



บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และขอเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง " การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของ  
บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของ  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย " นั้น ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาสภาพความพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบ  
คำถาม และเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์วิชาชีพที่กำลังปฏิบัติงาน  
ในฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือกับในฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัย  
ในประเทศไทย 12 แห่ง รวมประชากรทั้งสิ้น 85 คน จากจำนวนแบบสอบถาม  
90 ฉบับ ได้รับกลับคืน 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.44

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามชนิดเฉพาะเจาะจงให้ตอบ แบบสอบ  
ถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คือสถานภาพส่วนตัว ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ  
ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถาม 70  
ข้อ ส่วนที่ 3 คือ ปัจจัยอื่น ๆ ที่จะก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานนอกเหนือจาก  
ปัจจัยต่าง ๆ ในส่วนที่ 2 สำหรับคำถามส่วนที่ 3 ส่วนมากไม่มีผู้ตอบ และตอบซ้ำกับ  
ส่วนที่ 2 จึงมิได้นำมาวิจัย แบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาสาระของขอบเขตที่กำหนดไว้  
ในวัตถุประสงค์อย่างพอเพียง แบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ ถือว่าเป็นความรู้สึกพอใจใน  
การปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2521 ถึงเดือนพฤษภาคม 2522 เท่า  
นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตร-  
ฐาน เพื่อตรวจสอบสภาพความพอใจ และทดสอบค่าอัตราส่วนวิกฤติ หรือทดสอบค่า t  
(t - test) เพื่อทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบ  
เทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย โดยพิจารณาจากปัจจัยที่ก่อ

ให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อและรายด้าน จัดลำดับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย และหาค่าความสัมพันธ์ของความพอใจ (rank correlation) ทดสอบค่า  $r$

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างบรรณารักษ์ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และ ทำบัตรรายการหนังสือ และกลุ่มบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจสูงหรือมีความพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจต่ำหรือไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน เพื่อความสะดวกในการประเมินค่า จึงใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยปานกลาง คือ 3.00 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย มีความพอใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยสูงตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป แสดงว่าปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยใดมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.00 แสดงว่าปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 85 คน เป็นบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือ 58 คน คิดเป็นร้อยละ 68.24 ในจำนวนนี้เป็นชาย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 เป็นหญิง 55 คน คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วน

บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมี 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.76 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็นชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 เป็นหญิง 26 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30

บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายอยู่ในกลุ่มอายุ 30 มีมากที่สุด คือ ร้อยละ 95.29 ในจำนวนนี้ร้อยละ 67.06 เป็นโสด บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จบปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 70.59 จบประกาศนียบัตรชั้นสูง และจบปริญญาเอก ร้อยละ 1.18 เท่า ๆ กัน มีวุฒิอื่น ๆ นอกเหนือจากวุฒิต่างบรรณารักษศาสตร์ร้อยละ 83.53 ไม่มีประสบการณ์การดำเนินงานร้อยละ 54.12

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปีมีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 64.70 บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 2 - 5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 48.15 ในขณะที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีเพียงร้อยละ 24.14 สำหรับช่วงระยะเวลา 6 - 10 ปี ปรากฏว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีจำนวนมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามคิดเป็นร้อยละ 27.59 และร้อยละ 11.11 ตามลำดับ สำหรับระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 34.48

บรรณารักษ์ร้อยละ 97.65 มีฐานะการทำงานเป็นข้าราชการ บรรณารักษ์ที่มีเงินเดือนระหว่าง 2,685 - 3,540 มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.18 เงินเดือนระดับนี้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีจำนวนมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 51.85 และ 36.21 ตามลำดับ สำหรับสถานภาพของบรรณารักษ์นั้น ร้อยละ 91.76 มีสถานภาพเป็นบรรณารักษ์ ซึ่งมีอัตราสูงสุด บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีสถานภาพเป็นอาจารย์ มีจำนวนมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 14.81 และร้อยละ

## 5.17 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ปฏิบัติงานในฐานะ เป็นบรรณารักษ์ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.17 สำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่ปฏิบัติงานในฐานะ เป็นบรรณารักษ์ในช่วงเวลา 2 - 5 ปี มีจำนวนมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 44.44 และ 31.03 ตามลำดับ แต่ในช่วงเวลา 6 - 10 ปี บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีจำนวนมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 25.86 และ 14.81 ตามลำดับ

บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย ต่างก็มีส่วนอื่น ๆ ที่ต้องทำนอกเหนือจากงานในหน้าที่ตามแต่หัวหน้างานจะมอบหมายให้

2. ผลการวิเคราะห์สภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ปรากฏว่า สภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือถึง 11 ปัจจัย จากจำนวน 16 ปัจจัย แต่ความพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยการให้บริการแก่สังคม ปัจจัยที่มีแนวโน้มที่จะแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สถานภาพทางสังคม สภาวะแวดล้อมและความสะดวกต่าง ๆ

ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อยจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ การให้บริการแก่สังคม การร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจสูง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การร่วมงานกับเพื่อน

ร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง และ  
 ความคติริเริ่ม เป็น 3 ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมี  
 ความพอใจต่ำ เรียงลำดับจากน้อยขึ้นไปหามาก ส่วนปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบ  
 คำถามมีความพอใจต่ำ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม  
 สภาวะและความสะดวกต่าง ๆ นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ และค่าตอบแทนที่  
 เหมาะสม

บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ปัจจัยที่ทำให้  
 บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย การร่วมงานกับเพื่อน  
 ร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสามารถ  
 ในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับ  
 หัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม การยอมรับนับถือ นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ  
 ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง และ สถานภาพทางสังคม

ส่วนปัจจัยของความไม่พอใจในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากนี้ บรรณารักษ์บาง  
 ฝ่ายมีความพอใจ บางฝ่ายไม่มีความพอใจ ได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับ  
 บัญชา ความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การให้บริการแก่สังคม และความคติริเริ่ม  
 บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่  
 และทำบัตรรายการหนังสือกลับไม่มีความพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับสภาวะ  
 และความสะดวกต่าง ๆ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจ  
 แต่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามไม่มีความพอใจในปัจจุบัน



3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ปรากฏว่า

3.1 จากการพิจารณาเป็นรายค่าจากรายการจำนวน 16 ปัจจัย บรรณารักษ์ ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงปัจจัยเดียว คือ การให้บริการแก่สังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจสูงกว่าเช่นกัน ส่วนปัจจัยสภาวะและความสะดวกต่าง ๆ บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม ปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวนี้ ไม่มีความแตกต่างกัน หรือไม่มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าความพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.2 จากการพิจารณาเป็นรายข้อ รายข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีหลายรายข้อดังนี้ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง การปฏิบัติงานในฝ่ายมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพมากกว่าการปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น ๆ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ ปัจจัยด้านความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่จะเสนอความคิดเห็นเป็นแนวทางในการทำงานแก่คนอื่น ๆ ในฝ่าย บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ หัวข้อผู้มาใช้บริการเห็นประโยชน์ และความสำคัญ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

แกสังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และ  
 ทำบัตรรายการหนังสือทุกรายขอ หัวข้อโอกาสที่จะเป็นบุคคลสำคัญในสายตาของผู้อื่น  
 และโอกาสที่จะได้พบปะกับบุคคลสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นหัวข้อที่อยู่ในปัจจุบันสถานภาพทางสังคม  
 บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัด  
 หมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หัวข้อหน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน  
 เพียงพอ กับหน่วยงานมีหนังสือคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ช่วยให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ  
 ได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นหัวข้อที่อยู่ในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมและความสะดวกต่าง ๆ  
 นั้น บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ มีความพอใจในการปฏิบัติงานมาก  
 กว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม

### 3.3 ในการจัดลำดับความพอใจของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่าย

จะเห็นได้ว่าปัจจัยการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำ  
 บัตรรายการหนังสือมีความพอใจเป็นลำดับที่ 1 แต่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามกลับ  
 มีความพอใจเป็นลำดับที่ 2 บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในด้านการให้  
 บริการแกสังคมเป็นลำดับที่หนึ่ง ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ได้ทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรราย  
 การหนังสือ มีความพอใจสูง ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์  
 ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจสูง เป็นลำดับที่ 2

ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง กับความคิดริเริ่ม เป็น 2 ปัจจัยที่ทำให้  
 บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจต่ำอยู่ในลำดับที่ ๕ และ  
 ๓ ตามลำดับ แตกต่างกับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามซึ่งมีความพอใจต่ำเกี่ยวกับ  
 สภาวะและความสะดวกต่าง ๆ นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ และคาตอบแทนที่  
 เหมาะสม



## อภิปรายผล

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายนั้นมีความสัมพันธ์กัน และแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอันเป็นผลส่งให้ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง หรือต่ำลงได้

ในบรรดาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายของหอสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนั้น มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือปัจจัยการให้บริการแก่สังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ และมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากอยู่ในลำดับความพอใจที่ 1 ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลาง และอยู่ในลำดับที่ ๑๕ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานซึ่งแตกต่างกัน งานบริการตอบคำถามมีความสำคัญต่อหอสมุด เพราะมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้มาใช้หอสมุดให้ได้ประโยชน์จากทรัพยากรของหอสมุด บรรณารักษ์ของฝ่ายนี้เป็นตัวกลางระหว่างทรัพยากรของหอสมุดกับผู้ใช้นั้น จึงมีโอกาที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับโดยตรง บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจึงเป็นที่รู้จักกันดีของผู้มาใช้ในฐานะที่คอยให้ความช่วยเหลือในด้านการใช้หอสมุดตลอดจนคนหาข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือทำหน้าที่จัดทรัพยากรทุกชนิดของหอสมุดให้เป็นระเบียบแบบแผน เพื่อให้ผู้ใช้หอสมุดเข้าถึงทรัพยากรทุกชนิดได้อย่างรวดเร็วและสะดวก<sup>2</sup> เป็นการให้บริการทางอ้อม โอกาสที่จะให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรงน้อยมาก ผู้ใช้บริการจะไม่ใคร่รู้จักบรรณารักษ์ฝ่ายนี้ สถานที่ทำงานของบรรณารักษ์ฝ่าย

<sup>1</sup> สุนทรีย์ ห้างสุต, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหอสมุด, หน้า 57.

<sup>2</sup> Roger, University Library Administration, p.168.



จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือส่วนใหญ่เป็นเอกเทศ<sup>1</sup> บางห้องสมุดฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสืออยู่ห่างไกลจากสายตาของชุมชน มีหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่หนังสือรวมทั้งผลิตบัตรรายการและจัดเรียงบัตรรายการ เพื่อให้คนคว้าได้สะดวก ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจะใช้บัตรรายการเป็นคู่มือในการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้อ่าน ทำให้ผู้อ่านรู้จักและจดจำบรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้ดี ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สตีเวน ซีโอโกะ ชิว ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม กับบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา พบว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจ ( $\bar{X} = 3.7137$ ) มากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ ( $\bar{X} = 3.0136$ ) ในด้านการให้บริการแก่สังคม ซึ่งสูงกว่าความพอใจปานกลาง<sup>2</sup>

ปัจจัยที่ทำให้ความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่สถานภาพทางสังคม บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน้าที่ที่ปฏิบัติ บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีโอกาสที่จะได้พบปะสังสรรค์กับบุคคลที่มาใช้บริการทุกระดับ อาจเป็นคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยซึ่งมีตำแหน่งสูง หรืออาจเป็นบุคคลสำคัญ นักวิจัย นักวิชาการ เป็นต้น จึงเป็นเหตุให้บรรณารักษ์ฝ่ายนี้มีโอกาสช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ หรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการที่เป็นคนสำคัญก็ได้ โดยปกติผู้มาใช้บริการห้องสมุดไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งสูงหรือต่ำหรือแม่แต่นิสิต จะรู้จักค้นหาหนังสือได้ด้วยตนเอง แต่

<sup>1</sup>ศุภลักษณ์ รัตนมณีฉัตร, " การบริหารงานการจัดหมู่หนังสือและทำบัตรรายการ....," หน้า 150.

<sup>2</sup>Chwe, " A Comparative Study of Job Satisfaction....,"

บางครั้งอาจต้องพึ่งบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล ซึ่งบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจะมีโอกาสใช้ความสามารถของตนได้เต็มที่ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกประทับใจในความสามารถ หรือความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีของบรรณารักษ์ ซึ่งทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายนี้รู้สึกภูมิใจในหน้าที่ของตนบ้าง แต่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีโอกาสน้อยมากที่จะช่วยเหลือผู้มาใช้บริการโดยตรง ไม่ค่อยมีโอกาสจะได้พบปะบุคคลสำคัญ ๆ หรือแสดงความสามารถของตนให้ผู้อื่นเห็นเพื่อสร้างความประทับใจ ดังนั้น ปัจจัยรายชื่อที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะเป็นบุคคลสำคัญในสายตาของผู้อื่น และโอกาสที่จะพบปะบุคคลสำคัญ ๆ จึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ จากผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพทางสังคม บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลางและมีความพอใจน้อย ลำดับความพอใจของทั้งสองฝ่ายอยู่ลำดับที่ 16 ซึ่งเป็นลำดับต่ำสุด บรรณารักษ์ร้อยละ 91.76 มีสถานภาพเป็นบรรณารักษ์ ซึ่งอยู่ในสายงานที่ทำหน้าที่สอน บริการวิชาการ และวิจัย แต่บรรณารักษ์เสียเปรียบในด้านกรณีโอกาสเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เมื่อเทียบกับบุคคลในสายงานเดียวกัน เช่น อาจารย์ เป็นต้น สถานภาพไม่เท่าเทียมอาจารย์ แม้จะอยู่ในสายงานวิชาการ ทำงานคล้ายกันและในระดับเดียวกัน<sup>1</sup> บรรณารักษ์ไม่ได้รับสิทธิต่าง ๆ เช่นเดียวกับอาจารย์ เช่น เป็นกรรมการสภาคณาจารย์ เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ นอกจากนั้นบรรณารักษ์มีระดับเงินเดือนควม (deep class) เมื่อเงินเดือนถึงขั้นต่ำของระดับถัดไปก็จะปรับโดยอัตโนมัติ ไม่มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของบรรณารักษ์ 4, 5, 6<sup>2</sup> นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการห้องสมุดมหา-

<sup>1</sup> วิชญ์ ทับเที่ยง, "บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับตำแหน่งอาจารย์," วารสารวิทย์ปริทัศน์ 2 (กุมภาพันธ์ 2523) : 6.

<sup>2</sup> อภัย ประกอบผล, "สถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย," วารสารห้องสมุด 24 (มกราคม - มีนาคม 2523) : 92.

วิทยาลัยส่วนมากเป็นนิสิต นักศึกษา และอาจารย์ แต่นิสิต นักศึกษา จะให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง อาจารย์ผู้สอนมากกว่าบรรณารักษ์ เขาจะมองบรรณารักษ์ในฐานะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการถึงแม้บรรณารักษ์จะมีความรู้สูงไม่แตกต่างจากอาจารย์ บรรณารักษ์มีความรู้สึกว่ามีใครเห็นความสำคัญของตน แม้แต่ผู้บริหารก็ยังเห็นว่าการค้นหาห้องสมุดเป็นงานที่ไม่เร่งด่วน ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนผู้มาใช้ห้องสมุดก็คิดว่า เป็นความสามารถของตนเองที่ค้นหาหนังสือที่ตนต้องการ โดยไม่มีใครเคยคิดไปถึงว่าเป็นเพราะบรรณารักษ์ที่ช่วยจัดหมู่และทำบัตรรายการ เอาไว้ทำให้ผู้ใช้สะดวกในการค้นหา ในด้านบริการตอบคำถามบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่นี้ยังรู้สึกว่า ผู้มาขอรับบริการ เข้าใจว่าในการปฏิบัติงานของตนไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการค้นหาข้อมูล และมักจะถูกลืมหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว มีนักวิจัยหลายคนที่มาขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในการช่วยค้นหาข้อมูลขั้นต้น แต่แทบจะไม่มีใครเขียนกิจกรรมประกาศในความร่วมมือของบรรณารักษ์ ดังนั้น บรรณารักษ์จึงมีความพอใจในการปฏิบัติงานน้อยในสถานภาพทางสังคม และพยายามหาโอกาสที่จะโยกย้ายไปหาตำแหน่งอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ห้องสมุดขาดบุคลากรผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญงานค้นหาห้องสมุดไป

จากการศึกษาวิจัยของเคนเนธ เอช เพลท(Kenneth H. Plate) และเอลิซาเบธ คัมบลิว สโตน(Elizabeth W. Stone) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ที่แคนาดา และสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่า สถานภาพทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน<sup>1</sup>

สภาวะและความสะดวกต่าง ๆ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการพิจารณารายชื่อบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และ

<sup>1</sup>Kenneth H. Plate and Elizabeth W. Stone, "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : A Report of Two Studies," The Library Quarterly 44 (April 1974) : 104.

ทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำ  
ถามคือรายชื่อกับ หน่วยงานมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานเพียงพอ และ  
ในหน่วยงานมีหนังสือคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ช่วยให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้สะดวก  
และง่ายขึ้น เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยปรากฏว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตร  
รายการหนังสือมีความพอใจปานกลาง อยู่ในลำดับที่ 6 และเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ  
พอใจในการปฏิบัติงานแก่บรรณารักษ์ฝ่ายนี้ ในทางตรงข้ามบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำ  
ถามมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลางอยู่ในลำดับที่ 15 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด  
ความไม่พอใจในการปฏิบัติงานแก่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จากการสำรวจปัญหา  
ในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยคนควาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
พบว่า สถานที่บริการตอบคำถามและช่วยคนควาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีเนื้อที่คับแคบ  
ระบบถ่ายเทอากาศไม่ดี มีเสียงรบกวนสมาธิจากภายนอกห้องสมุด เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง  
และวัสดุอ้างอิงมีปัญหาไม่พอใจในการค้นความากที่สุดถึงร้อยละ 100 ข้อมูลไม่ทันสมัย  
ปีที่ผลิตหรือพิมพ์ออกมาเกินไป บุคลากรไม่พอที่จะให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ ดังนั้น บรรณา  
รักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจึงมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลางเป็นลำดับที่ 15  
จากปัจจัยทั้งหมด 16 ปัจจัย ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือนั้น  
สถานที่ทำงานจะอยู่เป็นสัดส่วนไม่มีใครมีสิ่งรบกวนทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย ส่วน  
คู่มือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีครบ เพราะมีเพียงไม่กี่อย่าง สำหรับงาน  
ห้องสมุดในประเทศไทยยังไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เนื่องจาก  
ใช้คนปฏิบัติงานจึงไม่มีปัญหามากนัก จากการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบรรณารักษ์ฝ่าย  
จัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือของสุภลักษณ์ รัตนมณีฉัตร พบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว บรรณา  
รักษ์ส่วนใหญ่มีความพอใจ สถานที่ทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ระบบจัดหมู่ที่

1 ชีดา โพธิ์พุกณะ, " บริการตอบคำถามและช่วยคนควาของห้องสมุดมหา  
วิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515), หน้า 279 - 280.



ใช้ตลอดจนหลักเกณฑ์การทำบัตรรายการ ค่มือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานระดับวิชาชีพ และสิ่งที่กล่าวนี้เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำงานน้อย<sup>1</sup> จึงทำให้บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจต่อปัจจัยนี้สูงกว่าความพอใจปานกลาง

ผลของการวิจัยเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายไม่แตกต่างกันมากนักดังได้กล่าวมาแล้ว แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละปัจจัย ความพอใจในการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันบ้างบางส่วน ดังเช่นปัจจัยความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือในรายข้อที่เกี่ยวกับความมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพความพอใจของทั้งสองฝ่ายก็ยังต่ำกว่าความพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในรายข้อเกี่ยวกับโอกาสที่จะเสนอความคิดเห็นเป็นแนวทางในการทำงานแก่คนอื่น ๆ ในฝ่ายปรากฏว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ โดยที่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจสูงกว่าความพอใจปานกลาง ส่วนบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบของงานมีลักษณะยึดหยุ่นติดกัน กล่าวคืองานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเป็นงานที่เฉพาะเจาะจง จำเจอยู่กับกฎเกณฑ์ ไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลง เพราะมีหนังสือคู่มือสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานเพียงไม่กี่ชุด ส่วนใหญ่จะแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นหมวด ๆ ไป แต่ละคนจะมีความชำนาญงานคนละด้าน ซึ่งแตกต่างกับงานบริการตอบคำถาม แม้ปฏิบัติงานในฝ่ายจะมีไม่มากนัก แต่การดำเนินงานจะต้องพึ่งพาอาศัยกัน เสนอความคิดเห็นให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup>ศุภลักษณ์ รัตนมณีจันทร์, "การบริหารงานการจัดหมู่หนังสือ...", หน้า 151.



ได้ ข้อคำถามที่มีผู้มาขอความช่วยเหลือคนควาหาข้อมูลจะแตกต่างกันออกไปเสมอ บางครั้งอาจจะเป็นงานใหญ่ เช่นนักวิจัยมาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานที่กำลังวิจัย บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจะมีโอกาสเสนอความคิดเห็นของตนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวกับความคิดริเริ่มในรายชื่อที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะทดลองทำสิ่งที่ต่างไปจากที่เคยปฏิบัติโดยใช้วิธีของตนเอง ปรากฏว่า บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ ที่เป็นเช่นนี้เพราะลักษณะของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเป็นงานที่มีรูปแบบคงที่ มีกฎเกณฑ์มาก ไม่จำเป็นต้องคิดค้นหาวิธีที่จะใช้ในการทำงานตลอดเวลา เป็นงานที่จำเจ โอกาสที่จะได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์มีน้อย ต้องการเพียงความถูกต้องแม่นยำ บรรณารักษ์ฝ่ายนี้จึงมีความพอใจน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) ต่างกับความพอใจของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมาก ( $\bar{X} = 2.96$ ) ซึ่งบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามมีความคิดกว้างของตนเป็นงานสร้างสรรค์ สามารถใช้วิธีการที่ต่างออกไปในการปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะใช้ความคิดและกลวิธีของตนเองในการให้บริการอย่างเต็มที่

ผลการวิจัยของคริสแมน เรื่องการวิเคราะห์บทบาทของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือของห้องสมุดสถาบันทางวิชาการ ผลปรากฏว่า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือมีความพอใจในงานอาชีพของตนต่ำมาก และต้องการไปทำงานในแผนกอื่น<sup>1</sup> นอกจากนั้นผลการวิจัยของสันธุและสันธุ ยิ่งช่วยเสริมให้เห็นเด่นชัดว่า ทั้งบรรณารักษ์วิชาชีพกับนักศึกษาที่จะจบออกไปเป็นบรรณารักษ์ เลือกที่จะไปปฏิบัติงานฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเป็นอันดับที่ 7 และเลือกงานบริการตอบคำถามเป็นอันดับแรก จากงานที่ให้เลือก 10 อย่าง<sup>2</sup> เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้เกิดความ

<sup>1</sup>Chrisman, "An Analysis of Cataloger's Role...." p.182.

<sup>2</sup>Sandhu and Sandhu, "Job Perception of University Librarians....," p.438-445.

เหลื่อมล้ำในงานอาชีพ โดยเฉพาะบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเห็นภาพพจน์ต่อบทบาทงานอาชีพของตนในทางลบ

เมื่อนำผลการวิจัยความพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยของเฮอรัชเบอร์ก โดยพิจารณาว่าปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจสูง คือ ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจของเฮอรัชเบอร์ก (Satisfiers) และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่ำ คือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfiers) ปรากฏว่าปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงานตรงข้ามกับผลการวิจัยของเฮอรัชเบอร์ก ซึ่งถือว่าสองปัจจัยนี้เป็นมูลเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน แต่การวิจัยครั้งนี้พบว่า สองปัจจัยนี้กลับทำให้เกิดความพอใจสูง ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับนับถือ ความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง เป็นมูลเหตุที่ทำให้บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่ำ แต่กลับเป็นปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานของผลงานวิจัยของเฮอรัชเบอร์ก แต่ก็นับว่าจากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับผลการวิจัยของเฮอรัชเบอร์ก

ถ้านำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของสตีเวน ซีโอโกะ ชิว ซึ่งเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจสูงสำหรับผลงานวิจัยของสตีเวน ซีโอโกะ ชิว แต่เป็นปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ของไทยมีความพอใจต่ำ นอกนั้นทุกปัจจัยสอดคล้องกับปัจจัยของผลการวิจัยของสตีเวน ซีโอโกะ ชิว

จากผลการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์สองฝ่ายในครั้งนี้ จะเห็นได้ชัดว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากระบบการบริหารงานห้องสมุด

มหาวิทยาลัยบางแห่งเปิดโอกาสให้ครูเข้าทำงานใหม่ได้มีโอกาสทดลองปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด และสามารถที่จะเลือกงานที่ตนพอใจได้ ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วเกิดเบื่อหน่ายหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ หรือเกิดความไม่พอใจในงานที่ตนทำจะควยเหตุผลโลกก็ตาม อาจขอย้ายไปทำงานตามห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตนพอใจได้ เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่งยังขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ อีกมาก มหาวิทยาลัยที่ผลิตบรรณารักษ์ก็ไม่สามารถผลิตได้ทันความต้องการ อันเนื่องมาจากการขยายตัวของห้องสมุดหลายแห่ง ซึ่งประสบปัญหาการขาดบุคลากร อีกประการหนึ่งจากการสำรวจแบบสอบถามบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายปรากฏว่าทุกคนต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ จึงเป็นเหตุให้บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของห้องสมุดบาง ไม่จำเจซ้ำซากอยู่กับงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเพียงอย่างเดียว ความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงานจึงยังไม่เป็นปัญหานั้น

ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษามาก และมีแนวโน้มที่จะเจริญขึ้นเป็นลำดับ มหาวิทยาลัยที่ผลิตบรรณารักษ์จำต้องผลิตบรรณารักษ์ให้มีจำนวนมากขึ้น ดังเช่นในหลายวงการที่ใดกระทำเช่นนี้ จนเกิดปัญหาคนล้นงาน ในวงการห้องสมุดก็อาจประสบปัญหานี้เช่นกัน คือมีบรรณารักษ์มาก แต่มีตำแหน่งงานให้ทำน้อย ตำแหน่งงานจึงไม่ได้สัดส่วนกับความสำเร็จการศึกษา จะเกิดปัญหาการคัดเลือกคนทำงาน งานฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุดอาจมีการสอบคัดเลือกบรรณารักษ์เข้าปฏิบัติงาน แทนที่จะให้คนเลือกทำงานได้ตามความพอใจ โดยธรรมชาติของมนุษย์คนจะเลือกงานที่มีลักษณะเด่น เป็นที่รู้จักของชุมชน ได้มีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ และผู้อื่นเห็นความสามารถ ยกย่องงานอาชีพของตน และรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ จากผลการวิจัยของวินเซนต์ เกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในแง่โครงสร้างของหน่วยงาน ปรากฏว่าบรรณารักษ์ 3 ใน 4 ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่ง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามสนใจ และรู้สึกสนุกกับงานที่ทำมากกว่าบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือที่เห็นงานของฝ่ายเป็นงานที่ยุติถูกเกณฑ์ นำเบื่อนนาย<sup>1</sup> จากเหตุผลดังกล่าวในอนาคตบรรณารักษ์ใน

<sup>1</sup>Vincent, "A Study of Administrative Style....," p.60.

ประเทศไทยอาจแย่งกันสมัคร เขาทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถาม ถึงแม้เขาจะมีความสามารถทำงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือได้ดี และชอบลักษณะงานก็ตาม เมื่อเป็นเช่นนี้จะเกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในงานอาชีพดัง เช่นที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ ความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายคงจะแตกต่างกัน เมื่อใดก็ตามที่บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเกิดความรู้สึกว่าต้องฝืนใจปฏิบัติงาน งานฝ่ายนี้ก็จะไม่เจริญเท่าที่ควร ซึ่งแท้ที่จริงแล้วงานฝ่ายนี้สำคัญมาก งานฝ่ายบริการตอบคำถามจะสำเร็จได้วยดีก็ต้องอาศัยงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือเป็นส่วนใหญ่

อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรให้ความสนใจในลักษณะงาน และตัวบุคคล คอยขจัดปัญหาและ เตรียมหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในงานอาชีพ ทางด้านสถาบันที่ผลิตบรรณารักษ์ควรจะร่วมมือกับห้องสมุดต่าง ๆ ช่วยแก้ปัญหาอันอาจเกิดขึ้นได้ เช่นต่างประเทศ ควรปลูกฝังให้ผู้ที่จบการศึกษาไปเป็นบรรณารักษ์มีความภูมิใจในงานอาชีพของตน ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในฝ่ายใด ต้องถือว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุด มีส่วนทำให้งานในสถาบันนั้น ๆ สำเร็จไปด้วยดี ควรเน้นในด้านการฝึกปฏิบัติงานในห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อเป็นการ เตรียมบุคคลที่จะไปเป็นบรรณารักษ์ให้รู้ถึงความสามารถของตน รู้จักลักษณะของงานที่ต้องไปปฏิบัติ และทำงานที่คิดว่าตนพอใจคือทำงานด้วยความสามารถและทำได้ดีที่สุด ดีกว่าเลือกทำงานเพราะคนนิยม

จากการสำรวจสภาพความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์พบว่าปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพอใจต่ำเรียงลำดับจากน้อยขึ้นมา คือ สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติการยอมรับนับถือ หัวหน้างานที่สามารถและยุติธรรม ผู้บริหารควรจะสนใจปัจจัยดังกล่าวให้มาก และควรปรับปรุงแก้ไขโดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้อย่างละเอียดทั้งในรูปงาน ตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม บรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความไม่พอใจเป็นอย่างมากและอาจก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน หรือเป็นเหตุให้เกิดการโยกย้ายงาน

เนื่องจากความพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงได้ตามผลกระทบที่มีต่องาน  
 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย ควรได้มีการตรวจสอบสภาพความ  
 พอใจในการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เพื่อจะได้นำมาผลมาปรับปรุงงาน และเสริมสร้างค่าน  
 ที่ค้อยลงไปให้สมบูรณ์ขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผู้บริหารงานมหาวิทยาลัย ผู้บริหารงานห้องสมุดทุกระดับอยู่ใน  
 ฐานะที่จะทำให้สภาพความพอใจของบรรณารักษ์อยู่ในระดับสูงหรือต่ำลงได้ ควรจะได้มี  
 การวิจัยลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารงานห้องสมุดโดยตรง และผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยว  
 ข้อง
2. การวิจัยเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานทำนองนี้ครั้งต่อไปควร  
 แยกวิจัยตามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย