

บทที่ ๔

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์คู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

๑. เพื่อสำรวจและศึกษาคู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ในด้านรูปแบบ การจัดทำ ตลอดจนรายละเอียดของเนื้อหา
๒. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคู่มือปฏิบัติงานของหัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่มีคู่มือปฏิบัติงาน
๓. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดต่าง ๆ ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน หรือเพื่อปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานที่มีอยู่แล้วให้สมบูรณ์ขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ๒ วิธี คือ วิธีแรก ส่งแบบสอบถามจำนวน ๑๔๔ ชุด ไปยังหัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่มีคู่มือปฏิบัติงานจำนวน ๔ แห่ง เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือปฏิบัติงาน การจัดทำ และสภาพการใช้ประโยชน์ ส่วนห้องสมุดที่ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน ๔ แห่ง ผู้วิจัยได้สอบถามหัวหน้าบรรณารักษ์ถึงสาเหตุของการไม่จัดทำ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ๑๓๔ ชุด หลังจากนั้นนำคำตอบของแบบสอบถามมาจัดรอยคะแนน ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเกิน ๔๐ คน จะคิดคำตอบเป็นร้อยละ แล้วเสนอข้อมูลในรูปตารางและบรรยาย ส่วนข้อมูลที่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า ๔๐ คน จะไม่คิดค่าร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและบรรยาย

วิธีที่สอง วิเคราะห์คู่มือปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยรวบรวมคู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีคู่มือปฏิบัติงานได้จำนวน ๒๔ ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์วิเคราะห์คู่มือปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการค้นคว้าในหนังสือ และวารสารที่เขียนเกี่ยวกับคู่มือปฏิบัติ

งาน วิธีการวิเคราะห์แบ่งคู่มือปฏิบัติงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป และ คู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก โดยคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกยังแยกประเภทออกตามลักษณะของงานห้องสมุดเป็น ๖ ประเภท คือ งานจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ งานจัดหมู่และทำบัตรรายการ งานรับ-จ่าย งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานวารสาร และงานโสตทัศนวัสดุ ผู้วิจัยวิเคราะห์คู่มือปฏิบัติงานโดยวิธีซีตรอยคะแนนในตารางวิเคราะห์ทุกครั้งที่พบเนื้อหาตรงตามหัวข้อของเนื้อหาคู่มือปฏิบัติงานที่วางเกณฑ์ไว้ จากนั้นจึงรวมจำนวนหัวข้อเนื้อหาที่บรรจุอยู่ในคู่มือปฏิบัติงาน และรวมจำนวนคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อเนื้อหา แล้วเสนอข้อมูลโดยการบรรยายเป็นบทความถึงตาราง ส่วนคู่มือปฏิบัติงานที่มีเพียงชุดเดียว อันได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานของงานโสตทัศนวัสดุของแผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ ผู้วิจัย เสนอข้อมูลโดยการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากการส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่มีคู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รวมทั้งหัวหน้าบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน อาจสรุปผลได้ดังนี้

๑. ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน มี ๔ แห่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และแผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ ห้องสมุดทั้ง ๔ แห่งจัดทำคู่มือปฏิบัติงานไม่ครบทุกแผนกงาน อย่างไรก็ตามห้องสมุดทุกแห่งมีคู่มือปฏิบัติงานของงานวารสาร และห้องสมุดที่มีคู่มือปฏิบัติงานมากที่สุด คือ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒. หัวหน้าบรรณารักษ์และหัวหน้าแผนกส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า **คู่มือปฏิบัติงาน** งาน มีประโยชน์ทางการปฏิบัติงานโดยเป็น เครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงานให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และให้รายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนและอย่างมีระบบ ส่วน บรรณารักษ์เห็นประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงานว่าเป็น เครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงานให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่มากที่สุด ทางด้านการบริหารงานห้องสมุด หัวหน้าบรรณารักษ์ส่วนมากเห็นว่าคู่มือปฏิบัติงานมีประโยชน์โดยช่วยก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงาน

๓. หัวหน้าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้คู่มือปฏิบัติงานเพื่อช่วยการบริหารงานห้องสมุด โดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้ เพื่อช่วยก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงานมากที่สุด หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ส่วนมากใช้คู่มือเพื่อช่วยการปฏิบัติงาน มีส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่ใช้คู่มือปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า คู่มือปฏิบัติงานมีรายละเอียดไม่สมบูรณ์ ส่วนหัวหน้าแผนกที่ใช้ คู่มือปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการใช้เพื่อเป็น เครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงานให้แก่ผู้ ปฏิบัติงานใหม่มากที่สุด ในขณะที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อทราบรายละเอียด การปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนและอย่างมีระบบ หัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และ บรรณารักษ์ส่วนมากใช้คู่มือปฏิบัติงานไม่แน่นอนในการบริหารงานและการปฏิบัติงานโดยจะใช้ เมื่อเกิดปัญหา หรือข้อสงสัย

๔. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานส่วนมากบรรณารักษ์ทุกคนมีส่วนร่วมในการเขียนการ ปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงานส่วนมากได้รับการปรับปรุง โดยระยะเวลาที่จะปรับปรุงคู่มือปฏิบัติ- งานนั้นไม่แน่นอนแล้วแต่จะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน ลักษณะรูปแบบของคู่มือปฏิบัติ- งานส่วนมากเป็นแบบฮัตโรเนียว คู่มือปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เย็บเล่มตายตัว

๕. ห้องสมุดที่ไม่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานมี ๔ แห่ง คือ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร และหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลา- นครินทร์ ห้องสมุด ๒ แห่งหลังกำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำ ส่วนห้องสมุด ๒ แห่งแรก

ยังไม่มีนโยบายจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพราะไม่มีเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังให้เหตุผลเพิ่มเติมอีกว่า บุคลากรมีจำนวนน้อย หัวหน้าบรรณารักษ์ของห้องสมุดทั้ง ๔ แห่ง ใช้การแจ้งให้ทราบด้วยวาจาปฏิบัติแทนคู่มือปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างไรก็ตามหัวหน้าบรรณารักษ์ก็ยังคงการคู่มือปฏิบัติงานเพื่อช่วยในการดำเนินงาน

สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาคู่มือปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาคู่มือปฏิบัติงานโดยแยกประเภทของคู่มือปฏิบัติงาน ออกเป็น ๒ ประเภท สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. คู่มือปฏิบัติงานทั่วไป มีเพียงชุดเดียว เป็นคู่มือปฏิบัติงานของแผนกห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ข้อความทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด การบริหารงานในด้านระเบียบการปฏิบัติงานโดยทั่วไปและในด้านงบประมาณ บุคลากร และหน้าที่และขอบเขตของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

๒. คู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก แยกตามลักษณะของงานห้องสมุด ดังนี้

๒.๑ คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์มี ๓ แห่ง ได้แก่ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คู่มือปฏิบัติงานของงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดของสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น บรรจุหัวข้อเนื้อหามากที่สุดจำนวน ๓๒ หัวข้อ จากหัวข้อทั้งหมด ๗๕ หัวข้อ คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดทั้ง ๓ แห่ง มีหัวข้อเนื้อหาตรงกันในเรื่อง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการเลือกหนังสือและสิ่งพิมพ์ เกณฑ์การเลือกหนังสือและสิ่งพิมพ์ การกำหนดตัวแทนจำหน่ายและประเภทของเงินที่จะใช้ซื้อหนังสือและสิ่งพิมพ์ การตรวจใบกำกับสลิปห่อและใบเสนอราคา การตรวจสภาพหนังสือและสิ่งพิมพ์ การลงทะเบียน การส่งหนังสือและสิ่งพิมพ์พร้อมกับสำเนาใบส่งไปยังงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คู่มือปฏิบัติงานของ

ห้องสมุดทั้ง ๘ แห่ง ยังขาดแบบฟอร์มและตัวอย่างวิธีปฏิบัติในเรื่องที่กล่าวถึง

๒.๒ คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการ ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการมี ๖ แห่ง ได้แก่ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และแผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง บรรจุหัวข้อเนื้อหามากที่สุดจำนวน ๒๗ หัวข้อ จากหัวข้อทั้งหมด ๗๓ หัวข้อ คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดทั้ง ๖ แห่ง ต่างก็กล่าวถึงเรื่องนโยบาย การดำเนินงานทำบัตรรายการ จัดหมู่ และให้หัว เรื่อง และการเรียงบัตรรายการ งานวิเคราะห์ เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และงานวิเคราะห์ เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานแยกเป็นฉบับหนังสือภาษาไทย และหนังสือภาษาต่างประเทศ

๒.๓ คู่มือปฏิบัติงานของงานรับ-จ่าย ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานรับ-จ่ายมี ๕ แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คู่มือปฏิบัติงานของงานรับ-จ่ายที่มีหัวข้อเนื้อหามากที่สุด คือ คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการรับ-จ่ายหนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บรรจุหัวข้อเนื้อหาจำนวน ๔๒ หัวข้อ จากหัวข้อทั้งหมด ๑๐๔ หัวข้อ คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดทั้ง ๕ แห่ง ต่างก็กล่าวถึงเรื่องรายละเอียดวิธีสมัคร เป็นสมาชิก ห้องสมุด การพิมพ์ และรายละเอียดวิธีดำเนินการคืนหนังสือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการหนังสือจองแยกต่างหากออกจากคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการให้ยืม คู่มือมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริการหนังสือจองเกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการยกเลิกหนังสือจอง

๒.๔ คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุด
 ที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี ๔ แห่ง ได้แก่ สำนัก
 งานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอ-
 สมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ห้องสมุด
 ๓ แห่งหลังต่างก็กล่าวถึงเรื่อง วัตถุประสงค์และนโยบายของงานบริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า ขอบเขตของงาน การบันทึก "คำถาม-คำตอบ" แบบฟอร์มและตัวอย่างการ
 บันทึก "คำถาม-คำตอบ" การให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และการเก็บบัตรสิ่งพิมพ์พิเศษ ส่วน
 สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น คู่มือกล่าวถึงแต่หัวข้อการปฏิบัติงานเอกสาร
 และสิ่งพิมพ์รัฐบาลเท่านั้น คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มี
 หัวข้อเนื้อหามากที่สุด คือ คู่มือปฏิบัติงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บรรจุหัวข้อเนื้อหาจำนวน ๓๑ หัวข้อ จากหัวข้อทั้งหมด
 ๓๒ หัวข้อ

๒.๕ คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสาร ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงาน
 วารสารมีครบ ๔ แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักงานหอสมุด
 กลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหา-
 วิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กองห้อง-
 สมุด มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และแผนกห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ คู่มือปฏิบัติงานของงานวารสารและเอกสารของ
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บรรจุหัวข้อเนื้อหามากที่สุดจำนวน ๔๕ หัวข้อ จาก
 หัวข้อทั้งหมด ๑๓๑ หัวข้อ คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดทั้ง ๘ แห่ง ต่างก็กล่าวถึง เรื่องการ
 ดำเนินงานจัดทวารสารและหนังสือพิมพ์ในด้านการรับตีพิมพ์

๒.๖ คู่มือปฏิบัติงานของงานโสตทัศนวัสดุ ห้องสมุดที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ
 งานโสตทัศนวัสดุ มีเพียงแห่งเดียวคือ แผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่า-
 พระ บรรจุหัวข้อเนื้อหาเพียง ๓ หัวข้อ คือ กฎเกณฑ์การลงรายการโสตทัศนวัสดุประเภท
 ต่าง ๆ สัญลักษณ์พิเศษ และตัวอย่างบัตรรายการประเภทต่าง ๆ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แยกการอภิปรายออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการจัดทำ และด้านรูปเล่ม

ด้านเนื้อหา

จากการสังเกตแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคู่มือปฏิบัติงาน ปรากฏว่า หัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่า คู่มือปฏิบัติงานมีประโยชน์แก่บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้บริหารงานห้องสมุดในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของวิลสันและทิวา เบอร์^๑ และบทความของฮัทชินส์^๒ เวินเดอร์^๓ และลักขณपाल^๔ ที่ว่า คู่มือปฏิบัติงานมีประโยชน์ทั้งต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานของห้องสมุด หัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นว่า คู่มือปฏิบัติงานมีประโยชน์ เป็นเครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ แสดงว่าผู้ตอบให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งต้องเรียนรู้งานที่จะปฏิบัติ ถ้ามีคู่มือปฏิบัติงานจะประหยัดเวลาและแรงงานในการมอบหมายและรับงานได้อย่างมาก โดยไม่ต้องอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด นอกจากนี้หัวหน้าบรรณารักษ์ และหัวหน้าแผนกยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์อีก โดยเห็นประโยชน์ของคู่มือเมื่อต้องการทราบรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนและอย่างมีระบบ และเฉพาะหัวหน้าบรรณารักษ์ยังเห็นประโยชน์ของการทราบการปฏิบัติงานของแผนกอื่นด้วย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ทั้งหัวหน้าบรรณารักษ์

^๑Wilson and Tauber, "Staff Manuals in College and University Libraries," p. 134.

^๒Hutchins, "Staff Manuals," p. 1042.

^๓Wender, "The Procedure Manual," p. 410.

^๔Lakhanpal, "Writing a Manual of Library Procedure," p. 116.

และหัวหน้าแผนก ต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานมาก จึงเห็นประโยชน์ของคู่มือกว้างกว่า

ในด้านการบริหารงานของห้องสมุด หัวหน้าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่คิดว่า คู่มือปฏิบัติงานสามารถช่วยก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงาน จึงมีหัวหน้าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ได้ใช้คู่มือปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงานจริง ๆ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ในคู่มือปฏิบัติงานมีคำอธิบายแนวทางการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งช่วยให้การบริหารงานห้องสมุดมีมาตรฐานและสะดวกขึ้น

ในการใช้คู่มือปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกและบรรณารักษ์นั้นพบว่า หัวหน้าแผนกส่วนมากใช้คู่มือเพื่อ เป็น เครื่องช่วยอธิบายและมอบหมายงาน ในขณะที่บรรณารักษ์ใช้คู่มือเพื่อทราบรายละเอียดการปฏิบัติงาน นับว่าสอดคล้องกับความ เป็นจริงที่หัวหน้าแผนกมักจะเป็นผู้มอบหมายงานให้แก่บรรณารักษ์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงทำให้บรรณารักษ์จำเป็นต้องใช้คู่มือเพื่อทราบรายละเอียดการปฏิบัติงานนั้น ๆ

จำนวนครั้งในการใช้คู่มือปฏิบัติงานของหัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่แน่นอน โดยจะใช้เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย สำหรับผู้ที่ไม่มีคู่มือปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ให้เหตุผลว่า คู่มือปฏิบัติงานมีรายละเอียดไม่สมบูรณ์ ซึ่งตรงตามแนวเหตุผลทฤษฎีที่สำคัญของงานวิจัยที่ว่า คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยยังมีรายละเอียดไม่สมบูรณ์ คู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดทั้งหมดจะกล่าวถึงแต่งานหลัก เช่น คู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ๓ แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันวิจัยและพัฒนา ศึกษาศาสตร์ ต่างก็กล่าวถึงแต่ผู้หน้าที่รับผิดชอบในการเลือกหนังสือและสิ่งพิมพ์ เกณฑ์การเลือกหนังสือและสิ่งพิมพ์ การกำหนดตัวแทนจำหน่ายและประเภทของเงินที่จะใช้ซื้อหนังสือและสิ่งพิมพ์ การตรวจใบกำกับหีบห่อและใบเสนอราคา การตรวจสอบสภาพหนังสือและสิ่งพิมพ์ การลงทะเบียนการส่งหนังสือและสิ่งพิมพ์พร้อมกับสำเนาใบส่งไปยังงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้คู่มือปฏิบัติงานทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์ยังมีแบบฟอร์มและตัวอย่างวิธีปฏิบัติงานไม่ครบในเรื่องที่กล่าวถึง ทำให้คำอธิบายที่เขียนไว้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร และคู่มือปฏิบัติงานส่วนมากไม่ได้เขียนปัญหาการดำเนินงานและวิธีแก้ไขไว้ ซึ่งนับว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของคู่มือ ทำให้สะดวกในการมอบหมายงานและ เป็นข้อสัง เกตที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงระวัง

ด้านการจัดทำ

จากการสังเกตแบบสอบถามพบว่า คู่มือปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้รับการปรับปรุง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานในแผนก อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามบางคนได้ให้เหตุผลของการไม่ใช้คู่มือปฏิบัติงานว่าเป็นเพราะคู่มือปฏิบัติงานล้าสมัย แสดงว่ารายละเอียดในคู่มือนั้นๆ ไม่ได้ได้รับการปรับปรุงทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินงาน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานส่วนมากบรรณารักษ์ทุกคนมีส่วนร่วมในการเขียนการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงตามบทความของเวนเดอร์และลัคฮันपालที่เขียนไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดควรช่วยกันจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นคู่มือปฏิบัติงานของส่วนรวม^๑ นับว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานส่วนมากของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เป็นการแสดงออกถึงการดำเนินงานแบบประชาธิปไตยและเป็นลักษณะของการบริหารแบบร่วมมือ

ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีคู่มือปฏิบัติงานปรากฏว่าห้องสมุดทุกแห่งจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานวารสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานวารสารเป็นงานที่มีความละเอียดและกระบวนกรปฏิบัติงานมาก ตั้งแต่คัดเลือกวารสารจัดหา รับผิดชอบ ลงทะเบียน จัดบริการ และทำบัตรครรชนีต่าง ๆ

สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการฉบับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศแยกเล่มกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของงานจัดหมู่และทำบัตรรายการแยกเล่มกันนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้คู่มือได้สะดวกกว่าเมื่อรวมเล่มมาก

หัวหน้าบรรณารักษ์ของห้องสมุดที่ไม่มีคู่มือปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการไม่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานว่าไม่มีเวลา รองลงมาคือ มีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งตรงกับการวิเคราะห์

^๑Wender, "The Procedure Manual," p. 410.

Lakhanpal, "Writing a Manual of Library Procedure," p. 117.

ของวิลสันและทาวเบอร์ถึงสาเหตุของการไม่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานว่าขาดเวลาในการจัดทำคู่มือ^๑ อย่างไรก็ตามวิลสันและทาวเบอร์พบว่า การที่ห้องสมุดมีบุคลากรน้อยไม่ได้เป็นสิ่งที่กำหนดเกณฑ์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน^๒ ซึ่งค้านกับเหตุผลของหัวหน้าบรรณารักษ์ที่ว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการที่ห้องสมุดใช้การจ้างให้ทราบด้วยวาจาแทนการใช้คู่มือปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้หัวหน้าบรรณารักษ์ไม่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้น

อนึ่ง หัวหน้าบรรณารักษ์ที่จะจัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเขียนคู่มือปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดเป็นเกณฑ์วิเคราะห์คู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด หัวหน้าบรรณารักษ์อาจดัดแปลงเนื้อหาคู่มือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดรูปรงานห้องสมุดก็ได้

ด้านรูปเล่ม

ลักษณะรูปเล่มของคู่มือปฏิบัติงานส่วนมากเป็นแบบฮัตโรเนียว ไม่เย็บเล่มตายตัว ทำให้สะดวกในการแก้ไขให้ทันสมัย และสำหรับแจกจ่ายให้บุคลากรในแผนก

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางด้านเนื้อหา ด้านการจัดทำ ด้านรูปเล่ม และด้านอื่น ๆ ของคู่มือปฏิบัติงาน ดังนี้

ด้านเนื้อหา

๑. จากการวิจัยพบว่า เนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานยังมีรายละเอียดไม่สมบูรณ์ จึงควรที่หัวหน้าบรรณารักษ์ หัวหน้าแผนก และบรรณารักษ์ร่วมมือกันจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้สมบูรณ์เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากคู่มือปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

^๑Wilson and Tauber, "Staff Manuals in College and University Libraries," p. 129.

^๒Ibid., p. 134.

๒. คู่มือปฏิบัติงานควรมีแบบฟอร์มและตัวอย่างประกอบคำอธิบาย เพื่อให้ผู้ใช้จะสามารถเข้าใจคำอธิบายได้อย่างชัดเจน
๓. คู่มือปฏิบัติงานควรมีตรรกะ เพื่อสะดวกในการค้นเรื่องที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
๔. คู่มือปฏิบัติงานควรเขียนปัญหาการดำเนินงานและวิธีแก้ของงานต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการมอบหมายงาน

ด้านการจัดทำ

๑. คู่มือปฏิบัติงานไม่ได้รับการปรับปรุงหมดทุกชุด ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วคู่มือควร จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยอยู่เสมอ ดังนั้นควรเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องรับผิดชอบต่อการปรับปรุงแก้ไขให้คู่มือปฏิบัติงานใช้ได้ทันต่อเหตุการณ์และความเป็นจริง
๒. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานอาจจัดตั้งคณะกรรมการเป็นผู้จัดทำก็ได้ โดยคณะกรรมการจะต้องประกอบด้วยสมาชิกจากทุกแผนกงาน ทำให้แบบแผนของคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนกมีลักษณะเดียวกัน และการมีคณะกรรมการก็เป็นการแสดงออกถึงความเป็นประชาธิปไตยด้วย
๓. คู่มือปฏิบัติงานควรจัดทำขึ้นแล้วแต่นโยบายของห้องสมุด ในคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก ถ้าห้องสมุดใดไม่สะดวกที่จะรวมนโยบายของแผนกงานไว้กับวิธีปฏิบัติงานก็อาจจะจัดทำคู่มือแยกเป็น ๒ ระดับ คือ คู่มือของระดับผู้บริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย และคู่มือของระดับปฏิบัติงาน เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน
๔. ห้องสมุดและแผนกที่ยังไม่ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานควรรีบจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของห้องสมุด ทั้งการปฏิบัติงานและการบริหารงาน โดยเริ่มแรกอาจจัดทำคู่มือปฏิบัติงานทั่วไปก่อน ต่อมาจึงค่อยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเฉพาะแผนก

ด้านรูปเล่ม

๑. เนื่องจากเห็นประโยชน์ในการจัดทำรูปเล่มในลักษณะไม่ตายตัวอยู่แล้ว จึงขอเสนอแนะให้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ด้านอื่น ๆ

๑. คู่มือปฏิบัติงานควรแจกจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานทุกคนได้เก็บไว้ศึกษา เป็นแหล่งอ้างอิงเฉพาะตน
๒. ควรมีการแลกเปลี่ยนคู่มือปฏิบัติงานในระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติงาน ปัญหาการดำเนินงานและวิธีแก้ของห้องสมุดแต่ละแห่ง และยังเป็นตัวอย่างในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุดให้ดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาสภาพการใช้และประสิทธิผลของคู่มือปฏิบัติงานของแผนกหนึ่งอย่างลึกซึ้ง เพื่อดูประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงานในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน
๒. ควรมีการศึกษาโดยผู้ทำวิจัยซึ่งปฏิบัติงานในแผนกที่ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานในแผนกของตนขึ้น โดยร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ แล้วศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานขณะที่ไม่มีและมีคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย