

## บทที่ ๔

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย" นี้ ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาสภาพความพึงพอใจในการทำงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พร้อมกับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ที่กำลังปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ๑๔ มหาวิทยาลัย รวมประชากรทั้งสิ้น ๒๖๖ คน จากจำนวนประชากรที่ได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น ๓๓๒ ฉบับ ได้รับกลับคืนและเป็นฉบับที่สมบูรณ์ สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ ๒๖๖ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๒

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่ง แบ่งเป็น ๓ ส่วน ส่วนที่ ๑ คือสถานภาพส่วนตัวของบรรณารักษ์ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม ๘ ข้อ ส่วนที่ ๒ คือคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์มี ๑๐ ปัจจัย ประกอบด้วยคำถาม ๔๘ ข้อ ส่วนที่ ๓ คือลำดับความสำคัญของปัจจัย ๑๐ ปัจจัย จากปัจจัยซึ่งก่อให้เกิดผลต่อความพึงพอใจมากไปหาน้อย แบบสอบถามทั้ง ๓ ส่วน ครอบคลุมเนื้อหาสาระของขอบเขตที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจของบรรณารักษ์ และทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของบรรณารักษ์ส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคด้วยไคสแควร์ ( $X^2$ ) เพื่อหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยพิจารณาแต่ละปัจจัยเป็นรายข้อ จัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

### สรุปผลการวิจัย

๑. สถานภาพส่วนตัวของบรรณารักษ์ผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรณารักษ์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๖๖ คน เป็นบรรณารักษ์ในส่วนกลาง ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑ ในจำนวนนี้เป็นชาย ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ เป็นหญิง ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ บรรณารักษ์ส่วนภูมิภาค ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ เป็นชาย ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐ เป็นหญิง ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๐

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ ๖๖.๒๐ อายุอยู่ในช่วง ๒๖-๓๕ ปี จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด บรรณารักษ์ที่ยังเป็นโสดมีถึงร้อยละ ๕๔.๐๐ บรรณารักษ์ร้อยละ ๖๖.๕๐ จบปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์ มีวุฒิประกาศนียบัตรชั้นสูงในสาขาอื่น ๆ นอกเหนือจากวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ร้อยละ ๒๕.๕๐ ที่ไม่มีวุฒิอื่น ๆ เลยมีถึงร้อยละ ๖๕.๘๐ บรรณารักษ์ที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานหรือฝึกงานมีร้อยละ ๒๘.๒๐

บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว ๒-๕ ปี มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ ๓๒.๓๐ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ ๒๑ ปีขึ้นไปมีเพียง ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ เป็นบรรณารักษ์ในส่วนกลางทั้งหมด

บรรณารักษ์ร้อยละ ๓๖.๑๐ มีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางหรือเทียบเท่าเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง มีเพียงร้อยละ ๑.๑๐ เท่านั้น ที่ตอบว่าอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งแสดงว่า ผู้ตอบร้อยละ ๑.๑๐ หรือบรรณารักษ์ ๓ คนนี้ มีตำแหน่งเป็นผู้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางหรือเทียบเท่า

๒. ผลการวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคปรากฏผลดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันทั้ง ๑๐ ปัจจัย ตรงตามสมมุติฐานการวิจัย

๒.๒ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละปัจจัย เป็นรายข้อ พบว่า มีเพียง ๕ ข้อ จากแบบสอบถาม ๔๔ ข้อ ที่ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ รายข้อที่ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จากปัจจัยความรับผิดชอบ ในข้อ หน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา เมื่อพิจารณาจากตารางการวิเคราะห์ข้อมูลหน้า - ๙

พบว่าบรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตอบว่าพึงพอใจมากเหมือนกันในข้อนี้เป็นร้อยละ ๖๐.๔๐ และ ๔๔.๒๐ ตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยไคสแควร์ ( $X^2$ ) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จากปัจจัยนโยบายและการบริหารงานในข้อหน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ และข้อหน่วยงานมีแผนที่จะขยายงานห้องสมุดให้ดีขึ้น บรรณารักษ์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตอบว่าพึงพอใจมากทั้ง ๒ ข้อเหมือนกัน แต่เมื่อทดสอบด้วยไคสแควร์แล้วพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จากปัจจัยเงินเดือน ในข้อเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ กับข้อรายได้เพียงพอแก่การใช้จ่ายในครอบครัว พบว่าบรรณารักษ์ในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจมากกว่าบรรณารักษ์ในส่วนกลาง

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลำดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้า กับปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน เป็น ๒ ปัจจัยที่บรรณารักษ์ให้ความสำคัญอยู่ในลำดับต้น ๆ คือ ลำดับที่ ๑ กับลำดับที่ ๒ เหมือนกัน ในขณะที่บรรณารักษ์ในส่วนกลางมีความคิดเห็นว่าการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญเรียงตามลำดับต่อมา ซึ่งต่างจากบรรณารักษ์ส่วนภูมิภาคที่มีความคิดเห็นถึงความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ มีความสำคัญเรียงตามลำดับต่อมา ปัจจัยที่บรรณารักษ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกลับมาให้ความสำคัญไว้ในอันดับที่ ๔ เหมือนกัน คือปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน ส่วนในลำดับที่ ๕ และ ๑๐ ความคิดเห็นใกล้เคียงกันมาก กล่าวคือบรรณารักษ์ในส่วนกลางให้ปัจจัยเงินเดือนกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในลำดับที่ ๕ และ ๑๐ ตามลำดับ บรรณารักษ์ส่วนภูมิภาคให้ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นลำดับ ๕ ปัจจัยเงินเดือนเป็นลำดับ ๑๐

การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะการปรับปรุง

จากผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มีข้อที่ควรอภิปรายดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยยังไม่มี ความพึงพอใจในปัจจัยใดมากเป็นพิเศษ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมากเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน ซึ่งระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ในส่วนกลางในสามปัจจัยนี้ พึงพอใจน้อย สำหรับบรรณารักษ์ในส่วนภูมิภาคนั้นพึงพอใจน้อยอยู่ ๒ ปัจจัยคือ การได้รับการยอมรับนับถือ กับความก้าวหน้า ซึ่งปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายไว้ในตัวปัจจัยและในแบบสอบถาม โดยให้ปัจจัยนี้รวมความไปถึงสถานภาพทางสังคม และสถานภาพทางวิชาชีพด้วย ดังนั้นจึงพบว่า การวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของอุไรพรรณ หล่อศิริ ซึ่งทำวิจัยในเรื่อง "การเปรียบเทียบความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ กับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" พบว่าสภาพความพอใจเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพทางสังคมของบรรณารักษ์ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจต่ำกว่าความพอใจปานกลาง คือมีความพอใจน้อย โดยลำดับความพอใจของทั้งสองฝ่ายอยู่ที่ลำดับที่ ๑๖ ซึ่งเป็นลำดับต่ำสุด<sup>๑</sup> และปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์มีความพอใจต่ำ เรียงลำดับจากน้อยขึ้นมาคือ สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นโยบายของห้องสมุดและการปฏิบัติ การยอมรับนับถือ หัวหน้างานที่สามารถ และยุติธรรม<sup>๒</sup> และจากการศึกษาวิจัยของ เพลท (Plate) สโตน (Stone) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ที่คานาดา และสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่า สถานภาพทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน เช่นกัน<sup>๓</sup>

<sup>๑</sup>อุไรพรรณ หล่อศิริ, "การเปรียบเทียบ....., หน้า ๑๒๔.

<sup>๒</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๖.

<sup>๓</sup>Kenneth H. Plate and Elizabeth W. Stone, "Factors Affecting Librarians' Job Satisfaction : A Report of Two Studies," The Library Quarterly 55(April 1974) : 104.

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมเมื่อเรียงลำดับ ๑-๑๐ ปรากฏผลดังนี้ (๑) ความก้าวหน้า (๒) ความสำเร็จในการทำงาน (๓) การได้รับการยอมรับนับถือ (๔) ความมั่นคงในงาน (๕) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (๖) ความรับผิดชอบ (๗) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (๘) นโยบายและการบริหารงาน (๙) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (๑๐) เงินเดือน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ เฮอริช เบอร์ก ซึ่งระบุว่าปัจจัยที่สร้างความพอใจในการทำงาน ๕ ประการ ตามลำดับดังต่อไปนี้คือ (๑) ความสำเร็จในการทำงาน (๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (๓) ลักษณะของงาน (๔) ความรับผิดชอบ (๕) ความเจริญก้าวหน้า เฮอริช เบอร์ก เรียกปัจจัยทั้ง ๕ ประการนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)<sup>๑</sup> จะพบว่าผลที่ได้จากการวิจัยนี้แม้ไม่สอดคล้องกันโดยตรงทีเดียว แต่อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่จะก่อให้เกิดบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกิดความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ ๑-๓ และที่ ๕ นั้น แท้จริงแล้วเป็นไปตามปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ตามทฤษฎีของ เฮอริช เบอร์ก โดยเฉพาะ เมื่อพิจารณาเฉพาะบรรณารักษ์ในส่วนกลางแล้วปรากฏว่าปัจจัยที่บรรณารักษ์ในส่วนกลางจัดความสำคัญไว้ ๕ ปัจจัยแรกนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอริช เบอร์ก ซึ่งระบุงค์ประกอบต่างๆ ของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ได้แก่ ลักษณะงาน การยกย่อง ความก้าวหน้า โอกาสเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ และความสำเร็จ<sup>๒</sup>

สำหรับปัจจัย ๔ อันดับสุดท้ายที่บรรณารักษ์โดยส่วนรวมได้จัดอันดับไว้หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์โดยส่วนรวมคิดว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย นับจากน้อยที่สุดไป ๔ อันดับคือ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการ

<sup>๑</sup>วิลเลียม อาร์ แวน เคอร์แชล, การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ, แปลโดย จานงค์ สมประสงค์ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, ๒๕๒๒) หน้า ๔๔.

<sup>๒</sup>สมยศ นาวีการ, การบริหารตามสถานการณ์ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, ๒๕๒๓), หน้า ๒๑๗-๒๑๘.

บริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตรงกับปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) ซึ่ง เฮอร์ชเบอร์ก กล่าวว่า เป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่กำสั่งทำอยู่ ได้แก่ เงิน การบังคับบัญชา สถานะความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล<sup>๑</sup> เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วพบว่า ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอร์ชเบอร์ก

๓. ข้อค้นพบที่น่าสนใจเกิดคือ ปัจจัยความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่บรรณารักษ์ โดยส่วนรวมจัดความสำคัญไว้ในลำดับที่ ๔ นั้น ทฤษฎีของ เฮอร์ชเบอร์ก ว่าเป็นปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจาก ลักษณะของตำแหน่งของบรรณารักษ์นั้นจะ เจริญก้าวหน้าได้ยังต้องขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในทุกเรื่อง โดยเฉพาะ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอาจารย์ซึ่งสามารถเจริญก้าวหน้าได้ด้วยตนเองจากผลงาน ดังนั้นบรรณารักษ์จึงมีความรู้สึกที่ปัจจัยความมั่นคงในงานนี้เป็นปัจจัยสำคัญ

และที่น่าสนใจอีกสิ่งหนึ่งคือ บรรณารักษ์ในส่วนภูมิภาคจัดลำดับความสำคัญของ ปัจจัยความรับผิดชอบไว้ในอันดับ ๗ บรรณารักษ์โดยส่วนรวมจัดไว้ในอันดับ ๖ ทั้ง ๆ ที่ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยซึ่งมีความสำคัญ ทั้งในแง่จากทฤษฎีของ เฮอร์ชเบอร์กเอง และจากการวิจัยของ สตีเวน ซีโอโกะ ชิว (Steven Seokho Chwe) ซึ่งเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาพบว่า ปัจจัยความมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจสูง<sup>๒</sup> ผู้บริหารควรจะสนใจปัจจัยดัง

<sup>๑</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑๗-๒๑๘.

<sup>๒</sup> Chwe, "A Comparative Study of Librarians' Job Satisfaction : Catalogers and Reference Librarians in University Libraries," 178 p.

กล่าวให้มาก และควรปรับปรุงแก้ไขโดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้อย่างละเอียด ทั้งรูปร่างและผู้นปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยความรับผิดชอบ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยเงินเดือน ตารางที่ ๑๔ หน้า ๘๓ นั้น เมื่อถามความพึงพอใจ บรรณารักษ์โดยรวมตอบว่าพึงพอใจน้อย แต่เมื่อให้บรรณารักษ์ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานปรากฏว่า บรรณารักษ์โดยรวมจัดปัจจัยเงินเดือนไว้เป็นอันดับที่ ๑๐ ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ในกลุ่มที่ได้ทำการศึกษาเบื้องต้น (Pilot-Study) ถึงเหตุผลของคำตอบ ได้ทราบเหตุผลว่า ปัจจัยเงินเดือนนั้นเกี่ยวข้องกับตรงปัจจัยความก้าวหน้า ซึ่งบรรณารักษ์โดยรวมได้จัดความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ถ้าได้ปรับปรุงแก้ไขปัจจัยความก้าวหน้าให้ดีขึ้นแล้ว ปัจจัยเงินเดือนจะติดตามไปด้วย และการที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงปัจจัยความก้าวหน้า มีเหตุผลสมควรกว่าการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยเงินเดือน

๔. ผู้บริหารงานห้องสมุด ควรจะได้ปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่บรรณารักษ์มีความพึงพอใจน้อย โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อในแต่ละปัจจัยพบว่า ในบางข้อนั้น ผู้บริหารงานห้องสมุดสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ด้วยตนเอง กล่าวคือ ในปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ (ตามตารางที่ ๑๑ หน้า ๗๑) ซึ่งบรรณารักษ์โดยรวม มีความพึงพอใจน้อย เกือบทุกรายข้อ ในรายข้อที่ว่า เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดี มีคนรับรู้การกระทำ ในข้อนี้บรรณารักษ์ในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจน้อย ถ้าผู้บริหารงานห้องสมุดกล่าวชมเชยบรรณารักษ์ในโอกาสที่เขาทำงานได้ดี ก็จะสามารถแก้ปัญหาในข้อนี้ได้

ในข้อ โอกาสที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชา ซึ่งปรากฏว่าบรรณารักษ์โดยรวมมีความพึงพอใจน้อย ผู้บริหารควรพยายามให้มีการหมุนเวียนให้บรรณารักษ์ในฝ่ายต่าง ๆ ได้มีโอกาสสลับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาได้บ้างในบางโอกาส เช่น ไปเข้ารับการอบรม ประชุมสัมมนา หรือเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ส่วนในรายข้อที่ว่า ผู้มาใช้บริการห้องสมุดเห็นประโยชน์และความสำคัญของบรรณารักษ์ก็ตามหรือในข้อที่ว่าบรรณารักษ์ได้รับสิทธิต่าง ๆ เช่นเดียวกับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย

และในข้อที่ว่า สังคมที่ท่านทำงานยอมรับนับถืออาชีพของท่าน ในรายข้อดังกล่าวนี้ ผู้บริหารงานห้องสมุดควรพยายามทั้งในด้านให้กำลังใจแก่บรรณารักษ์ และพยายามที่จะช่วยกระตุ้นผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยไปพร้อมกันด้วย

ข้อที่น่าวิตกคือข้อที่ถามว่า อาชีพบรรณารักษ์เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี บรรณารักษ์โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจน้อย ถ้าบุคลากรไม่พึงพอใจในวิชาชีพของตนเองแล้ว เป็นสิ่งบอกเหตุได้ว่า บุคลากรมีความคับข้องใจเป็นอันมาก ไม่ได้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเลย ควรจะได้มีการรณรงค์ ให้บรรณารักษ์ภูมิใจในเกียรติและศักดิ์ศรี ไม่เช่นนั้นเมื่อมีโอกาสไปสู่อำนาจอื่น บรรณารักษ์จะย้ายหรือเปลี่ยนงานทันที

ในปัจจุบันลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตารางที่ ๑๒ หน้า ๗๓ มีรายข้อย่อย ๑ ข้อ คือข้อ ๔ ว่า ได้จัดกิจกรรมที่สามารถส่งเสริมการอ่านหนังสือของผู้ใช้บริการห้องสมุดนั้น บรรณารักษ์โดยส่วนรวมตอบว่าพึงพอใจน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจัดไปแล้วไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีผู้สนใจเท่าที่ควร ลิ่นเปลืองเวลามาก แต่มีผู้สนใจน้อย หรือบรรณารักษ์ไม่มีโอกาสจัด เนื่องจากมีอุปสรรคหลายประการเช่นขาดงบประมาณ ไม่มีเวลาพอเพราะงานประจำมากอยู่แล้ว หรือผู้บริหารไม่สนับสนุนให้จัด สิ่งเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุง เช่น สำหรับห้องสมุดที่มีบุคลากรพอจะมอบหมายให้รับผิดชอบงานนี้ได้ ควรสนับสนุนให้จัด เมื่อจัดแล้วต้องช่วยประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วถึง ผู้บริหารงานห้องสมุดต้องให้ความสนใจ เพื่อให้ผู้จัดมีกำลังใจทำงาน

ในปัจจุบัน ความรับผิดชอบ จากตารางที่ ๑๓ หน้า ๗๔ มี ๑ รายข้อ ที่บรรณารักษ์โดยส่วนรวมพึงพอใจน้อย คือข้อที่ ๓ มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ในข้อนี้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรแก้ไขด้วยการเปิดโอกาสให้บรรณารักษ์มีส่วนร่วมวางแผนงานบ้าง เช่นมีการประชุมเตรียมร่างแผนงานในระดับบรรณารักษ์ฝ่ายต่าง ๆ ให้เสนอความเห็น รับเป็นแนวทางการทำแผนงานของห้องสมุด จากนั้นนำไปเสนอในที่ประชุมระดับสูงและควรจะได้มีการแจ้งผลการดำเนินงานแต่ละขั้นคอนให้บรรณารักษ์ได้มีโอกาสทราบ เป็นระยะด้วย

ในปัจจุบันความก้าวหน้า ตารางที่ ๑๔ หน้า ๗๕ บรรณารักษ์โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจน้อย เกือบทุกรายข้อ เช่น



ข้อ ๑ คิดว่าการปฏิบัติงานในตำแหน่งบรรณารักษ์มีโอกาสก้าวหน้า เท่า เทียบกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น

ข้อ ๒ ตำแหน่งงานได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นมาตามลำดับ

ข้อ ๔ ปฏิบัติงานจนครบ เกษียณอายุมีโอกาสดำเนินการเลื่อนถึงระดับ ๔

ข้อ ๕ โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ

ในรายชื่อที่กล่าวมานั้น แม้ผู้บริหารงานห้องสมุดจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้เพียงลำพัง แต่ต้องพยายามหาทางแก้ไข เมื่อมีโอกาส ไม่ควรละเลยปล่อยทิ้งไว้จนนานเกินควร เพราะจะทำให้บรรณารักษ์สะสมความไม่พอใจมากขึ้น

ส่วนในข้อ ๖ โอกาสที่จะศึกษาวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และข้อ ๘ โอกาสที่จะศึกษาเพิ่มเติมหรืองานต่างประเทศนั้น เป็นสิ่งที่คุณบริหารจะสนับสนุนได้มาก เช่นผู้บริหารติดต่อร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เช่นในมหาวิทยาลัยที่มีภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ก็ร่วมมือกับอาจารย์ที่ภาควิชาทำวิจัย หรือผู้บริหารสนับสนุนให้บรรณารักษ์รวมกลุ่มกัน เสนอโครงการวิจัยเอง หรือผู้บริหารหาทุนวิจัย ทุนดูงาน มาให้บรรณารักษ์บ้าง

ในปัจจุบันความมั่นคงในงาน ตารางที่ ๑๗ หน้า ๔๑ บรรณารักษ์โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจน้อยในข้อที่ ๒ โอกาสที่จะถูกโยกย้ายลับ เปลี่ยนหน้าที่หรือให้ออกนั้น ตามปกติผู้บริหารห้องสมุดมักจะมอบหมายให้บรรณารักษ์รับผิดชอบในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นงานประจำ เช่น บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหมู่ และทำบัตรรายการ ซึ่งต้องใช้ประสบการณ์และความชำนาญงาน บรรณารักษ์ฝ่ายวารสาร ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหา บรรณารักษ์มักไม่ได้รับการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ ย่อมทำให้เกิดความจำเจ อาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ ควรปรับปรุงแก้ไข โดยการให้บรรณารักษ์หมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่กันตามความเหมาะสม

๕. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ปรากฏผลตรงตามสมมุติฐาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัย เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ครั้งต่อไปควร เจาะลึกในปัจจัยซึ่งได้มีผลของการวิจัยสรุปออกมาว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ไม่พึงพอใจในการทำงานหรือมีความพึงพอใจน้อย เช่น ปัจจัย ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ เป็นต้น โดย เปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา บรรณารักษ์ และกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการห้องสมุด เช่น คณาจารย์ ข้าราชการ นิสิตนักศึกษา ว่า บุคคล ๓ กลุ่มนี้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไร ในปัจจัยดังกล่าว



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย