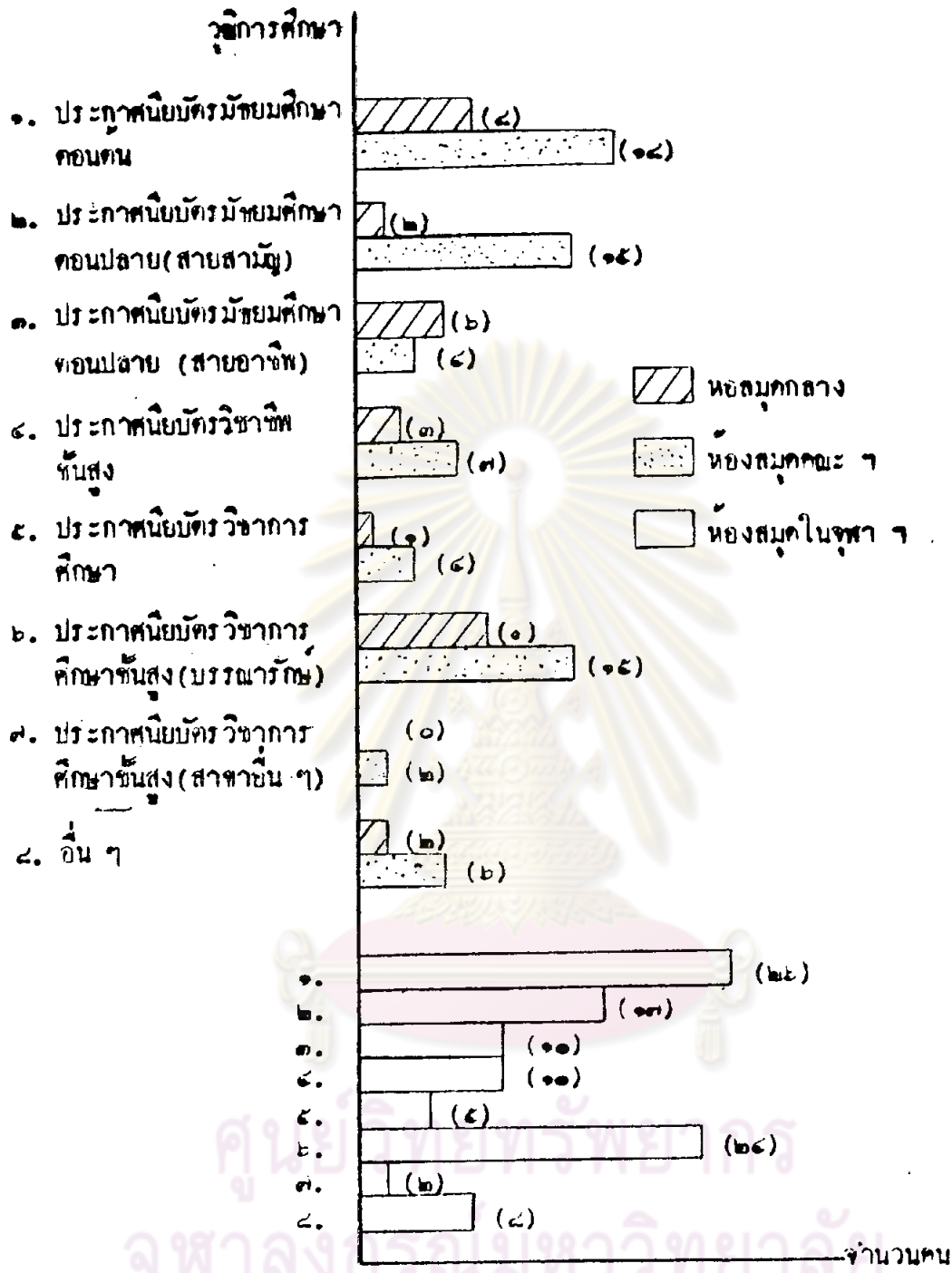
ภาพที่ ๘ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสมุคแยกตามอายุ

ค. เกี่ยวกับวุฒิ

ตารางที่ ๕ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามวุฒิการศึกษา

ลักษณะพื้นฐาน	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ.๓)	๘	๒๕.๘๑	๑๘	๒๕.๓๕	๒๖	๒๕.๕๘
ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย						
- สายสามัญ	๒	๖.๕๕	๑๕	๒๑.๑๓	๑๗	๑๖.๖๗
- สายอาชีพ	๖	๑๘.๓๕	๔	๕.๖๓	๑๐	๙.๘๐
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	๓	๙.๖๘	๗	๙.๘๖	๑๐	๙.๘๐
ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา	๑	๓.๒๓	๔	๕.๖๓	๕	๔.๙๐
ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง						
- สาขาบรรณารักษศาสตร์	๕	๒๙.๐๓	๑๕	๒๑.๑๓	๒๐	๒๓.๕๓
- สาขาอื่น ๆ	๐	๐	๒	๒.๘๒	๒	๑.๙๖
อื่น ๆ เช่น ปริญญาตรี เป็นต้น	๒	๖.๕๕	๖	๘.๕๕	๘	๗.๘๕

จากตาราง จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ซึ่งมีวุฒิประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ.๓) เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ ๒๕.๕๘ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้งหมดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาแยกแยะระหว่างเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ พบว่า มีความแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางมีวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง สาขาบรรณารักษศาสตร์มากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๙.๐๓ และวุฒิประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ.๓) มากเป็นอันดับรอง คือ ร้อยละ ๒๕.๘๑ ส่วนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดคณะ ฯ ซึ่งมีวุฒิประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ.๓) มีเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๕.๓๕ และวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง สาขาบรรณารักษศาสตร์ และประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลาย สายสามัญ (ม.ศ.๕) มีจำนวนเท่ากันและมากเป็นอันดับรอง คือ มีจำนวนร้อยละ



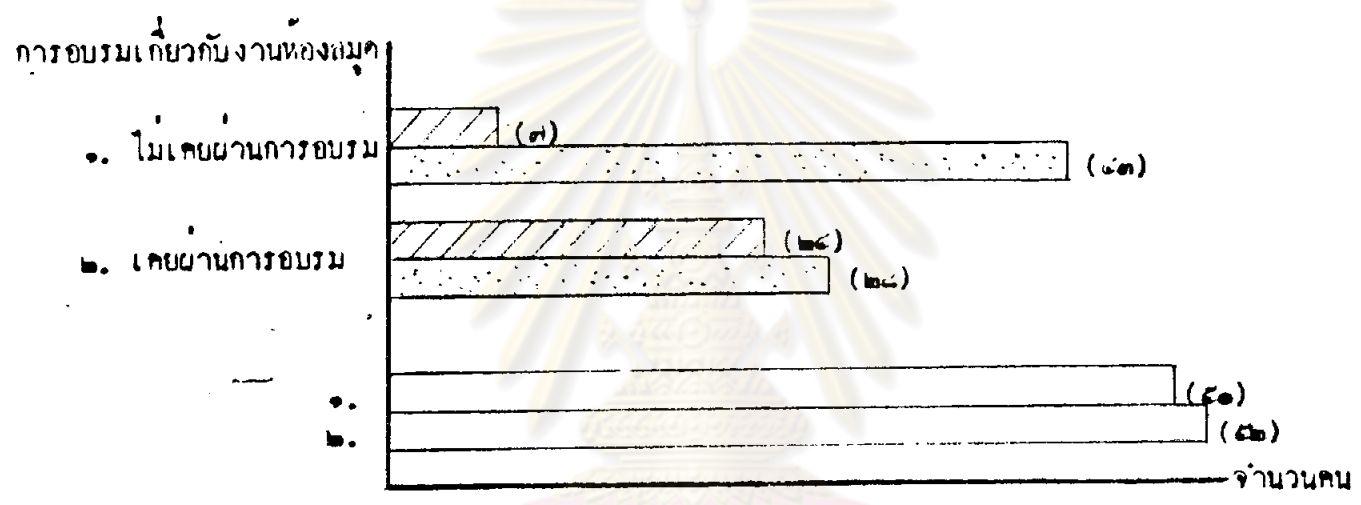
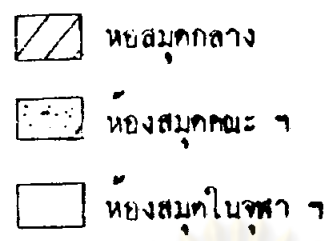
ภาพที่ ๕ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสมุดแยกตามวุฒิการศึกษา

ง. เกี่ยวกับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้

ตารางที่ ๖ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามกลุ่มผู้เคยผ่านและกลุ่มผู้ไม่เคยผ่านการอบรม
เกี่ยวกับงานห้องสมุด

ลักษณะพื้นฐาน	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคยผ่านการอบรม :	๓	๒๒.๕๘	๔๓	๖๐.๕๖	๕๐	๔๘.๐๒
- สมาคมห้องสมุด ฯ	๐	๐	๑๘	๒๕.๓๕	๑๘	๑๗.๖๕
- ภาาาลงกรณมหาวิทยาลัย	๕	๑๖.๑๓	๑๘	๒๖.๓๖	๒๔	๒๓.๕๓
- อื่น ๆ เช่น โครงการ แพทย์ชนบท เป็นต้น	๒	๖.๔๕	๖	๘.๔๕	๘	๗.๘๔
ไม่เคยผ่านการอบรม	๒๔	๗๗.๔๒	๒๘	๓๙.๔๔	๕๒	๕๑.๙๘

จากตาราง แสดงว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการทำงานในห้องสมุด กับที่ไม่เคยผ่านการอบรมนั้น มีจำนวน
ใกล้เคียงกัน คือ เคยผ่านการอบรม ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๒ และไม่เคยผ่านการอบรม
๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๘ เมื่อพิจารณาแยกกลุ่มระหว่างห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ
จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรม คือ มีอัตราส่วนร้อยละ
๗๗.๔๒ และไม่เคยผ่านการอบรมของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยเลย ส่วนเจ้าหน้าที่
ของห้องสมุดคณะ ฯ ส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมแล้ว คือ มีอัตราส่วนร้อยละ ๖๐.๕๖



ภาพที่ ๒ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่หอยสมุกแยกตามกลุ่มผู้เคยและไม่เคยผ่านการยอมรับเกี่ยวกับงานหอยสมุก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

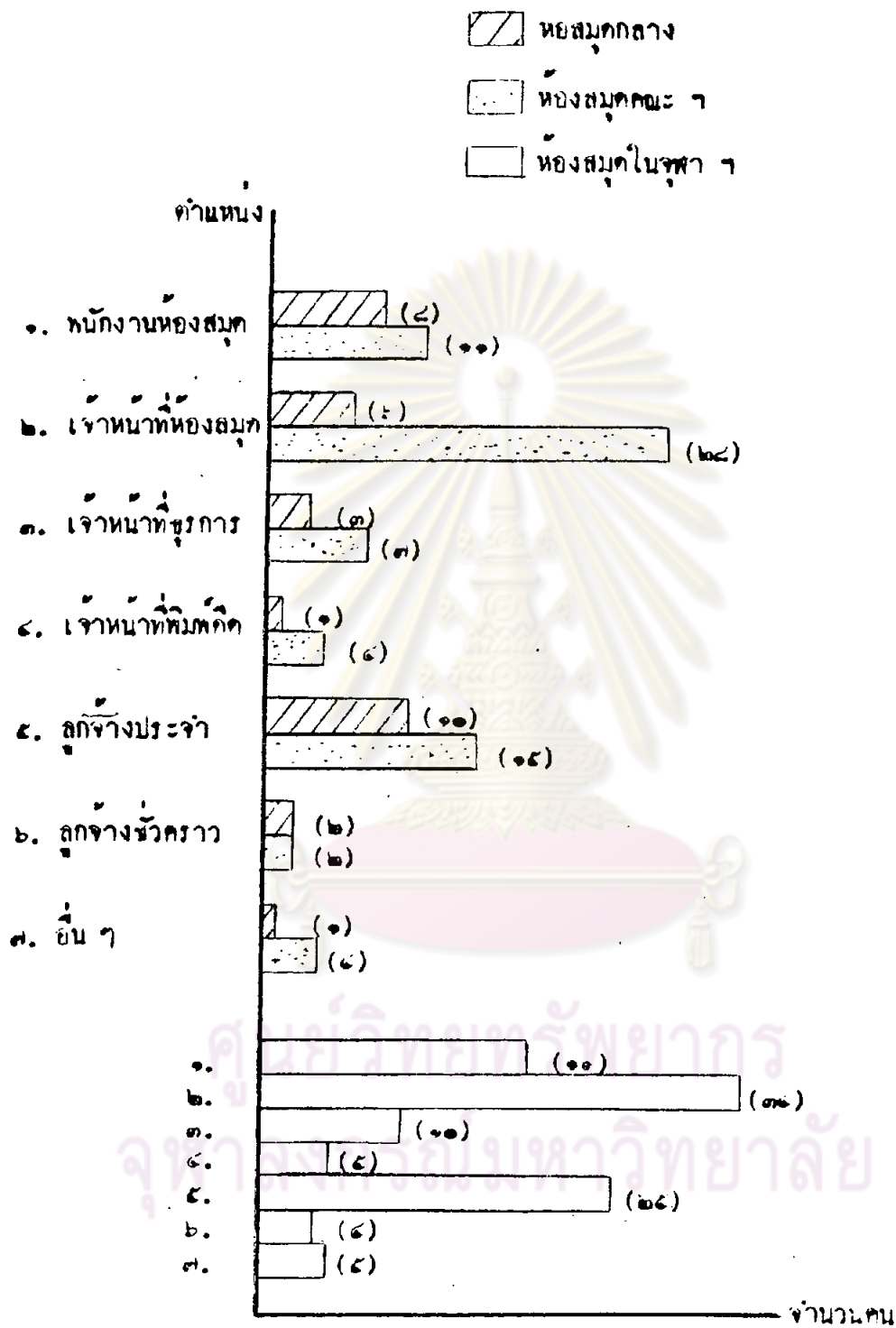
จ. เกี่ยวกับตำแหน่ง

ตารางที่ ๗ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามตำแหน่ง

ลักษณะพื้นฐาน	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานห้องสมุด	๘	๒๕.๘๑	๑๑	๑๕.๕๕	๑๙	๑๘.๖๓
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	๖	๑๙.๓๕	๒๘	๓๙.๕๕	๓๔	๓๓.๓๓
เจ้าหน้าที่ธุรการ	๓	๙.๖๘	๓	๔.๒๖	๖	๕.๘๐
เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด	๑	๓.๒๖	๔	๕.๖๓	๕	๔.๙๐
ลูกจ้างประจำ	๑๐	๓๒.๒๖	๑๕	๒๑.๑๓	๒๕	๒๔.๕๑
ลูกจ้างชั่วคราว	๒	๖.๔๕	๒	๒.๘๒	๔	๓.๙๒
อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่เทคนิค ฯลฯ	๑	๓.๒๓	๔	๕.๖๓	๕	๔.๙๑

จากตาราง จะเห็นว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมากที่สุดในกลุ่มเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือมีอัตราส่วนร้อยละ ๓๓.๓๓ และรองลงไปคือตำแหน่งลูกจ้างประจำซึ่งมีอัตราส่วนร้อยละ ๒๔.๕๑ เมื่อพิจารณาแยกระหว่างเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางเป็นตำแหน่งลูกจ้างประจำมากที่สุด คือร้อยละ ๓๒.๒๖ ส่วนเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะ ฯ เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมากที่สุด คือร้อยละ ๓๙.๕๕

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ ๗ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่หอสมุดแยกตามตำแหน่ง

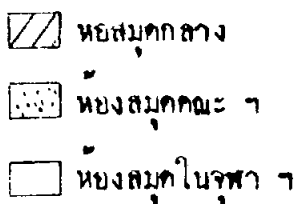
ฉ. เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ ๔ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน

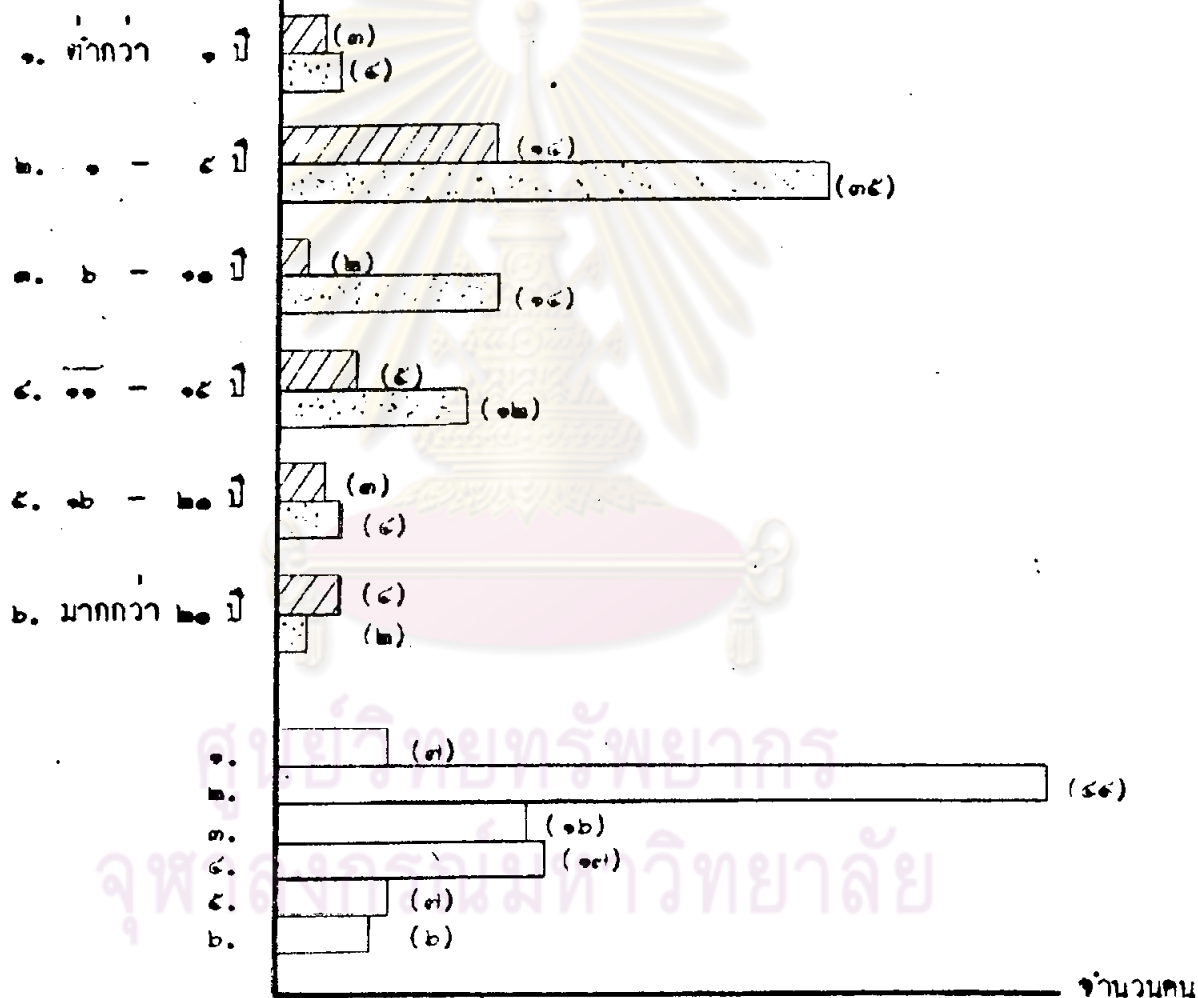
ลักษณะพื้นฐาน	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำงาน ต่ำกว่า ๑ ปี	๓	๕.๖๘	๔	๕.๖๓	๗	๖.๘๖
" ๑ - ๕ ปี	๑๔	๔๕.๑๖	๓๕	๔๕.๓๐	๔๙	๔๕.๐๔
" ๖ - ๑๐ ปี	๒	๖.๕๕	๑๔	๑๘.๓๒	๑๖	๑๕.๖๘
" ๑๑ - ๑๕ ปี	๕	๑๖.๑๓	๑๒	๑๖.๕๐	๑๗	๑๖.๖๗
" ๑๖ - ๒๐ ปี	๓	๕.๖๘	๔	๕.๖๓	๗	๖.๘๖
" มากกว่า ๒๐ ปี	๔	๑๒.๕๐	๒	๒.๘๓	๖	๕.๕๕

จากตาราง แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ระหว่าง ๑-๕ ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ ๔๕.๐๔ และทั้งห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ ต่างก็มีอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ทำงานมาแล้ว ๑-๕ ปีใกล้เคียงกัน คือร้อยละ ๔๕.๑๖ และ ๔๕.๓๐ ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประสบการณ์ในการทำงาน



ภาพที่ ๔ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามประสบการณ์ในการทำงาน

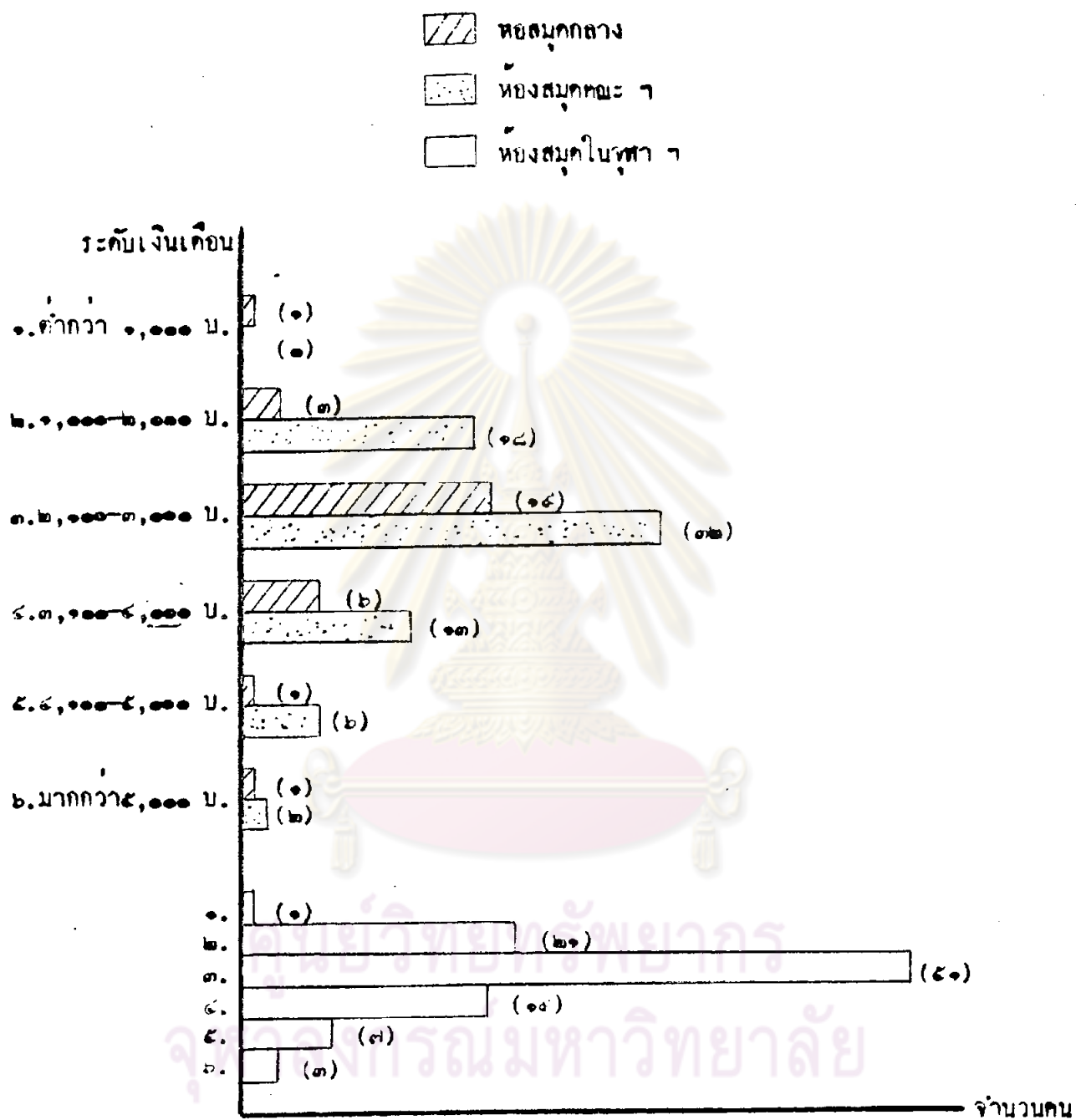
ข. เกี่ยวกับระดับเงินเคียน

ตารางที่ ๕ กลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามระดับเงินเคียนในปัจจุบัน

ลักษณะพื้นฐาน	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑,๐๐๐ บาท	๑	๓.๒๒	๐	๐	๑	๐.๘๘
๑,๐๐๐ - ๒,๐๐๐ บาท	๓	๙.๖๘	๑๘	๒๕.๓๕	๒๑	๒๐.๕๙
๒,๑๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๑๙	๖๑.๒๙	๓๒	๔๕.๐๙	๕๑	๕๐.๐๐
๓,๑๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๖	๑๙.๓๕	๑๓	๑๘.๓๑	๑๙	๑๘.๖๓
๔,๑๐๐ - ๕,๐๐๐ บาท	๑	๓.๒๓	๖	๘.๔๕	๗	๖.๘๖
มากกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑	๓.๒๓	๒	๒.๘๒	๓	๒.๙๔

จากตาราง แสดงว่า ครึ่งหนึ่งของจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้งหมดมีระดับเงินเคียนอยู่ระหว่าง ๒,๑๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท คือร้อยละ ๕๐ เมื่อพิจารณาแยกเป็นเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ ฯ ก็ยังปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่มส่วนใหญ่มีอัตราเงินเคียน ๒,๑๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท คือ ร้อยละ ๖๑.๒๙ และ ๔๕.๐๙ ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ ๕ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสมุคแยกตามระดับเงินเดือน

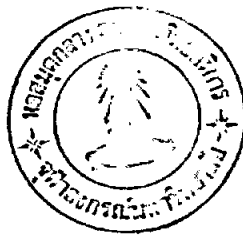
ข. เกี่ยวกับรายได้จากกิจกรรมพิเศษ




ตารางที่ ๑๐ กลุ่มเจ้าหน้าที่หอสมุดแยกตามรายได้พิเศษที่ได้รับเฉลี่ยเป็นรายเดือน

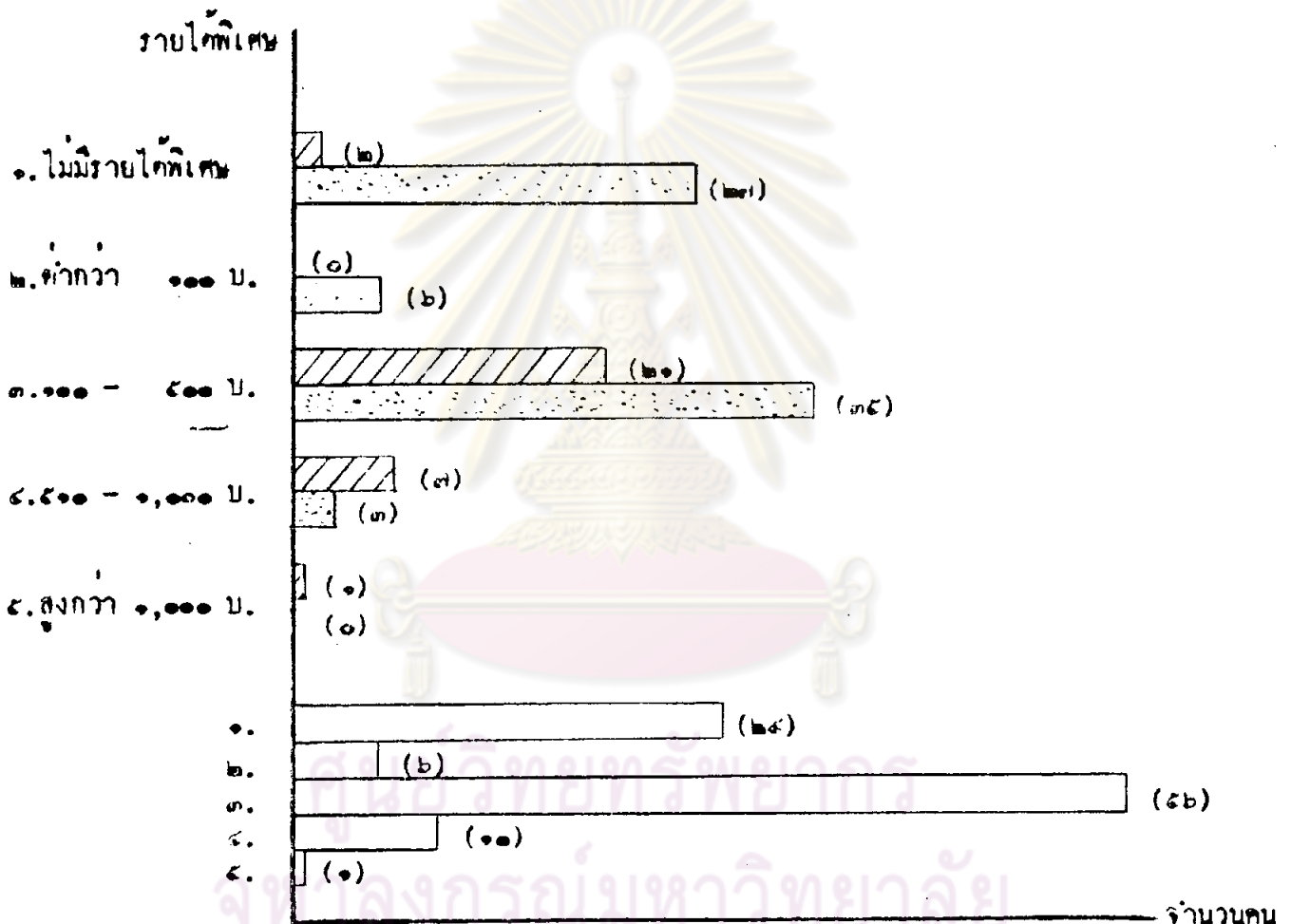
ลักษณะพื้นฐาน	หอสมุดกลาง		หอสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้พิเศษ	๒	๖.๕๕	๒๗	๓๘.๐๓	๒๙	๒๘.๕๓
ต่ำกว่า ๑๐๐ บาท	๐	๐	๖	๘.๕๕	๖	๕.๘๘
๑๐๐ - ๕๐๐ บาท	๒๑	๖๗.๗๔	๓๕	๔๘.๓๐	๕๖	๕๔.๕๐
๕๑๐ - ๑,๐๐๐ บาท	๗	๒๒.๕๘	๓	๔.๒๒	๑๐	๙.๘๐
สูงกว่า ๑,๐๐๐ บาท	๑	๓.๒๓	๐	๐	๑	๐.๙๘

จากตาราง จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่หอสมุดส่วนใหญ่จะมีรายได้พิเศษเฉลี่ยเดือนละ ๑๐๐ - ๕๐๐ บาท คือมีจำนวนร้อยละ ๕๔.๕๐ และเจ้าหน้าที่หอสมุดที่ไม่มีรายได้พิเศษมีจำนวนร้อยละ ๒๘.๕๓ ส่วนเจ้าหน้าที่หอสมุดที่มีรายได้พิเศษมากกว่า ๑,๐๐๐ บาทนั้น มีเพียงคนเดียวในหอสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



-  หอสมุดกลาง
-  หอสมุดคณะ ฯ
-  หอสมุดในจุฬา ฯ



ภาพที่ ๑๑ แสดงกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแยกตามรายได้พิเศษที่ได้รับเฉลี่ยเป็นรายเดือน

๒. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแต่ละปัจจัย

จากการตรวจสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ ฯ ซึ่งพิจารณาจากคะแนนรวมของคำถามแต่ละข้อและแต่ละปัจจัยในแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก หน้า ๑๒๒) แล้วนำมาประเมินความพึงพอใจของแต่ละปัจจัย จะได้นี้ดังนี้

๒.๑ เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ ฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๑	ทานรู้สึกว่างานห้องสมุดเป็นงานหนัก	๓๘	๒.๕๒	๑๓๒	๒.๘๒	๒๕๐	๒.๖๕
๒	ลักษณะงานห้องสมุดเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย	๕๖	๓.๑๐	๒๐๑	๒.๘๓	๒๕๗	๒.๙๑
๓	งานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ถุกใจ	๕๔	๓.๐๓	๒๒๔	๓.๑๕	๓๑๘	๓.๑๒
๔	ทานรู้สึกพอใจเมื่อได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ	๕๑	๒.๕๔	๒๐๕	๒.๘๖	๓๐๐	๒.๙๖
๕	ทานคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายในขณะนี้ เป็นงานที่เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ก็อย่างทาน	๓๐	๒.๒๖	๑๕๒	๒.๓๐	๒๖๒	๒.๕๓
	รวม	๔๒๘	๒.๓๓	๕๕๔	๒.๘๑	๑๐๒๒	๒.๕๐

ตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยส่วนรวมในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๕๐) และความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ กลุ่มวิเคราะห์ได้ดังนี้

หอสมุดกลาง ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิม เลขคณิต = ๒.๓๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่าความพึงพอใจในลักษณะงานห้องสมุดที่หนัก-เบา (ข้อ ๑) และผลงานที่คิดว่าทำได้ดีกว่าคนอื่น ๆ (ข้อ ๕) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิม เลขคณิต = ๒.๕๒ และ ๒.๒๖ ตามลำดับ)

ห้องสมุดคณะ ฯ ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิม เลขคณิต = ๒.๘๑) และความพึงพอใจในลักษณะงานหนัก-เบา (ข้อ ๑) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิม เลขคณิต = ๒.๘๒) เช่นเดียวกับหอสมุดกลาง

๒.๒ เกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน
 ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสามารถในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		หอสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๖	งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	๕๓	๓.๐๐	๒๓๔	๓.๓๕	๓๓๑	๓.๒๘
๗	ไต่ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตน	๑๐๘	๓.๓๕	๒๓๑	๓.๒๕	๓๓๕	๓.๒๘
๘	การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ท้าทายและพอใจที่จะรับงานนั้น	๑๐๘	๓.๕๒	๒๓๖	๓.๓๒	๓๔๕	๓.๓๘
๙	ท่านมีความสามารถทำงานในหอสมุดใดทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย	๑๑๐	๓.๕๕	๒๔๘	๓.๔๘	๓๕๘	๓.๕๑
๑๐	ท่านเคยได้รับคำชมเชยในผลงานจากบรรณารักษ์หรือผู้ใช้หอสมุด	๗๖	๒.๘๕	๑๘๘	๒.๗๘	๒๖๔	๒.๖๘
	รวม	๔๕๒	๓.๑๗	๑๑๕๑	๓.๒๘	๑๖๐๓	๓.๒๒

ตารางที่ ๑๒ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๒) และแยกพิจารณาเป็นกลุ่มหอสมุดได้ดังนี้

หอสมุดกลาง ความพึงพอใจในปัจจุบันจ้ยความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับคำชมเชยในผลงานของเจ้าหน้าที่หอสมุด (ข้อ ๑๐) นั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๘๕)

หอสมุดคณะฯ ความพึงพอใจในความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดคณะฯ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๘) และความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายข้อก็ล้วนแต่อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

๒.๓ เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

ตารางที่ ๑๓ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสำเร็จของการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมคกลาง		ห้องสมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๑๑	ท่านมีส่วนช่วยทีมงานห้องสมคสำเร็จสู่ดวงชัยที่ตลอดมา	๑๐๕	๓.๓๕	๒๕๔	๓.๕๖	๓๕๙	๓.๕๒
๑๒	ท่านรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำได้แล้ว	๑๐๓	๓.๔๕	๒๓๑	๓.๘๒	๓๓๔	๓.๓๐
๑๓	ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานเพียงใด	๘๓	๓.๐๐	๒๒๔	๓.๑๕	๓๐๗	๓.๑๑
๑๔	ท่านสามารถปฏิบัติงานแต่ละอย่างให้สำเร็จโดยไม่ค้างคั่ง	๑๒๐	๓.๘๓	๒๖๔	๓.๓๒	๓๘๔	๓.๓๖
๑๕	ท่านเคยได้รับการตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงานเพียงใด	๑๒๔	๔.๐๐	๒๖๒	๓.๖๙	๓๘๖	๓.๓๔
	รวม	๕๔๕	๓.๕๔	๑๒๓๕	๓.๕๙	๑๘๒๐	๓.๕๘

ตารางที่ ๑๓ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมคในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในความสำเร็จของการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๘) และแยกพิจารณาเป็นกลุ่มห้องสมค ปรากฏผลดังนี้

หอสมคกลาง เจ้าหน้าที่ของหอสมคกลางมีความพึงพอใจในความสำเร็จของการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีแนวโน้มค่อนข้างสูง (มัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ห้องสมคคณะฯ ความพึงพอใจในความสำเร็จของการทำงานในหอสมคคณะฯ นั้น อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๙)

๒.๔ เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการทำงาน

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความรับผิดชอบในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๑๖	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่	๑๑๕	๓.๘๕	๒๕๖	๓.๖๐	๓๗๕	๓.๖๘
๑๗	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานแทนผู้อื่น	๘๕	๒.๗๕	๑๘๕	๒.๖๖	๒๗๐	๒.๖๘
๑๘	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง	๑๑๑	๓.๕๘	๒๕๘	๓.๖๓	๓๖๙	๓.๖๒
๑๙	ท่านพอใจที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบในกรณีหนังสือในห้องสมุดหายหรือถูกทำลาย	๘๒	๒.๘๗	๒๒๖	๓.๑๘	๓๐๘	๓.๑๒
๒๐	เมื่องานในห้องสมุดหรือในแผนกของท่านได้รับคำติเตียนเป็นส่วนรวม ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนรับผิดชอบเพียงใด	๑๒๐	๓.๘๗	๒๘๑	๓.๕๖	๔๐๑	๓.๕๓
	รวม	๕๒๓	๓.๕๐	๑๒๑๐	๓.๕๑	๑๗๓๓	๓.๕๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม หรือพิจารณาแยกเป็นหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ต่างก็มีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเท่ากันหมด คือ ค่ามัธยเทศคณิต = ๓.๕๐ เท่ากัน และทั้งเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ มีความพึงพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ (ข้อ ๑๖) มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง (ข้อ ๑๘) และพอใจที่จะได้รับติชมคำติเตียนเป็นส่วนรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

๒.๕ เกี่ยวกับกิจกรรมในระหว่างการทำงาน

ตารางที่ ๑๕ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในกิจกรรมระหว่างการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๒๑	ความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่เร่งด่วนและต้องทำให้เสร็จทันเวลา	๑๑๑	๓.๕๘	๒๖๐	๓.๓๘	๓๕๑	๓.๕๕
๒๒	ความรู้สึกพึงพอใจต่องานบริการที่รวดเร็ว เมื่อมีผู้ใช้ห้องสมุดมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก	๕๕	๓.๑๕	๒๒๖	๓.๑๘	๓๒๕	๓.๑๕
๒๓	ความรู้สึกพึงพอใจต่องานซึ่งต้องออกไปติดต่อกับนอกสถานที่ เช่น การไปยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น	๘๖	๒.๗๗	๑๕๘	๒.๗๕	๒๘๔	๒.๗๘
๒๔	ความรู้สึกพึงพอใจจากการทำงานในกรณีพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การออกร้านในงานประจำปีต่าง ๆ เป็นต้น	๘๕	๒.๘๗	๒๑๕	๓.๐๘	๓๐๘	๓.๐๒
๒๕	ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษของมหาวิทยาลัย เช่น การประชุมกลุ่ม การสัมมนา เป็นต้น	๕๑	๒.๕๕	๒๔๗	๓.๕๘	๓๓๘	๓.๓๑
	รวม	๔๗๖	๓.๐๗	๑๑๒๕	๓.๑๘	๑๖๐๕	๓.๑๕

กิจกรรมในระหว่างการทำงาน (Activity) หมายถึง งานที่ทำนอกเหนือจากงานประจำและต้องทำให้เสร็จสิ้นในเวลาอันจำกัด จากตารางจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในกิจกรรมระหว่างการทำงานปานกลาง (ค่ามัธยเลขคณิต = ๓.๑๕) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ ในปัจจุบัน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ระดับปานกลาง (ค่ามัธยเลขคณิตเท่ากับ ๓.๐๗ และ ๓.๑๘ ตามลำดับ)

๒.๖ เกี่ยวกับความคิดริเริ่ม

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการที่ได้แสดงความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๒๖	ความรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสเสนอความคิดเห็นใหม่ ใหม่แก่บรรณารักษ์ หรือเพื่อนร่วมงาน	๕๓	๓.๐๐	๒๔๓	๓.๕๒	๓๓๖	๓.๒๔
๒๗	ความรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสทดลองทำสิ่งที่แตกต่าง จากงานประจำวัน	๑๐๐	๓.๒๒	๒๕๐	๓.๓๘	๓๕๐	๓.๓๓
๒๘	ความรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสริเริ่มวิธีการทำงาน แบบใหม่ ๆ ด้วยตนเอง	๑๐๘	๓.๕๒	๒๕๘	๓.๖๕	๓๖๘	๓.๖๑
๒๙	ทว่ามีโอกาสได้ปรับปรุงให้เกิดผลงานใหม่ ๆ อัน เป็นผลดีต่อการทำงาน	๘๑	๒.๖๑	๒๐๖	๒.๕๐	๒๘๗	๒.๘๑
๓๐	ทว่ามีโอกาสที่จะทำงานตามวิธีการ ของตนเอง	๘๐	๒.๕๘	๒๐๗	๒.๕๒	๒๘๗	๒.๘๑
	รวม	๕๖๓	๒.๘๘	๑๑๕๕	๓.๒๕	๑๖๑๘	๓.๑๓

การแสดงความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน หากก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน
ก็สามารถสร้างความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการทำงานได้ จากตารางที่ ๑๖ แสดงว่า
เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพึงพอใจในการใช้ความคิดริเริ่มเพื่อปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๓) และเมื่อพิจารณาแยกกลุ่มห้องสมุดปรากฏผลดังนี้

หอสมุดกลาง ระดับความพึงพอใจในการแสดงความคิดริเริ่มของเจ้าหน้าที่
ห้องสมุดอยู่ระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๕๕) และความรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสริเริ่ม
วิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ด้วยตนเอง (ข้อ ๒๘) อยู่ในระดับปานกลาง มีแนวโน้มอยู่ในระดับ
ค่อนข้างสูง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๕๒)

ห้องสมุดคณะฯ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะฯมีความพึงพอใจในการแสดงความคิด
ริเริ่มอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๕) แต่อยู่ในระดับสูงกว่าความพึงพอใจของ
เจ้าหน้าที่หอสมุดกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสริเริ่ม
วิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ด้วยตนเอง (ข้อ ๒๘) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๖๕)
ซึ่งมีค่ามัธยฐานเลขคณิตสูงสุดในจำนวนข้อต่าง ๆ ของปัจจุบันนี้ เช่นเดียวกับหอสมุดกลาง

๒.๗ เกี่ยวกับความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน

ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมคกลาง		หองสมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๓๑	ท่านมีอำนาจและความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	๕๒	๒.๕๓	๒๓๐	๓.๒๔	๓๒๒	๓.๑๖
๓๒	ท่านสามารถเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	๖๗	๒.๑๖	๑๕๕	๒.๔๐	๒๒๒	๒.๖๑
๓๓	หากพิจารณาเห็นชอบพร้อมของงานที่ปฏิบัติอยู่ ท่านสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้	๔๖	๒.๓๗	๒๐๗	๒.๕๒	๒๕๓	๒.๔๓
๓๔	ในการปฏิบัติงานไม่มีการก้าวท้าวหน้าที่การงานกัน	๕๐	๒.๕๐	๑๔๔	๒.๖๕	๒๙๔	๒.๓๒
๓๕	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ทำงานได้	๖๕	๒.๑๐	๒๐๘	๒.๔๓	๒๗๓	๒.๖๔
	รวม	๕๐๐	๒.๕๔	๑๐๒๔	๒.๕๐	๑๕๒๔	๒.๕๐

ตารางที่ ๑๗ แสดงว่าเจ้าหน้าที่หอสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมมีระดับความพึงพอใจในความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนปานกลาง (ค่ามัธยิมเลขคณิตเท่ากับ ๒.๕๐) โดยแยกพิจารณาเป็นกลุ่มหอสมุด ดังนี้

หอสมคกลาง จากตารางพบว่า เจ้าหน้าที่ของหอสมคกลางมีความพึงพอใจในความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนอยู่ในระดับปานกลาง มีแนวโน้มค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๕๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ข้อ ๓๒) และการแสดงความคิดเห็นในที่ทำงาน (ข้อ ๓๕) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๑๖ และ ๒.๑๐ ตามลำดับ)

หองสมคคณะฯ เจ้าหน้าที่ของหองสมคคณะมีความพึงพอใจในความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๕๐) และค่ามัธยิมเลขคณิตแยกเป็นรายข้อในปัจจุบันนี้ ต่างก็อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น (๒.๕๖ - ๓.๕๕)

๒.๘ ความมีอิสระในการทำงาน

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมคกลาง		ห้องสมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๓๖	ทานมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	๕๑	๒.๕๔	๒๓๘	๓.๓๕	๓๒๙	๓.๒๒
๓๗	ทานมีโอกาสที่จะทำงานตามลำพังโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด	๑๐๒	๓.๒๙	๒๕๐	๓.๕๒	๓๕๒	๓.๔๕
๓๘	ทานมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ	๕๘	๓.๑๖	๒๓๘	๓.๓๕	๓๓๖	๓.๒๙
๓๙	ทานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ได้	๘๑	๒.๖๑	๒๒๒	๓.๑๓	๓๐๓	๒.๙๗
๔๐	ทานมีอิสระที่จะใช้เวลาบางส่วนในการทำงานเพื่อพักผ่อน สันทนาการ หรือประกอบกิจส่วนตัวได้โดยไม่เสียงาน	๖๒	๒.๐๐	๑๖๐	๒.๒๕	๒๒๒	๒.๑๘
	รวม	๔๓๔	๒.๕๘	๑๑๐๘	๓.๑๒	๑๕๔๒	๓.๐๒

จากตาราง แสดงว่าความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๑๒) เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในปัจจุบันของกลุ่มห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่ม พบว่า

หอสมคกลาง เจ้าหน้าที่ของหอสมคกลางมีความพึงพอใจในความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๕๘)

ห้องสมคคณะฯ เจ้าหน้าที่ของห้องสมคคณะฯมีความพึงพอใจในปัจจุบันสูงกว่าเจ้าหน้าที่ของหอสมคกลางเล็กน้อย คือ ค่ามัธยิม เลขคณิต = ๓.๑๒ ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดทั้งสองต่างก็มีความพึงพอใจในข้อที่เกี่ยวกับการมีอิสระที่จะใช้เวลาบางส่วนในการทำงานเพื่อพักผ่อน สันทนาการ หรือประกอบกิจส่วนตัวได้โดยไม่เสียงาน (ข้อ ๔๐) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๐๐ - ๒.๒๕)

๒.๕ ระเบียบวินัยในการทำงาน

ตารางที่ ๑๕ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระเบียบวินัยในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๔๑	ท่านรู้สึกวาระระเบียบขั้นตอนในการทำงานปัจจุบันนี้ทำให้งานล้าช้า	๘๘	๒.๘๘	๒๐๕	๒.๘๘	๒๙๓	๒.๘๗
๔๒	ท่านพอใจในการทำงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับซึ่งเป็นระเบียบเฉพาะภายในห้องสมุดเพียงใด	๘๖	๒.๙๗	๒๐๕	๒.๘๘	๒๙๑	๒.๘๕
๔๓	ท่านพอใจในระยะเวลาเปิดทำการของห้องสมุดเพียงใด	๙๘	๒.๕๕	๒๐๘	๒.๙๘	๒๘๘	๒.๘๒
๔๔	ท่านพอใจในระเบียบการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดในฐานะที่ท่านต้องทำหน้าที่ควบคุมให้ผู้ใช้ปฏิบัติตามระเบียบนั้น	๘๐	๒.๕๘	๑๙๓	๒.๙๒	๒๗๓	๒.๖๘
๔๕	ท่านสามารถวางตัวให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่คือ มีคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ดี	๑๐๐	๓.๒๒	๒๓๘	๓.๓๗	๓๓๘	๓.๓๒
	รวม	๔๓๓	๒.๙๘	๑๐๕๑	๒.๙๖	๑๔๘๔	๒.๙๑

ตารางที่ ๑๕ แสดงว่าความพึงพอใจในระเบียบวินัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๙๑) และทั้งเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่างก็มีระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๙๘ และ ๒.๙๖ ตามลำดับ)

๒.๑๐ ความก้าวหน้าในการทำงาน

ตารางที่ ๓๐ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๔๖	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งของท่านเพียงใด	๑๐๓	๓.๓๒	๒๑๕	๓.๑๓	๓๑๘	๓.๑๒
๔๗	ท่านคิดว่ากาปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาสนำหน้าในวิชาชีพมากกว่างานในหน่วยงานอื่น ๆ	๖๕	๒.๑๐	๑๖๕	๒.๓๘	๒๓๐	๒.๒๕
๔๘	โอกาสที่ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้สอบเลื่อนชั้นหรือเรียนต่อเพื่อปรับตำแหน่งมีเพียงใด	๕๗	๑.๘๕	๑๖๕	๒.๓๘	๒๒๒	๒.๒๒
๔๙	หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม	๗๕	๒.๕๒	๑๘๑	๒.๕๕	๒๕๖	๒.๕๑
๕๐	โอกาสที่ท่านจะได้เลื่อนเงินเดือนมากกว่า ๑ ชั้น	๗๐	๒.๒๒	๑๕๓	๒.๐๑	๒๒๓	๒.๐๕
	รวม	๓๗๐	๒.๓๕	๘๗๙	๒.๕๗	๑๒๔๙	๒.๕๕

จากตาราง จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในความก้าวหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๕๕) และความพึงพอใจในความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือ ค่อนข้างต่ำเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางในปัจจุบันต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะเล็กน้อย (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๓๕ และ ๒.๕๗ ตามลำดับ) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่หอสมุดทั้ง ๒ กลุ่มมีความพึงพอใจในตำแหน่งของตนเอง (ข้อ ๔๖) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดทั้ง ๒ กลุ่มในข้ออื่นของปัจจุบัน (ข้อ ๔๗ - ๕๐) ล้วนแต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำทั้งสิ้น โดยเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้สอบเลื่อนชั้น หรือเรียนต่อเพื่อปรับตำแหน่ง (ข้อ ๔๘) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๑.๘๕) ส่วนเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะมีความพึงพอใจในโอกาสที่จะได้เลื่อนเงินเดือนมากกว่า ๑ ชั้น (ข้อ ๕๐) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๐๑) ซึ่งจัดเป็นข้อที่เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจุบัน

ตารางที่ ๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในค่าตอบแทนเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสุมคกลาง		ห้องสุมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๕๑	ท่านพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ขณะนี้เพียงใด	๘๖	๒.๓๓	๑๓๖	๒.๔๘	๒๒๒	๒.๕๓
๕๒	ท่านพอใจในอัตราเงินค่าทำงานล่วงเวลาหรือรายได้พิเศษ ซึ่งได้จากการทำงานในหน่วยงานของท่านเพียงใด	๓๔	๒.๓๘	๑๕๓	๒.๑๕	๒๒๗	๒.๒๒
๕๓	ท่านมีรายได้เพียงพอแก่การใช้จ่ายในครอบครัวเพียงใด	๓๕	๒.๔๒	๑๖๘	๒.๓๓	๒๑๓	๒.๓๘
๕๔	เมื่อเปรียบเทียบรายได้ของท่านกับเพื่อน ๆ ที่ทำงานในหอสุมคอื่น ๆ แล้ว อยู่ในระดับความพึงพอใจเพียงใด	๓๘	๒.๕๒	๑๘๑	๒.๕๕	๒๑๙	๒.๕๔
๕๕	ท่านคิดว่าเงินรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำเพียงใด	๘๕	๒.๓๘	๑๓๖	๒.๔๘	๒๒๑	๒.๕๒
	รวม	๓๘๘	๒.๕๓	๘๕๘	๒.๔๐	๑๒๔๖	๒.๔๕

ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนประจำ และรายได้พิเศษอื่น ๆ ที่ได้จากการทำงานหอสุมค จากตาราง จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่หอสุมคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๔๕) และแยกพิจารณาเป็นตลุมหอสุมคได้ดังนี้

หอสุมคกลาง เจ้าหน้าที่ของหอสุมคกลางมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๕๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในอัตราค่าทำงานล่วงเวลา (ข้อ ๕๒) รายได้พิเศษเพียงแก่การใช้จ่ายครอบครัว (ข้อ ๕๓) และความพอใจในรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในหอสุมคอื่น ๆ (ข้อ ๕๔) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๓๘, ๒.๔๒ และ ๒.๕๒ ตามลำดับ)

ห้องสุมคคณะฯ เจ้าหน้าที่ของห้องสุมคคณะฯ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๔๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนทุกข้อล้วนแต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำทั้งสิ้น

๒.๑๒ นโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุด

ตารางที่ ๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในนโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุด

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๕๖	ท่านพอใจในนโยบายและระบบการทำงานของห้องสมุดเพียงใด	๓๔	๒.๓๕	๑๕๖	๒.๓๖	๒๓๐	๒.๖๕
๕๗	บรรณารักษ์มีนโยบายการมอบหมายและกระจายงานให้เจ้าหน้าที่ ๆ อย่างยุติธรรม	๓๖	๒.๕๕	๒๑๐	๒.๕๖	๒๔๖	๒.๕๐
๕๘	ท่านเห็นว่าการบริหารงานในทางปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเป็นที่น่าพอใจ	๓๓	๒.๓๕	๒๐๐	๒.๔๒	๒๓๓	๒.๖๔
๕๙	จำนวนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสอดคล้องกับปริมาณงาน	๔๕	๑.๕๘	๑๕๐	๒.๑๑	๑๙๕	๑.๙๕
๖๐	ท่านยินดีปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานที่บรรณารักษ์กำหนดไว้	๕๖	๓.๑๐	๒๕๒	๓.๕๑	๓๐๘	๓.๓๑
	รวม	๓๖๘	๒.๓๗	๕๕๘	๒.๔๑	๑๓๖๖	๒.๖๘

ตารางที่ ๒๒ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม มีความพึงพอใจในนโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุดปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๖๘) และความพึงพอใจในข้อที่ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสอดคล้องกับปริมาณงานนั้น (ข้อ ๕๙) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาแยกกลุ่มห้องสมุดพบว่า

ห้องสมุดกลาง ความพึงพอใจในนโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดกลางอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๓๗) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ความพึงพอใจในข้อ ๖๐ ซึ่งสอบถามความพอใจในการปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานที่บรรณารักษ์กำหนดไว้นั้นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๐) ส่วนความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ในปัจจุบันล้วนแต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำทั้งสิ้น โดยเฉพาะความพึงพอใจในความสอดคล้องของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับปริมาณงานนั้นมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๑.๕๘)

ห้องสมุดคณะฯ ความพึงพอใจในนโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุดของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๕๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจในความสอดคล้องของจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกับปริมาณงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกับห้องสมุดกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๑๑)

๒.๑๓ ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห่อสมมุคกลาง		ห่อสมมุคคณะ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๒๑	ท่านมีความสัมพันธ์กับบรรณาธิการทั้งในค่านการงานและส่วนตัวเป็นอย่างดี	๒๑	๑.๕๗	๒๑๑	๒.๕๗	๒๓๒	๒.๖๓
๒๒	บรรณาธิการสนใจการทำงานของท่านและเข้าใจปัญหาของงานที่ท่านทำอยู่	๓๖	๒.๕๕	๒๓๑	๓.๒๕	๓๐๗	๓.๐๑
๒๓	เมื่อมีปัญหาทั้งค่านการงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากบรรณาธิการได้	๒๗	๒.๑๖	๒๓๓	๓.๒๘	๓๐๐	๒.๕๘
๒๔	ท่านสามารถเข้าพบปะปรึกษาหารือกับบรรณาธิการได้เสมอ	๓๔	๒.๓๘	๒๕๒	๓.๕๕	๓๒๖	๓.๒๐
๒๕	ท่านรู้สึกว่าการบรรณาธิการเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของท่าน	๑๑๑	๓.๕๘	๒๘๕	๔.๑๕	๔๐๖	๓.๘๘
	รวม	๓๘๕	๒.๕๑	๑๒๒๒	๓.๕๘	๑๖๑๑	๓.๑๖

ตารางที่ ๒๓ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ของห่อสมมุคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง (ค่ามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๑๖) และพิจารณาแยกเป็นกลุ่มห่อสมมุค ปรากฏดังนี้

ห่อสมมุคกลาง เจ้าหน้าที่ของห่อสมมุคกลางมีความพึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัชฌิมเลขคณิต = ๒.๕๑) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจในข้อ ๒๕ คือ บรรณาธิการเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของท่านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๕๘) ซึ่งหมายความว่า บรรณาธิการเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของคุณ ส่วนความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ในปัจจุบันนี้ ล้วนแต่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำทั้งสิ้น

ห่อสมมุคคณะ เจ้าหน้าที่ของห่อสมมุคคณะมีความพึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๕๘) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจในข้อ ๒๕ ซึ่งรู้สึกว่าการบรรณาธิการเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของท่านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับห่อสมมุคกลาง แต่อยู่ในระดับสูงกว่าห่อสมมุคกลางเล็กน้อย (ค่ามัชฌิมเลขคณิต = ๔.๑๕)

๒.๑๔ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
 ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชาเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสุมคกลาง		ห้องสุมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๖๖	บรรณารักษ์เป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงาน หอสุมค	๑๐๖	๓.๘๒	๒๕๒	๓.๕๕	๓๕๘	๓.๕๑
๖๗	บรรณารักษ์เป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง	๑๐๑	๓.๒๖	๒๕๕	๓.๕๘	๓๕๖	๓.๔๒
๖๘	ท่านมีความพอใจในความสามารถเชิงวิชาการของ บรรณารักษ์	๑๐๒	๓.๒๘	๒๕๐	๓.๖๕	๓๖๒	๓.๕๕
๖๙	ท่านพอใจในวิธีการบังคับบัญชาของบรรณารักษ์	๙๘	๒.๕๒	๒๐๘	๒.๘๗	๒๘๖	๒.๗๖
๗๐	บรรณารักษ์สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เสมอ	๘๗	๒.๘๑	๒๓๕	๓.๑๗	๓๒๒	๓.๐๖
	รวม	๔๙๘	๓.๐๖	๑๑๘๖	๓.๓๗	๑๖๘๐	๓.๒๓

จากตารางที่ ๒๔ แสดงว่า เจ้าหน้าที่หอสุมคของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชาปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๓) และทั้งเจ้าหน้าที่ของหอสุมคกลางและห้องสุมคคณะฯ ต่างก็มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๐๖ และ ๓.๓๗ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ของห้องสุมคคณะฯ มีความพึงพอใจในความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ (ข้อ ๖๗) และความสามารถในเชิงวิชาการของบรรณารักษ์ (ข้อ ๖๘) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ ๓.๕๘ และ ๓.๖๕ ตามลำดับ) ส่วนเจ้าหน้าที่ของหอสุมคกลางมีความพึงพอใจในทุกข้อปานกลาง

๒.๑๕ ผู้ร่วมงาน

ตารางที่ ๒๕ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในผู้ร่วมงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสุมคกลาง		หองสมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๓๑	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	๑๒๒	๓.๕๔	๒๕๓	๓.๕๖	๓๗๕	๓.๖๔
๓๒	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส	๑๒๗	๔.๑๐	๒๖๗	๓.๗๖	๓๙๔	๓.๘๖
๓๓	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสได้ใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพียงใด	๑๑๘	๓.๘๑	๒๔๘	๓.๕๕	๓๖๖	๓.๕๘
๓๔	ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการทำงานเพียงใด	๑๒๐	๓.๘๗	๒๔๘	๓.๕๕	๓๖๘	๓.๖๑
๓๕	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงานเพียงใด	๑๑๐	๓.๕๕	๒๔๕	๓.๕๕	๓๕๕	๓.๕๘
	รวม	๕๕๗	๓.๘๕	๑๒๖๑	๓.๕๕	๑๘๑๘	๓.๖๔

จากตาราง แสดงว่า เจ้าหน้าที่หอสุมคกลางในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๖๔) และพิจารณาแยกเป็นกลุ่มหอสุมคได้ดังนี้

หอสุมคกลาง เจ้าหน้าที่ของหอสุมคกลางมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๘๕)

หอสุมคคณะฯ เจ้าหน้าที่หอสุมคคณะฯ มีความพึงพอใจในปัจจุบันปานกลาง และมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อ ๓๑) และความร่วมมือทำงานแทนเพื่อนในบางโอกาส (ข้อ ๓๒) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๖ และ ๓.๗๖ ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง

๒.๑๖ การยอมรับนับถือ

ตารางที่ ๒๖ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการยอมรับนับถือในผลงานที่ทำในห้องสมุดเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๓๖	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานห้องสมุด	๑๑๐	๓.๕๕	๒๐๕	๒.๘๘	๓๑๕	๓.๐๘
๓๗	บรรณารักษ์เห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ทำ	๑๐๑	๓.๒๖	๒๒๖	๓.๑๘	๓๒๗	๓.๒๐
๓๘	ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ทำ	๘๖	๒.๙๓	๑๙๖	๒.๙๖	๒๘๒	๒.๙๖
๓๙	ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบ	๘๒	๒.๖๘	๑๙๒	๒.๘๒	๒๗๔	๒.๘๘
๔๐	ท่านมักได้รับความเมือทำงานดี	๙๓	๒.๓๕	๑๘๓	๒.๕๘	๒๗๖	๒.๕๑
	รวม	๔๕๒	๒.๙๒	๙๘๒	๒.๙๓	๑๔๓๔	๒.๘๑

จากตาราง แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีความพึงพอใจในการยอมรับนับถือในผลงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๘๑)

โดยทั้งเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ มีความพึงพอใจในปัจจุบัน อยู่ในระดับ

ใกล้เคียงกัน คือ ระดับปานกลาง และค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๙๒ และ ๒.๙๓ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลาง มีความพึงพอใจในค่าชมเมื่อทำงานดี (ข้อ ๔๐) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๓๕)

และมีความพอใจที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๕๕) ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะฯ มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผลงาน (ข้อ ๓๙) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๒.๘๒)

๒.๑๓ สถานภาพทางสังคม

ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในสถานภาพทางสังคมของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๔๑	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพของคน	๑๐๕	๓.๓๔	๒๒	๓.๑๖	๓๒๘	๓.๒๒
๔๒	ท่านรู้สึกว่าอาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	๑๐๖	๓.๕๒	๒๑๘	๓.๐๗	๓๒๔	๓.๑๘
๔๓	ท่านรู้สึกพอใจที่เพื่อนในสังกัดอื่น ๆ อยากรับอาชีพหรือตำแหน่งเดียวกับท่าน	๘๖	๒.๗๗	๑๕๔	๒.๗๓	๒๔๐	๒.๗๔
๔๔	ท่านรู้สึกว่าคนทั่วไปมีอคติต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	๑๐๗	๓.๕๕	๒๑๘	๓.๐๗	๓๒๕	๓.๑๔
๔๕	ท่านมีสิทธิและสวัสดิการ เช่นเดียวกับอาจารย์และข้าราชการอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย ✓	๘๗	๒.๘๑	๒๑๘	๓.๐๘	๓๐๖	๓.๐๐
	รวม	๔๕๑	๓.๑๗	๑๐๗๒	๓.๐๒	๑,๕๒๓	๓.๐๖

จากตาราง แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในสถานภาพทางสังคม ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต = ๓.๐๖) และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่มในปัจจุบันอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยเลขคณิตต่างกันเล็กน้อย (๓.๐๖ - ๓.๑๗)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๒.๑๘ การบริการสังคม

ตารางที่ ๒๘ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านการบริการสังคมของเจ้าหน้าที่หอสมุดเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสมุดกลาง		หอสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๔๖	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานด้านบริการวิชาการซึ่งช่วยในการเรียนการสอน	๑๐๕	๓.๓๙	๒๔๓	๓.๔๘	๓๕๒	๓.๔๕
๔๗	ท่านพอใจที่มีโอกาสให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้หอสมุด	๑๒๓	๓.๙๓	๒๘๓	๓.๕๘	๔๐๖	๓.๙๘
๔๘	ท่านพอใจที่มีผู้ใช้หอสมุดมาก	๑๑๓	๓.๖๔	๒๓๓	๓.๘๔	๓๔๖	๓.๗๔
๔๙	ท่านพอใจที่มีผู้ใช้หอสมุดรู้จักและเป็นกันเองกับท่าน	๑๑๖	๓.๗๔	๒๖๘	๓.๗๗	๓๘๔	๓.๗๖
๕๐	ท่านรู้สึกวางงานบริการในหอสมุดเป็นงานที่มีปัญหาและน่าเบื่อ	๕๑	๒.๙๔	๒๐๘	๒.๙๓	๒๕๙	๒.๙๓
	รวม	๕๐๘	๓.๕๔	๑๒๓๕	๓.๖๐	๑๗๔๓	๓.๕๘

จากตาราง แสดงว่า เจ้าหน้าที่หอสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการบริการสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยผลขคณิต = ๓.๕๘) และแยกพิจารณาเป็นกลุ่มหอสมุด ปรากฏผลดังนี้

หอสมุดกลาง เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจในด้านการบริการสังคมปานกลาง และมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยผลขคณิต = ๓.๕๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในโอกาสที่ได้ช่วยเหลือผู้ใช้หอสมุด (ข้อ ๔๗) ความพอใจที่มีผู้ใช้หอสมุดมาก (ข้อ ๔๘) และความพอใจที่มีผู้ใช้รู้จักและเป็นกันเอง (ข้อ ๔๙) นั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง (ค่ามัธยผลขคณิต = ๓.๙๓, ๓.๖๔ และ ๓.๗๔ ตามลำดับ)

หอสมุดคณะฯ เจ้าหน้าที่ของหอสมุดคณะฯ มีความพึงพอใจในปัจจัยนี้ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยผลขคณิต = ๓.๖๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในข้อ ๔๗, ๔๘ และ ๔๙ ซึ่งได้แก่โอกาสที่ได้ช่วยเหลือผู้ใช้หอสมุด, พื่อใจที่มีผู้ใช้หอสมุดมาก และพอใจที่มีผู้ใช้รู้จักและเป็นกันเอง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และใกล้เคียงกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง (ค่ามัธยผลขคณิต = ๓.๙๘, ๓.๘๔ และ ๓.๗๗ ตามลำดับ)



๒.๑๕ ความมั่นคงในการทำงาน

ตารางที่ ๒๕ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	หอสุมคกลาง		ห้องสุมคคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๕๑	งานที่ทำอยู่ให้อุ่นาคคตมั่นคง	๔๔	๒.๗๑	๒๑๔	๓.๐๗	๓๐๒	๒.๕๖
๕๒	โอกาสที่จะถกโยกย้าย สัมเปลี่ยนหน้าท หรือให้ออก	๑๐๐	๓.๒๒	๒๗๔	๓.๔๖	๓๗๔	๓.๖๗
๕๓	โอกาสที่จะไครับการสนับสนุนใหหาคความรุ เพิ่ม เติมหรือปรับวติหรือปรับค่าแห่ง	๖๔	๒.๐๖	๑๗๕	๒.๕๖	๒๓๙	๒.๓๔
๕๔	ณังคัมปัญชาเอาใจใส่และปกป้องเจาหน้าทเสมอ	๗๔	๒.๕๒	๒๑๒	๒.๕๔	๒๘๐	๒.๕๔
๕๕	ทานรุสึกวณังคัมปัญชามือคคตองานของทานอัน เป็นเหตุใหรุสึกไม่มั่นคงในการทำงาน	๑๐๑	๓.๒๖	๒๕๔	๓.๖๓	๓๕๕	๓.๕๒
	รวม	๕๒๗	๒.๗๕	๑๑๗๗	๓.๒๐	๑๕๖๔	๓.๐๗

จากตารางที่ ๒๕ จะเห็นได้ว่า เจาหน้าทหอสุมคในจุฬารองกรณมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (คัมขนิมเลขคณิต = ๓.๐๗) และแยกพิจารณาเป็นกลุ่มหอสุมค ปรากฏดังนี้

หอสุมคกลาง เจาหน้าทของหอสุมคกลางมีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (คัมขนิมเลขคณิต = ๒.๗๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในโอกาสที่จะไครับการสนับสนุนใหเรียนคตหรือปรับวติหรือปรับค่าแห่ง (ข้อ ๕๓) และความพึงพอใจในความเอาใจใส่และปกป้องเจาหน้าท ๗ ของณังคัมปัญชา (ข้อ ๕๔) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (คัมขนิมเลขคณิต = ๒.๐๖ และ ๒.๕๒ ตามลำดับ)

ห้องสุมคคณะฯ เจาหน้าทของห้องสุมคคณะฯ มีความพึงพอใจในปัจจุบันปานกลาง แต่มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจของเจาหน้าทในหอสุมคกลาง คือ คัมขนิมเลขคณิต = ๓.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในข้อ ๕๓ คือโอกาสที่จะไครับการสนับสนุนใหเรียนคตหรือปรับวติหรือปรับค่าแห่ง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่นเดียวกับหอสุมคกลาง (คัมขนิมเลขคณิต = ๒.๕๖) และความพึงพอใจในข้อ ๕๕ เกี่ยวกับความไม่มั่นคงในการทำงานอันเนื่องจากณังคัมปัญชานั้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (คัมขนิมเลขคณิต = ๓.๖๓) หมายความว่า เจาหน้าทหอสุมคมีความพอใจในข้อนี้ค่อนข้างสูง แสดงว่า ความรุสึกไม่มั่นคงอันเนื่องจากณังคัมปัญชานั้นน้อย

๒.๒๐ สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ

ตารางที่ ๓๐ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน
และสวัสดิการ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นรายข้อ

ข้อ	ข้อความที่สอบถาม	ห้องสมุดกลาง		ห้องสมุดคณะฯ		จำนวนรวม	
		คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
๕๖	ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานสะดวกสบาย เหมาะ ในการทำงาน	๑๑๓	๓.๖๔	๒๒๑	๓.๑๑	๓๓๔	๓.๒๗
๕๗	ในห้องสมุดของท่านมีเครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	๑๐๐	๓.๒๒	๑๕๕	๒.๗๕	๒๕๕	๒.๘๕
๕๘	ในที่ทำงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน	๑๐๘	๓.๕๘	๒๐๘	๒.๕๘	๓๑๖	๓.๑๑
๕๙	มีการจัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เพียงพอ แก่ความต้องการ	๘๒	๒.๘๗	๒๐๕	๒.๘๕	๒๘๗	๒.๘๑
๑๐๐	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในจุฬาลงกรณ์- มหาวิทยาลัย	๑๑๓	๓.๖๔	๒๒๐	๓.๖๖	๓๓๓	๓.๖๖
	รวม	๕๒๖	๓.๓๘	๑๐๕๐	๓.๐๗	๑๖๑๖	๓.๑๗

ตารางที่ ๓๐ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง
(ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๗) และแยกพิจารณาเป็นกลุ่มห้องสมุด ปรากฏดังนี้

ห้องสมุดกลาง ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและ
สวัสดิการ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๓๘) โดยม
ีความพึงพอใจในความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน (ข้อ ๕๖) และพอใจที่ได้ทำงานใน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ข้อ ๑๐๐) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๖๔ ทั้ง ๒ ข้อ)

ห้องสมุดคณะฯ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและ
สวัสดิการ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะฯ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๐๗)
และมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ข้อ ๑๐๐) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๖๖)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในแต่ละปีจจัยโดยพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว สามารถนำมาสรุปผล
การวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละปีจจัย เปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ในกลุ่มห้องสมุดทั้ง
๒ กลุ่ม ได้ดังนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแต่ละปัจจัย

ลำดับ	ปัจจัย	ห้องสมุดกลาง			ห้องสมุดคณะ ฯ			จำนวนรวม		
		คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ	คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ	คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ
1	งานที่ได้รับมอบหมาย	429	2.77	ปานกลาง	998	2.81	ปานกลาง	1427	2.80	ปานกลาง
2	ความสามารถในการทำงาน	492	3.17	"	1151	3.24	"	1643	3.22	"
3	ความสำเร็จในการทำงาน	549	3.54	"	1275	3.59	ค่อนข้างสูง	1824	3.58	ค่อนข้างสูง
4	ความรับผิดชอบในการทำงาน	527	3.40	"	1210	3.41	ปานกลาง	1737	3.40	ปานกลาง
5	กิจกรรมในระหว่างการทำงาน	476	3.07	"	1129	3.18	"	1605	3.15	"
6	ความคิดริเริ่ม	463	2.99	"	1155	3.25	"	1618	3.17	"
7	ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน	400	2.58	"	1028	2.90	"	1428	2.80	"
8	ความมีอิสระในการทำงาน	434	2.58	"	1108	3.12	"	1542	3.02	"
9	ระเบียบวินัยในการทำงาน	433	2.79	"	1051	2.96	"	1484	2.91	"
10	ความก้าวหน้าในการทำงาน	370	2.39	ค่อนข้างต่ำ	877	2.47	ค่อนข้างต่ำ	1247	2.44	ค่อนข้างต่ำ
11	ลาตอบแทน	398	2.57	ปานกลาง	854	2.40	"	1252	2.45	"
12	นโยบายและการปฏิบัติงานในห้องสมุด	368	2.37	ค่อนข้างต่ำ	998	2.81	ปานกลาง	1366	2.68	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแต่ละปัจจัย (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	หอสมุดกลาง			ห้องสมุดคณะ ฯ			จำนวนรวม		
		คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ	คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ	คะแนน	\bar{X}	ระดับความพอใจ
13	ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้งาน	389	2.51	ค่อนข้างต่ำ	1222	3.44	ปานกลาง	1611	3.16	ปานกลาง
14	ผู้งานมีความสามารถ	474	3.06	ปานกลาง	1196	3.37	"	1670	3.27	"
15	ผู้ร่วมงาน	597	3.85	ค่อนข้างสูง	1261	3.55	"	1858	3.64	ค่อนข้างสูง
16	การยอมรับนับถือ	452	2.92	ปานกลาง	982	2.77	"	1434	2.81	ปานกลาง
17	สถานภาพทางสังคม	491	3.17	"	1072	3.02	"	1563	3.06	"
18	การบริการสังคม	548	3.54	"	1279	3.60	ค่อนข้างสูง	1827	3.58	ค่อนข้างสูง
19	ความมั่นคงในการทำงาน	427	2.75	"	1137	3.20	ปานกลาง	1564	3.07	ปานกลาง
20	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ	526	3.39	"	1090	3.07	"	1616	3.17	"
	รวม	9243	2.98	ปานกลาง	22073	3.11	ปานกลาง	31316	3.07	ปานกลาง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่คอยจัดต่าง ๆ ๒๐
ปัจจัย ดังผลสรุปในตารางที่ ๓๑ นั้น สรุปผลการวิเคราะห์ดังนี้

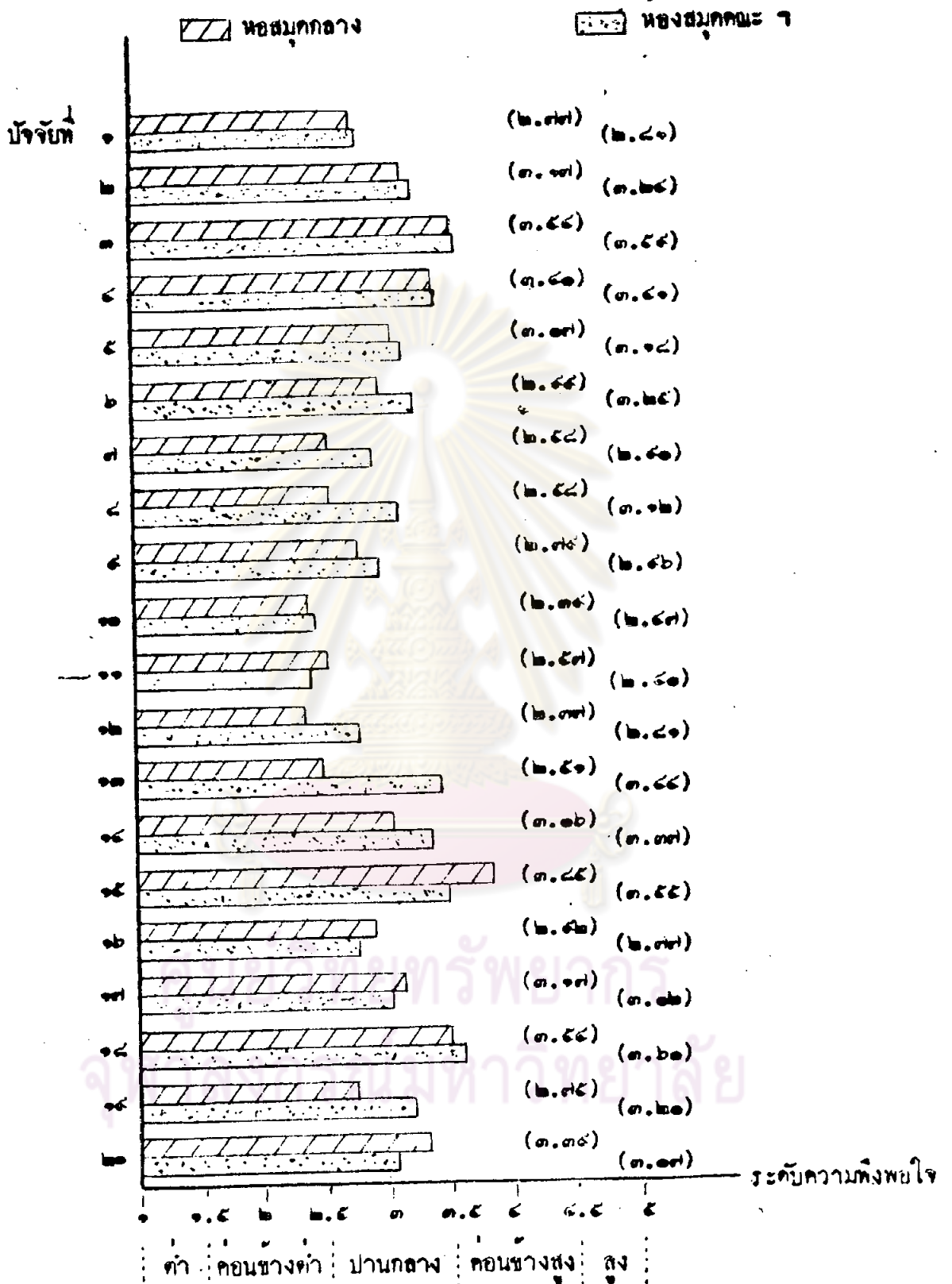
ห้องสมุดกลาง เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางมีความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ใน
ระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบระดับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะค่อนข้างสูง
คือ ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัย
ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน
นโยบายและปฏิบัติงานในห้องสมุด และความมีมนุษยสัมพันธ์กับบังคับบัญชา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่
เป็นอุปสรรคในการทำงาน สำหรับปัจจัยอื่น ๆ นั้น เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง

ห้องสมุดคณะ ๓ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ ๓ มีความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่
อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบระดับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะ
ค่อนข้างสูง คือ ความสำเร็จในการทำงาน และการบริการสังคม ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริม
ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะ
ค่อนข้างต่ำ คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรค
ในการทำงาน สำหรับความพึงพอใจในปัจจัยอื่น ๆ นั้น อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ ๓๑ จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่ม ต่างมีความพึงพอใจ
ในปัจจัยความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างต่ำ

ผลสรุปจากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคอย
จัดต่าง ๆ สามารถแสดงผลด้วยกราฟแท่งดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ ๑๑ แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ ทยปัจจัยต่าง ๆ

๓. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจส่วนรวมของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ ๓๑ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๐) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นกลุ่มห้องสมุดปรากฏว่า ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลางอยู่ระดับปานกลาง (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๕๘) และต่ำกว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ ๆ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เพียงเล็กน้อย (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๑)

ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม เมื่อวิเคราะห์ตามตำแหน่งในหน้าที่การงานแล้ว ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ ๓๒ แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแยกตามตำแหน่ง

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนคน	คะแนน	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
๑	พนักงานห้องสมุด	๑๕	๖๐๘๘	๓.๒๐	ปานกลาง
๒	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	๓๔	๑๐๖๕๕	๓.๑๔	"
๓	เจ้าหน้าที่ธุรการ	๑๐	๒๘๑๖	๒.๘๒	"
๔	เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด	๕	๑๕๔๑	๓.๐๘	"
๕	ลูกจ้างประจำ	๒๕	๗๔๓๑	๒.๙๗	"
๖	ลูกจ้างชั่วคราว	๔	๑๑๖๓	๒.๙๑	"
๗	ตำแหน่งอื่น ๆ	๕	๑๖๑๘	๓.๒๔	"
	รวม	๑๐๒	๓๑๓๑๖	๓.๐๗	"

เมื่อพิจารณาจากตารางพบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในตำแหน่งต่าง ๆ กันนั้น มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันไม่มากนัก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดอยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล ช่างเทคนิค เป็นต้น เป็นผู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๔) รองลงไป คือ ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๒๐) และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่ ๓ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๓.๑๔) ส่วนตำแหน่งที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ (ค่ามัธยฐานเลขคณิต = ๒.๘๒)

ตำแหน่ง

พนักงานห้องสมุด	(๓.๒๑)
เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	(๓.๑๘)
เจ้าหน้าที่ธุรการ	(๒.๘๒)
เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด	(๓.๑๘)
ลูกจ้างประจำ	(๒.๘๓)
ลูกจ้างชั่วคราว	(๒.๘๑)
ตำแหน่งอื่น ๆ	(๓.๒๔)
	ระดับความพึงพอใจ

ภาพที่ ๑๒ แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในตำแหน่งต่าง ๆ

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นบางประการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจากคำตอบในส่วนที่ ๓ ของแบบสอบถาม (ดูรายละเอียดในภาคผนวกหน้า ๑๒๔) มาวิเคราะห์ ผลปรากฏดังนี้

ห้องสมุดกลาง จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดกลางจำนวน ๓๑ ชุด มีผู้แสดงความคิดเห็นเพียง ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๘ และไม่แสดงความคิดเห็น ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๒ ซึ่งประมวลรายละเอียดจากความคิดเห็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๔ คน หรือร้อยละ ๓๖.๓๖ ของจำนวนตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชา ในประเด็นที่ว่า ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ขาดหลักการบริหารบุคคลที่ดี และเคร่งครัดในระเบียบวินัยมากเกินไป

๒. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๒ คน หรือร้อยละ ๑๘.๑๘ ของจำนวนตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ ระเบียบวินัยในการทำงานที่เคร่งครัด ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ในบางโอกาส

๓. เจ้าหน้าที่ที่เห็ดและความคิดเห็นปลีกย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุอื่น ๆ ของความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ทำให้งานหนักและลักษณะงานน่าเบื่อหน่าย ผู้ใช้ขาดระเบียบวินัยเป็นการเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่ผู้บริการ และค่าตอบแทนไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังมีสาเหตุที่ส่งเสริมความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของห้องสมุดกลางที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามตอนที่ ๓ นี้ คือ สถานที่และบรรยากาศที่เหมาะสมในการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

ห้องสมุดคณะ จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ ๆ จำนวน ๓๑ ชุด มีผู้แสดงความคิดเห็น ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๔ และไม่แสดงความคิดเห็น ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๖ ซึ่งประมวลรายละเอียดจากความคิดเห็นได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจำนวน ๑๕ คน หรือร้อยละ ๓๗.๕ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้บังคับบัญชา ในประเด็นที่ว่า ผู้บังคับบัญชามีคุณธรรม ขาดหลักการบริหารบุคคลที่ดี ใช้อารมณ์ในการทำงาน และไม่ให้อิสระในการทำงาน

๒. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๑๐ คน หรือร้อยละ ๒๕ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ การยอมรับนับถือในผลงานหรือการเห็นความสำคัญในงานห้องสมุดของบุคคลภายนอก กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไม่เห็นความสำคัญของงานห้องสมุด เป็นเหตุให้ไม่เห็นความสำคัญของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงขาดการส่งเสริมงานและความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดก็ไม่เห็นความสำคัญของงานและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติงานเช่นกัน

๓. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๗ คน หรือร้อยละ ๑๗.๕ ของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ในประเด็นที่ว่า ไม่ได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มวุฒิ เปลี่ยนตำแหน่งให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน

๔. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน ๕ คน หรือร้อยละ ๑๒.๕ ของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งไม่เข้าใจการใช้ห้องสมุด และไม่รักษาระเบียบวินัยในการใช้ห้องสมุด เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีภาระหน้าที่มากขึ้น

๕. เจ้าหน้าที่ที่เหลือ และความคิดเห็นปลีกย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้ เห็นว่า สาเหตุอื่น ๆ ของความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ บุคลากรไม่รับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สถานที่และบรรยากาศในที่ทำงานไม่เหมาะสม และเครื่องมือไม่เพียงพอแก่การใช้งาน

สำหรับสาเหตุที่ส่งเสริมความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ ๆ นั้น มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้เป็นจำนวนน้อย แต่สามารถรวบรวมได้ว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่ม ปรากฏว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามข้อคิดเห็นในส่วนที่ ๓ รวมทั้งสิ้น ๕๑ คน คิดเห็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทั้งหมดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และพบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา

เนื่องจากการที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นจำนวนน้อย โดยเฉพาะห้องสมุดกลางมีผู้แสดงความคิดเห็นเพียงร้อยละ ๓๕.๔๘ เท่านั้น และห้องสมุดคณะแม่จะมีผู้แสดงความคิดเห็นมากกว่าร้อยละ ๕๐ ก็ตาม แต่ผู้ที่แสดงความ

คิดเห็นในแต่ละปัจจัยนั้นมีน้อย เช่น ร้อยละ ๓๗.๕ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ยุคคอมแบสสตามใน ส่วนนี้ หรือร้อยละ ๒๑.๑๓ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะ ฯ ทั้งหมด เห็นว่า สาเหตุของ ความไม่พึงพอใจในการทำงานคือยั้งคัมบัญชา เป็นต้น จึงจัดว่าเป็นความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ส่วนน้อย ดังนั้น ความคิดเห็นที่ประมวลได้ดังกล่าวข้างต้นนั้น จึงอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เสมอไป

การวิเคราะห์ห้วงสมมติฐาน

สำหรับการวิเคราะห์ห้วงสมมติฐานที่ว่า "ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ ปฏิบัติงานในห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับต่ำและมีความแตกต่างกันตาม ตำแหน่งในหน้าที่การงาน" นั้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานจากสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาของ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดดังกล่าวในบทที่ ๑ และเมื่อพิจารณาจากโอกาสก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดในตำแหน่งต่าง ๆ * แล้วจะเห็นว่า มีความแตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำและแตกต่างกันตามตำแหน่ง แต่ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า

๑. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่รับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีสิ่งจูงใจในการทำงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ในการทำงานแต่ละวัน สิ่งจูงใจเบื้องต้นแรก คือ ความพึงพอใจที่ได้ทำงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เก่าแก่และมีชื่อเสียง อันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและพอใจในการสังกัดสถาบันนี้ จากตาราง ที่ ๓๐ ข้อ ๑๐๐ พบว่า เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดทั้ง ๒ กลุ่ม คือ หอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ฯ มีความพึงพอใจที่ได้ทำงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๖๔ และ ๓.๖๖ ตามลำดับ)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางยังมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม ของที่ทำงานซึ่งเป็นสถานที่ใหม่และทันสมัย ออกแบบเพื่อใช้เป็นห้องสมุดโดยเฉพาะ ความ สะดวกสบาย และเหมาะสมกับการทำงานจึงมีมาก เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางมี ความพึงพอใจในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่ามัธยิมเลขคณิต = ๓.๖๔) และ

* กระจายละเอียดในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย หน้า ๑๐

เนื่องจากหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานใหญ่ มีการแบ่งงานเป็นแผนกซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้สังกัดในแต่ละแผนกต่างก็ทำงานในลักษณะเดียวกัน สภาพการทำงานไม่แตกต่างกันจึงเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ รวมทั้งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลางจึงมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสูง (คามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๘๕)

ส่วนเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดคณะฯ มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานและบริการสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (คามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๕๕ และ ๓.๖๐ ตามลำดับ) เพราะงานบริการเป็นงานหลักของห้องสมุดและสร้างความรู้สึกรักที่ภาคภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการซึ่งมักได้แก่อาจารย์และนิสิตในคณะ และรู้สึกเสมือนการได้รับการยอมรับนับถือในงาน ซึ่งถือเป็นความสำเร็จในการทำงานได้ นอกจากนี้จากตารางที่ ๒๔ ข้อ ๒๗ และ ๒๘ พบว่าเจ้าหน้าที่ของสมุดคณะฯ พึงพอใจในความรับผิดชอบและความสามารถในการเชิงวิชาการของบรรณารักษ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (คามัชฌิมเลขคณิต = ๓๓.๗๒ และ ๓.๕๘ ตามลำดับ) ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุที่ห้องสมุดคณะฯ ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดเล็ก จำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีน้อย งานมีได้แบ่งเป็นแผนก การทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จึงมักต้องทำร่วมกันและใกล้ชิดกัน บางครั้งบรรณารักษ์ต้องทำงานบางอย่างในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงทำให้เจ้าหน้าที่ของสมุดคณะฯ มีความรู้สึกว่าบรรณารักษ์มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานสูง ประกอบกับบรรณารักษ์ของสมุดคณะฯ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน เจ้าหน้าที่จึงมีความพึงพอใจในความรับผิดชอบและความสามารถในการเชิงวิชาการของบรรณารักษ์สูง

สิ่งสำคัญนอกเหนือจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง และสภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ของสมุดคณะฯ เป็นสิ่งซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ กลุ่มแล้ว ความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยยกระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หอสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังพิจารณาได้จากตารางที่ ๒๓ ข้อ ๒๕ คือ ข้อที่กล่าวว่า บรรณารักษ์เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้า และตารางที่ ๒๕ ข้อ ๕๒ คือ ข้อที่กล่าวว่า โอกาสที่จะถูกโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่การงานนั้น เจ้าหน้าที่หอสมุดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (คามัชฌิมเลขคณิต = ๓.๕๘ และ ๓.๖๗ ตามลำดับ) แสดงว่าบรรณารักษ์เป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้า และโอกาสที่จะถูกโยกย้ายนั้นมีน้อย ความมั่นคงในการทำงานจึงมีมาก*

* แบบสอบถามใช้คำถามเชิงปฏิเสธ คุรายละเอียดในหน้า ๓๔

จากสิ่งจูงใจดังกล่าวข้างต้นนั้น จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งผู้วิจัยคาดว่าต่ำนั้น ยกระดับขึ้นในระดับปานกลาง

๒. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามตำแหน่งในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลางทุกตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันไม่มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุกตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และได้รับสวัสดิการในฐานะข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่นเดียวกัน จะแตกต่างกันที่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่านั้น โดยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นข้าราชการสาย ค. เช่นเดียวกัน โอกาสก้าวหน้าจึงไม่แตกต่างกันนัก ยกเว้นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในตำแหน่งพนักงานห้องสมุดซึ่งสามารถก้าวหน้าถึงระดับ ๔ ด้วยตนเอง ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ สามารถก้าวหน้าด้วยตนเองถึงระดับ ๓ เท่านั้น แต่ในปัจจุบันนี้ ยังไม่ปรากฏผลความแตกต่างมากนัก เพราะเมื่อพิจารณาจากรายที่ ๔ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๒๓.๓๒ ทำงานในห้องสมุดมาแล้วไม่เกิน ๑๐ ปี คือ ร้อยละ ๔๘.๐๔ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ๑-๕ ปี และร้อยละ ๑๕.๖๕ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง ๖-๑๐ ปี และในระยะเวลาดการทำงาน ๑๐ ปีนั้น ผู้ที่สามารถก้าวหน้าถึงระดับ ๔ นั้นคงมีไม่มากนัก จากการพิจารณาระดับเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในตารางที่ ๕ พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ ๗๑.๕๗ มีเงินเดือนไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท แต่ในปัจจุบันอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือนขั้นต่ำของระดับ ๔ คือ ๓,๗๕๕ บาท แสดงว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอย่างน้อยร้อยละ ๗๑.๕๗ ยังเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ ๑-๓ เท่านั้น

ดังนั้น การเปรียบเทียบความก้าวหน้าหรือความแตกต่างในความก้าวหน้าจึงมีไม่มากนัก เป็นเหตุให้ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันมาก

