

บทที่ 6

การเสนอรายงานการวิจัย (Research Reports)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจรูปแบบของการเสนอรายงานการวิจัยที่เป็นระบบและส่วนประกอบของรายงานการวิจัย ตลอดจนการพิมพ์และตัวอย่างการรายงานส่วนต่าง ๆ ของรายงานการวิจัย

การเสนอรายงานการวิจัย รายงานประจำภาค รายงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ มักจะมีรูปแบบที่กำหนดไว้เป็นแบบสากล ยกเว้นบางสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา จะมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะเรื่องในการเขียนรายงาน วิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์เป็นเฉพาะกรณีของสถาบันนั้น ๆ

การรายงานผลงานวิจัย

จุดมุ่งหมายของการเสนอรายงานการวิจัย เพื่อบอกให้ผู้อ่านทราบถึงปัญหาที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการพิสูจน์เพื่อแก้ไขปัญหา ผลของการศึกษาวิจัยและบทสรุปซึ่งเกี่ยวเนื่องกับผลของการวิจัยนั้น ๆ การรายงานการวิจัยไม่ใช่เป็นการชี้แนะหรือชักจูงให้ผู้อ่านเชื่อในเรื่องที่ศึกษา แต่เป็นการรายงานอย่างชัดเจนในเรื่องที่ได้ทำอะไร ศึกษาเรื่องอะไร ทำไมจึงต้องศึกษาเรื่องนั้น ผลของการศึกษาและบทสรุปของการศึกษาเรื่องนั้นเท่านั้น ดังนั้นการเขียนรายงานผลงานวิจัย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเขียนให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้และประเมินผลสรุปได้ว่า ผลงานวิจัยนั้น ๆ เหมาะสมและมีความเชื่อมั่นในผลสรุปของรายงานวิจัยนั้นได้มากน้อยเพียงไร

โครงสร้างของการรายงานวิจัย ประกอบไปด้วยชื่อปัญหา วิธีการศึกษา และผลของการศึกษา ซึ่งสามารถเขียนเป็นโครงเรื่องของการเขียนรายงานผลงานวิจัยได้ดังนี้¹⁹

1. ชื่อปัญหาที่ศึกษา (Problem)
 - 1.1 ทฤษฎี สมมติฐานและคำจำกัดความของคำที่ใช้
 - 1.2 การอ้างอิงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อ้างอิงงานวิจัยที่เคยทำมาแล้ว
2. รายงานวิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodology and Data Collection)
 - 2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2 วิธีการดำเนินการศึกษาและลำดับขั้นตอนของการใช้เครื่องมือที่ศึกษา
 - 2.3 การประเมินผลของตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.4 วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.5 ขั้นตอนของการทดสอบและการศึกษากลุ่มตัวอย่าง

¹⁹Kerlinger, **Foundations of Behavioral Research**, pp. 694-700.

3. รายงานผลของการศึกษา (Results) การแปลความหมาย (Interpretation) และบทสรุปของการวิจัย (Conclusions)

การเขียนรายงานผลงานวิจัย จำเป็นต้องมีเอกสารอ้างอิงและรูปแบบการเขียนที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายไม่ใช่ภาษาที่ทวิกวนกำกวม หรือภาษาพูดในการเสนอรายงานการวิจัย ยิ่งไปกว่านั้น การอ้างอิงเอกสารใด ๆ ก็ตามให้ระบุแหล่งที่มาของข้อความที่อ้างอิงนั้นให้ชัดเจน รูปแบบของการอ้างอิงจะใช้รูปแบบใด (forms) ก็ให้ใช้แบบนั้นจนตลอดรายงาน การรายงานผลงานวิจัยที่ถูกต้องใช้รูปแบบของการรายงานและการอ้างอิงเพียงแบบเดียว ขอให้ศึกษาและทำความเข้าใจการอ้างอิงแบบ Turabian และ APA ที่ได้อธิบายไว้แล้วให้ชัดเจนและเลือกใช้แบบที่ต้องการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของแต่ละแบบให้เหมาะสมกับรายงานของผู้วิจัย นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาวิธีการเขียนรายงานเพิ่มเติมได้จาก Campbell²⁰ และ Strunk and White²¹ ตำราทั้งสองเล่มนี้ได้อธิบายวิธีการเขียนรายงานไว้อย่างชัดเจน

ส่วนประกอบของรายงานตามแบบของ Turabian²² ซึ่งแบ่งส่วนประกอบของรายงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนหน้าหรือส่วนนำ (preliminaries)

- 1.1 หน้าชื่อเรื่อง (Title page)
- 1.2 หน้าว่าง (Blank page)
- 1.3 หน้าสารบัญ (Table of contents)
- 1.4 บัญชีภาพแผนภูมิ (List of figures or illustrations)
- 1.5 บัญชีตาราง (List of tables)
- 1.6 หน้าคำนำรวมทั้งคำขอบคุณ (Preface, acknowledgements)

2. ส่วนเนื้อหา (The text)

- 2.1 บทนำ (Introduction)
- 2.2 เนื้อหาของรายงาน โดยปกติจะแยกเป็นตอน บท หรือส่วน มีการระบุเชิงอรรถไว้อย่างชัดเจน (Main body of the paper)
- 2.3 บทสรุป

3. ส่วนการอ้างอิง (Reference matter)

- 3.1 ภาคผนวก (Appendix(es))
- 3.2 บรรณานุกรม (Bibliography)
- 3.3 สามารถเพิ่มเติมบรรณานุกรม (Index) คำอธิบายศัพท์ (Glossary)

²⁰W. Campbell, *Form and Style in Thesis Writing*, 3rd., (Boston : Houghton Mifflin, 1969).

²¹W. Strunk, and E. White, *The Elements of Style*, (New York : Macmillan, 1959).

²²Turabian, *A Manual for Writers*, pp. 1-15.

หรือส่วนอ้างอิงอื่น ๆ ต่อท้ายในส่วนของการอ้างอิงได้

1. ส่วนหน้าหรือส่วนนำ (preliminaries)

1.1 หน้าชื่อเรื่องมหาวิทยาลัยหรือสถาบันแต่ละแห่งจะมีแบบฉบับในการเขียนหน้า ชื่อเรื่องสำหรับวิทยานิพนธ์ ปรินซิพัล และรายงานผลการวิจัย ซึ่งจะรวมสาระสำคัญของข้อความและระยะที่เว้น รายละเอียดของข้อความที่เขียนได้แก่

- ก. การเขียนรายงาน ข้อความที่ควรระบุมีดังนี้
 - ชื่อของงานที่ทำ (title of the assignment)
 - ชื่อผู้เขียน (name of the writer)
 - ชื่อของวิชาซึ่งกำหนดให้เขียนรายงาน (name of the course for which the assignment was written)
 - ชื่อของภาควิชา (name of department)
 - ชื่อของมหาวิทยาลัย (name of the university, college or institution)
 - วันเดือนปีที่ส่งงาน (date on which the paper is dued)
- ข. การเขียนปรินซิพัล วิทยานิพนธ์ ที่ความที่ควรระบุมีดังนี้
 - ชื่อวิทยานิพนธ์
 - ชื่อผู้เขียน
 - ชื่อคุณวุฒิที่นำเสนอวิทยานิพนธ์
 - ชื่อของสถาบันที่นำเสนอวิทยานิพนธ์
 - เดือนปีที่เสนอ

2. ส่วนเนื้อหาของรายงานการวิจัย ประกอบด้วยรายละเอียดที่แยกเป็นบท ๆ ดังนี้

- บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐาน (ถ้ามี) ขอบเขตของการวิจัย ข้อตกลงเบื้องต้น ประโยชน์ (ผล) ที่คาดว่าจะได้รับ ข้อจำกัดของการวิจัย คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย
- บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการอ้างอิงอย่างชัดเจน
- บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ศึกษาการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานพร้อมตารางประกอบ รวมทั้งการอภิปรายผลการศึกษายเป็นลำดับไป
- บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ เสนอผลของงานวิจัยที่ค้นพบในเชิงสรุปผล พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปด้วย

ภาคผนวก ให้แบบสอบถาม แบบทดสอบ หรือแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษา

บรรณานุกรม (Bibliography) แบบ Turabian หรือแบบ APA เลือกใช้แบบใดแบบหนึ่ง เพียงแบบเดียวตลอดรายงาน

ตัวอย่างการเขียนบทที่ 1 บทนำ

รูปแบบที่ 1 เป็นการเขียนอ้างอิงเชิงอรรถ (footnote) โดยการอ้างอิงในรายละเอียดแต่ละหน้าของเนื้อหา แบบ Turabian โดยกำหนดหมายเลขเป็นลำดับไปและเขียนเชิงอรรถ ระบุชื่อผู้แต่ง, ชื่อเรื่อง(ตำรา). (เมืองที่พิมพ์ : ชื่อสำนักพิมพ์, ปีที่พิมพ์), หน้าที่อ้าง.

รูปแบบที่ 2 เป็นการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาระบบ นาม-ปี แบบ APA การเขียนอ้างอิงรูปแบบนี้ง่ายต่อการพิมพ์ ไม่ต้องใช้หมายเลขลำดับที่อ้าง ไม่มีรายละเอียดของเชิงอรรถ แต่จะเขียนอ้างอิงไว้ในตอนสุดท้ายของรายงานเอกสารในบรรณานุกรม (Bibliography) หรือ เอกสารอ้างอิง (References)

ตัวอย่างการเขียนรูปแบบที่ 1 เป็นการเขียนอ้างอิงเชิงอรรถ (footnote) แบบ Turabian

บทที่ 1 บทนำ

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเป็นสถานศึกษา สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ทำหน้าที่เป็นแหล่งบริการการศึกษานอกโรงเรียน รูปแบบต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานเคลื่อนที่ที่ออกปฏิบัติการในระดับภูมิภาค และบริการประสานงานติดตามผลการศึกษานอกโรงเรียนที่จัดขึ้นภายในจังหวัด' นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการวางแผนการบริหารโครงการ การจัดบริการ และประสานงานกับหน่วยงานพัฒนาอื่น ๆ ในพื้นที่ดำเนินการ' .

ในการบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด มีผู้อำนวยการศูนย์ฯ หรือหัวหน้าศูนย์ฯ เป็นหัวหน้าสถานศึกษา ผู้อำนวยการศูนย์หรือหัวหน้าศูนย์ดำรงตำแหน่งสูงสุดในการบริหารภายในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งมีการปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิบัติงานการศึกษานอกโรงเรียนของศูนย์ ได้ขยายไปอย่างกว้างขวางและซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ผู้อำนวยการศูนย์หรือหัวหน้าศูนย์ฯเพียงผู้เดียวรับผิดชอบงานไม่ทั่วถึง การที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมีความถูกต้องและรวดเร็ว ย่อมเป็นไปได้ ฉะนั้นจึงต้องมีผู้ช่วยรับผิดชอบภารกิจ ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ฯ และหัวหน้าฝ่ายทั้งหกฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทั้งหกฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เริ่มจากการแต่งตั้งกรมระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด พุทธศักราช 2518 ซึ่งแบ่งการดำเนินงานของศูนย์ครั้งแรกเป็นสามฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายส่งเสริมการศึกษามวลชน¹ ต่อมาในปีพุทธศักราช 2523 ได้ขยายฝ่ายออกเป็นห้าฝ่าย ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย

¹กรมการศึกษานอกโรงเรียน, สามปีการศึกษานอกโรงเรียน, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ข้าวพานิชย์, 2525), หน้า 109.

²กระทรวงศึกษาธิการ, กองแผนงาน แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ระยะที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529), (กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์, 2526), หน้า 106.

³กรมการศึกษานอกโรงเรียน, การศึกษานอกโรงเรียน, (กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, ม.ป.ป.), หน้า 36.

สถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พุทธศักราช 2523 ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายแผนงาน และโครงการ ฝ่ายส่งเสริมและปฏิบัติการ ฝ่ายพัฒนาผู้ปฏิบัติการสนาม และฝ่ายศึกษามวลชน⁴

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2524 ได้ขยายออกเป็นหกฝ่าย ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พุทธศักราช 2524 ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายแผนงานและโครงการ ฝ่ายการศึกษาสายสามัญ ฝ่ายการศึกษาสายอาชีพ ฝ่ายพัฒนาฝึกอบรม และฝ่ายการศึกษามวลชน⁵

หากจะพิจารณาระบบการบริหารศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ในปัจจุบันนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดโครงการบริหารงานโดยแบ่งฝ่ายคล้ายกับการแบ่งสายวิชาในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งไม่มีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน⁶ นอกจากนี้ การปฏิบัติภารกิจของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยังมีความแตกต่างกันไปในแต่ละศูนย์ กล่าวคือ บางศูนย์บุคลากรไม่ครบตามฝ่าย หรือบางศูนย์ หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานในหลายฝ่าย เพราะบางฝ่ายมีบุคลากรที่ขาดแคลนบุคลากร และจากสภาพและบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายไม่ได้ กำหนดไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับหัวหน้าฝ่ายส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ครูสายปฏิบัติการ ซึ่งมีหน้าที่ด้านการสอนโดยตรงมาก่อน จึงมีปัญหาในการบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เพราะการบริหารงานจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการศึกษานอกโรงเรียนพอสมควร⁷

จากการสำรวจติดตามผลของกองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน กรมการศึกษานอกโรงเรียน พบว่าการขาดแคลนบุคลากรและประสบการณ์ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ทางคุณภาพในการปฏิบัติงานตามมา⁸ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยต้องศึกษาว่าการบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดว่ามีปัญหาอะไรบ้าง และมีปัญหามากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ต่อไป

⁴ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, การศึกษานอกโรงเรียน (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี, ม.ป.ป.), หน้า 66, อัดสำเนา.

⁵กระทรวงศึกษาธิการ, ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พุทธศักราช 2524 (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2525), หน้า 5-6, อัดสำเนา.

⁶อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์, การศึกษานอกโรงเรียน : การวางแผนพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พระพัฒนา, 2526), หน้า 121-122.

⁷ไพฑูริย์ โพธิ์สาร, ความต้องการทางการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด, (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2527), หน้า 1, อัดสำเนา.

⁸กรมการศึกษานอกโรงเรียน กองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน การประชุมเพื่อหาแนวทางและวางแผนพัฒนาคุณภาพบุคลากร, (กองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน, 2526), หน้า 4, อัดสำเนา.

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารงานของหัวหน้าฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด รวมถึงด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านประสานงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารงานทั้งสี่ด้าน ของหัวหน้าฝ่ายศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามทัศนะของหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริหารงานทั้งสี่ด้านของหัวหน้าฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการบริหารงานทั้งสี่ด้านของหัวหน้าฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามทัศนะของหัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการค้นคว้า

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัญหาการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งพิจารณาแยกปัญหาเป็นสี่ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านประสานงาน
2. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาปัญหาการบริหารงานของหัวหน้าฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามทัศนะของหัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ที่ปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2531
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่งของบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดแบ่งเป็น
 - 3.1.1 หัวหน้าฝ่าย
 - 3.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนะที่มีต่อปัญหาในการบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ในสี่ด้านคือ
 - 3.2.1 การบริหารงานด้านบุคลากร
 - 3.2.2 การบริหารงานด้านวิชาการ
 - 3.2.3 การบริหารงานด้านธุรการ
 - 3.2.4 การบริหารงานด้านการประสานงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการศึกษานอกโรงเรียนได้ทราบถึงปัญหาในการบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขงานบริหารของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหา หมายถึง สิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการบริหารงานในฝ่ายของหัวหน้าของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งได้แก่ปัญหาในด้านต่อไปนี้

- 1.1 ปัญหาการบริหารงานด้านบุคลากร
- 1.2 ปัญหาการบริหารงานด้านวิชาการ
- 1.3 ปัญหาการบริหารงานด้านธุรการ
- 1.4 ปัญหาการบริหารงานด้านการประสานงาน

2. หัวหน้าฝ่าย หมายถึง ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในหกฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งแต่งตั้งขึ้นตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พุทธศักราช 2524 หมวด 3 ข้อ 18 ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริหาร หัวหน้าฝ่ายแผนงานและโครงการ หัวหน้าฝ่ายการศึกษาสายสามัญ หัวหน้าฝ่ายการศึกษาสายอาชีวศึกษา หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม และหัวหน้าฝ่ายการศึกษามวลชน

3. การบริหารงานของหัวหน้าฝ่าย หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีระบบเพื่อให้งานในฝ่ายที่ตนรับผิดชอบบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การบริหารงานสี่ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านการประสานงาน

3.1 การบริหารงานด้านบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานของหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่าย ได้แก่ การสรรหา การมอบหมายงาน การพัฒนาบุคคล การบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน การบังคับบัญชา การพิจารณาความดีความชอบ และการให้พ้นจากงาน

3.2 การบริหารงานด้านวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานของหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการริเริ่มปรับปรุง ส่งเสริม แนะนำ ทดลอง เผยแพร่ อบรมเทคนิค ควบคุม และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของฝ่าย

3.3 การบริหารงานด้านธุรการ หมายถึง การดำเนินงานของหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ การจัดการควบคุมและการเบิกจ่ายเงิน การให้บริการในด้านงานธุรการแก่บุคลากรในฝ่าย หรือผู้มาติดต่องานในฝ่าย

3.4 การบริหารงานด้านการประสานงาน หมายถึง การดำเนินการของหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ การให้ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ การร่วมงาน การประชาสัมพันธ์ และการบริการทั่วไประหว่างบุคลากรในฝ่ายเอง และจากหน่วยงานอื่นหรือประชาชนทั่วไป

4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหกฝ่าย ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่และรับผิดชอบดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

5. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งวัดได้โดยการให้ตอบคำถามในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารหรือการทำงาน 4 ประการ ซึ่งได้แก่คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และวิธีการจัดการ (Management) นิยมเรียกกันสั้นๆ ว่า ปัจจัย “4 M’s” ซึ่งเราเชื่อกันว่า การพัฒนาคนต้องทำเป็นลำดับแรก เพราะคนจะพัฒนา เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักรได้ ถ้าคนไม่ดี คนจะทำลาย วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร ทำลายคนด้วยตัวเอง ทำลายระบบ และโครงสร้าง รวมทั้งทำลายองค์การได้ (สมพงษ์ เกษมสิน 2523, 7; วิจิตร อวาระกุล 2537, 6) ในปัจจัยพื้นฐานที่กล่าวมานี้เรายอมรับว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะคนจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่นๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วิจิตร ศรีสะอ้าน 2529, 6) ถ้าหน่วยงานมีคนที่มีความรู้แล้วก็จะสามารถควบคุมและจัดการปัจจัยด้านอื่นๆ ให้ติดตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานใดมีคนที่ขาดคุณภาพ แม้จะมีปัจจัยอย่างอื่นสมบูรณ์ดี งานของหน่วยงานนั้นก็ยากที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (พนัส หันนาภินทร์ 2526, 4) ฉะนั้นผู้บริหารทุกคนต้องให้ความสำคัญในการจัดการงานที่เกี่ยวกับ “คน” ด้วย เพราะจะเห็นได้ เป็นข้อเท็จจริงว่า การที่ผู้บริหารจะทำงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดีนั้น ย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ผลงานต่างๆ จึงจะสำเร็จได้ (กรณีการณ์ นิยมศิลป์, นภาพร ชันชนภา และศิวพร มัญญุกานนท์ 2535, 2)

เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานดังกล่าวแล้ว ทุกหน่วยงานจึงพยายามคัดเลือกและสรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานให้ได้คนที่มีความสามารถที่สุด และเมื่อได้มาแล้วจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้เป็นผู้มีคุณภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพราะบุคคลที่คัดเลือกแล้วว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงานตลอดไป ทั้งนี้ เพราะความเปลี่ยนแปลงของระบบงานและวิทยาการต่างๆ ได้เจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีการพัฒนาความรู้ความสามารถที่ทันสมัยจะทำให้บุคคลนั้นเป็นคนล้าหลังในที่สุดจะกลายเป็นคนที่ขาดคุณภาพซึ่งจะเกิดความเสียหายต่อทั้งบุคคลนั้นต่อหน่วยงานและต่อประเทศชาติได้ด้วย (วิลาศ สิงหวิสัย 2526, 74)

ในการพัฒนาบุคลากรจะต้องพัฒนาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพนั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะให้บุคลากรได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางการพัฒนาเริ่มตั้งแต่การสอนงานให้แก่บุคคลเข้าทำงานใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคยกับงานที่จะได้รับมอบหมายให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ ส่งเสริมให้บุคลากรเก่าที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่ขาดความรู้ความชำนาญงานหรือไม่มีความสามารถเพียงพอให้มีความสามารถยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะต้องให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การการพัฒนาการบริหาร ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่จำเป็นด้วย

(Miner & Miner 1973, 97-98) ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้ทันกับสภาพการณ์ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และจะเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะก้าวขึ้นไปรับ ตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นต่อไป

กลุ่มบุคคลที่จะต้องได้รับการพัฒนา จึงหมายถึงบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับชั้นในหน่วยงาน ทั้งบุคลากรที่อยู่ในสายการปฏิบัติงานระดับล่าง หรือผู้เข้าทำงานใหม่ รวมไปถึงฝ่ายบริหารด้วย การพัฒนาบุคคลเหล่านี้ให้มีสมรรถภาพสูงจะทำให้งานของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การที่จะเน้นพัฒนากลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเป็นพิเศษก่อนหลังนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำคัญและความจำเป็น

บุคลากรกลุ่มหนึ่งที่นับว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน น่าจะได้รับการพัฒนาคุณภาพเป็นพิเศษ คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการฝึกอบรม อันได้แก่วิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพราะบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้มีหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาให้บุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากหน่วยงานมีวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพย่อมจะช่วยให้บุคลากรกลุ่มอื่นๆ มีคุณภาพตามไปด้วย อันจะส่งผลให้งานต่างๆ ของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายได้เร็วขึ้น

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการ โดยเฉพาะเรื่องของการฝึกอบรมต่างๆ ของหน่วยงาน จากการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมและสาเหตุทำให้การฝึกอบรมเกิดความล้มเหลว มีสาเหตุที่สำคัญที่สุดมาจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือผู้ทำหน้าที่เป็นวิทยากร เช่น ขาดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรที่มีความสามารถ วิทยากรขาดความรู้ในเนื้อหาวิชา ขาดความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ไม่ทราบบทบาทที่แท้จริงของตนเอง ไม่เข้าใจปรัชญาของการฝึกอบรมดีพอ ไม่รู้จักประยุกต์หลักการหรือทฤษฎีมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม มิได้ฝึกเทคนิคในการเป็นวิทยากรฝึกอบรม สอนวกวน ไม่เข้าใจประเด็น เกิดความสับสน ขวนเมื่อหน่าย สอนเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก สอนไม่ครบไม่เต็มตามรายละเอียดวิชา มาสาย และเจ้าอารมณ์ (กรีซ อัมโกห์น 2514, 1; ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ 2520, 8-11; พิศมัย จันทวิมล 2531, 3; วิจิตร อาวะกุล 2537, 34) จะเห็นได้ว่าปัญหาต่างๆ ดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพของวิทยากรทั้งสิ้น ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพของวิทยากร จึงมีความสำคัญและจำเป็น นอกจากจะทำให้โครงการฝึกอบรม ประสบผลสำเร็จแล้วยังจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงานให้ดีขึ้นตามไปด้วย

ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินของประเทศไทยที่ต้องฝ่าฟันวิกฤติเศรษฐกิจในขณะนี้ให้ได้ และปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารฯ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ คือ พนักงานของธนาคารฯ การจะทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้นต้องมีการพัฒนา ธนาคารฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ยกฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการพัฒนาพนักงานจากระดับสำนักเป็นระดับฝ่าย ใช้นิยามว่า “ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล” เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาพนักงานของธนาคารได้อย่างเบ็ดเสร็จครบวงจรและเป็นระบบ

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ในการพัฒนาพนักงานของธนาคารฯ โดยการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลค้นคว้าทางวิชาการของธนาคารฯ ลักษณะงานส่วนหนึ่งของ

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและมีผลต่อความสำเร็จของโครงการฝึกอบรม คือ การคัดเลือกวิทยากรที่มีคุณภาพเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ กับผู้เข้ารับการอบรม ต่อมาขอบข่ายงานของธนาคารฯ มีมากขึ้น ธนาคารฯ จึงมีนโยบายให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในงานด้านต่างๆ ของธนาคาร เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านบัญชี ด้านธุรกิจต่างประเทศ และด้านกฎหมาย เป็นต้น เข้ามาเป็นวิทยากรภายในของธนาคารฯ ให้มากขึ้น เพื่อจะได้นำความรู้และประสบการณ์การทำงานมาถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร แต่หลังจากพนักงานผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเข้ามาทำหน้าที่วิทยากร ปรากฏว่าผลการประเมินวิทยากรของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าวิทยากรภายในมีเพียงความรู้ และประสบการณ์จากงานที่ทำประจำ แต่ขาดทักษะในการถ่ายทอด ไม่เข้าใจเรื่องการฝึกอบรม ขาดความรักในการสอน เป็นต้น ซึ่งหากไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าว อาจส่งผลในทางเสียหายต่องานด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์กรได้

การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของวิทยากรภายในธนาคารฯ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวได้ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาโดยสอบถามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “สินเชื่อ” ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีพนักงานของธนาคารฯ มาเป็นวิทยากรบรรยายมากที่สุด และผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าวก็เป็นผู้ประเมินวิทยากรภายในว่าด้วยการวิทยากรที่มีคุณลักษณะอย่างไร เพื่อทราบข้อมูลที่แท้จริง สำหรับประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการคัดเลือกและพัฒนาคุณภาพของวิทยากรภายในธนาคารฯ ให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “สินเชื่อ” ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นวิทยากรภายใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้
2. ด้านความสามารถ
3. ด้านบุคลิกลักษณะ
4. ด้านคุณธรรม หรือจรรยาบรรณ
5. ด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร “สินเชื่อ” รุ่นที่ 2/2542 เนื่องจากหลักสูตรดังกล่าวจะใช้เฉพาะวิทยากรภายในเป็นผู้ให้ความรู้ ความเข้าใจ โดยการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นวิทยากรภายในที่มีคุณภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วยคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ คุณธรรมและจรรยาบรรณ และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มประชากร และนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาไปวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วิทยากรภายใน หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวละครสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ และเกิดความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. คุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นวิทยากรภายในที่มีคุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบทำให้วิทยากรภายในสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการจัดการฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ซึ่ง ได้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย คือ

2.1 คุณลักษณะด้านความรู้ หมายถึง การเป็นผู้มีความรอบรู้ในวิชาการต่างๆ โดยเฉพาะเนื้อหาวิชาที่ตนเองต้องรับผิดชอบในการถ่ายทอด รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยากรภายในจำเป็นต้องรู้ และนำมาใช้ประโยชน์ในงานฝึกอบรม เพื่อให้งานฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์

2.2 คุณลักษณะด้านความสามารถ หมายถึง การเป็นผู้มีทักษะในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ด้านการฝึกอบรม ทำให้งานฝึกอบรมประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 คุณลักษณะด้านบุคลิกลักษณะ หมายถึง กิริยาท่าทีหรือพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันเป็นลักษณะที่เสริมให้วิทยากรภายในปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น

2.4 คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณ หมายถึง ความดี ความถูกต้องที่วิทยากรภายในยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเหมาะสมเป็นประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น

2.5 คุณลักษณะด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดความเชื่อที่วิทยากรภายในยึดเป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความตั้งใจจริง มีความสำนึกรับผิดชอบ และมีจิตมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ

3. ผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง พนักงานของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร “สินเชื่อ” รุ่นที่ 2/2542

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “สินเชื่อ” ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นวิทยากรภายใน 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้

1.2 ด้านความสามารถ

1.3 ด้านบุคลิกลักษณะ

1.4 ด้านคุณธรรม หรือจรรยาบรรณ

1.5 ด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน

2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานที่จะเป็นวิทยากรภายในที่มีประสิทธิภาพของธนาคารได้

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการอ้างอิงอย่างชัดเจน

การเขียนบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Related Literature) ผู้วิจัยสามารถศึกษาข้อมูลจากแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตำรา วารสาร งานวิจัยหรือเอกสารวิชาการใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องโดยตรง สนับสนุนความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา งานวิจัยที่ได้ดำเนินการไปแล้ว แสดงผลของการวิจัยที่ผ่านมา ตลอดจนการกล่าวถึงทฤษฎีที่เรื่องโดยผู้วิจัยจะต้องศึกษารวบรวมข้อความเหล่านั้น และนำมาเรียบเรียงให้เกิดความต่อเนื่องเป็นลำดับไป การเขียนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนี้ควรเขียนแยกเป็นตอน ๆ ไป ตามหัวข้อที่ระบุความสำคัญสนับสนุนเรื่องที่วิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยควรเขียนบทสรุปจากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ไว้ในที่สุดท้ายของการเขียนรายงานด้วย

ตัวอย่างจากการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาของโรงเรียนวาสูเทวี” นางสาวศิริพร ศิริสุทธิ์ ผู้ศึกษา

ตัวอย่างการเขียน บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบที่ 1 เป็นการเขียนอ้างอิง เิงอรรถ (footnote) กำหนดหมายเลขเป็นลำดับไปแบบ Turabian และ

รูปแบบที่ 2 เป็นการเขียนอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา ระบบ นาม-ปี แบบ APA

ขอให้ศึกษาเปรียบเทียบทั้ง 2 รูปแบบ และให้เลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสม เมื่อเลือกใช้รูปแบบใด ควรใช้รูปแบบนั้นเพียงรูปแบบเดียวตลอดการเขียนเอกสารทางวิชาการฉบับนั้น **ไม่ควรใช้หลายรูปแบบในการเขียนรายงานฉบับเดียวกัน**

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความหมาย

คณะกรรมการบัญญัติวิชาการบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ให้คำนิยามของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าว่า “บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (Reference service) คือ งานขั้นตอนหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านในการค้นหาข้อความรู้ และช่วยเหลือให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย” ลูซี่ เอดเวิร์ด (Lucy Edward) กล่าวว่า “บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าคืองานที่ช่วยเหลือผู้อ่านแต่ละคน และเป็นการช่วยเหลือโดยตรงให้ผู้อ่านหาข้อความรู้ที่ตนต้องการได้ดัดง่ายดายที่สุดและอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้” มากาเรต ฮัตชินส์ ได้ให้คำนิยามของบริการนี้ว่า “บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้ารวมถึงงานช่วยเหลือผู้อ่านเป็นส่วนตัว และโดยตรงในห้องสมุดในการค้นหาความรู้ ไม่ว่าผู้อ่านจะใช้ข้อความรู้นั้นเพื่อการใด และบริการนี้ยังรวมไปถึงงานอื่นๆ ของห้องสมุดที่มุ่งจะช่วยให้การหาข้อความรู้เป็นไปอย่างง่ายดายที่สุดเท่าที่จะทำได้”¹⁰ วิลเลียม เอ. แคทซ์ กล่าวว่า คำนิยามของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้ามีจำนวนมาก แต่พื้นฐานของงานนี้คือ การที่บรรณารักษ์ตอบคำถามผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง¹¹

จากความหมายทั้งหมดนี้ พอจะสรุปได้ว่า “บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าคือบริการหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้อ่านแต่ละคนให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วอย่างถูกต้องเหมาะสมและอย่างคุ้มค่าจากทรัพยากรห้องสมุด”

ความสำคัญของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการหลักของห้องสมุด เป็นงานที่ติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรห้องสมุด แยกกล่าวถึงความสำคัญของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าได้ดังนี้

1. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าช่วยให้ห้องสมุดให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง

¹⁰Margaret Hutchins, *Introduction to Reference Work* (Chicago : American Library Association, 1944), p. 10

¹¹William A. Katz, *Introduction to Reference Work : Vol. 1, Basic Reference Sources* (New York : McGraw-Hill, 1969), p. 3.

ความต้องการอย่างแท้จริงนี้คือ คำถามต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับโดยตรงจากผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง ความต้องการข้อความรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดมีหลากหลาย และแตกต่างกันมากนัก การที่ห้องสมุดได้เอาใจใส่กับคำถามของแต่ละคนและสนองตอบความต้องการนี้ได้เป็นอย่างดีก็คือ ความสำเร็จตรงตามเป้าหมายของห้องสมุดที่จะให้บริการอย่างดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั่นเอง อันที่จริงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้นในห้องสมุดก็มีที่มาจากความต้องการของห้องสมุดเองที่จะได้เอาใจใส่ต่อผู้อ่านเป็นรายบุคคล ต่อความต้องการหรือคำถามของแต่ละคนในด้านข้อความรู้ ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผลิตออกมาเป็นจำนวนมากอันเป็นผลมาจากการระเบิดของวิทยาการ (Knowledge explosion) และเกิดความสามารถของผู้ใช้ห้องสมุดที่จะค้นข้อความรู้ที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์เหล่านั้นได้ด้วยตนเองอย่างดั้นด้นเอง

2. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น

ความสำคัญข้อนี้แม้ไม่อาจวัดได้ด้วยปริมาณว่า ถ้าห้องสมุดจัดบริการนี้ขึ้นแล้ว จะช่วยให้มีการใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดเพิ่มขึ้นมากน้อยเท่าใด แต่ก็มองเห็นได้ชัดว่ามีปริมาณเพิ่มขึ้นแน่เพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าซึ่งมีความรู้ในแหล่งค้นหาคำตอบ โดยเฉพาะจากหนังสืออ้างอิงจะสามารถแนะนำผู้ต้องการคำตอบให้รู้จักหนังสืออ้างอิง ซึ่งสามารถให้คำตอบที่เขาต้องการได้ เขาอาจไม่รู้ว่าหนังสือที่สามารถค้นหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว เขียนอย่างกะทัดรัด มีการจัดเรียงให้ใช้ง่าย เช่น หนังสือเล่มนั้นอยู่ในห้องสมุด เพราะความสนใจของเขาอยู่ที่หนังสือทั่วไปมากกว่าหนังสืออ้างอิง ดังนั้นเป็นการช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้หนังสือของห้องสมุดเพิ่มปริมาณขึ้นแล้ว เป็นบริการหนึ่งที่ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอย่างคุ้มค่านั่นเอง

3. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าช่วยทุ่นเวลาของผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาคำตอบ

คนไทยได้ชื่อว่ามีนิสัยเกรงใจคน และชอบช่วยเหลือคน ในการใช้ห้องสมุดก็เช่นกัน เราพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากพยายามช่วยตัวเองในการค้นหาหนังสือค้นหาคำตอบที่ตนเองต้องการจากหนังสือ บางครั้งก็สามารถค้นหาสิ่งที่ตนเองต้องการได้ด้วยตนเอง อาจใช้เวลาสั้นหรือเวลานานนั้นขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับหนังสือ และการใช้ห้องสมุดของแต่ละคน บางครั้งก็ไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้ด้วยตนเอง แม้จะใช้ความพยายามและใช้เวลานาน ผู้ใช้ห้องสมุดประเภทหลังนี้บางคนหมดกำลังใจ เลิกค้นหาบางคนพยายามต่อ ซึ่งจะเลิกล้มความตั้งใจในเวลาต่อมาหรือพบว่า คำถามนั้นไม่อาจหาคำตอบได้ (Unanswerable question) หรืออาจประสบผลสำเร็จในการค้นหาก็ได้ทั้ง 3 ประการ อย่างไรก็ตามก็ตราบว่าเสียเวลาไปเสียเวลากับการค้นหาคำตอบด้วยตัวเองมากเกินความจำเป็น แทนที่จะได้รับคำตอบเร็วกว่านี้โดยใช้การตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ซึ่งจะช่วยทุ่นเวลาได้มาก ได้ใช้เวลาที่เหลือเพื่อการศึกษาเรื่องที่ต้องการหรือคำตอบที่ต้องการค้นหานั้นได้ดียิ่งขึ้น

4. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าช่วยให้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ห้องสมุด

บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรห้องสมุดเป็นบริการที่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานนี้ได้ติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้ห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดจึงสามารถใช้บริการนี้เป็นสื่อ (Media) การประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดได้จัดเป็นสื่อประเภทการสื่อสารตรงตัว

(Face-to-face communication) คือ ให้บริการต่อบุคคลเฉพาะตัว ห้องสมุดที่เข้าใจความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (Library public relations) จะจัดบรรณารักษ์ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ารับผิดชอบงานนี้ ซึ่งจะช่วยให้คนอื่นให้เข้าใช้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี จะเป็นผู้สร้างจินตภาพ (Image) ของห้องสมุดให้เห็นเด่นชัดว่า ห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการโดยแท้ ทั้งลักษณะงานบริการก็ไม่มีลักษณะที่จะก่อความขัดแย้งกับผู้ใช้ห้องสมุดเหมือนงานบริการบางอย่าง เช่น บริการหนังสือจอง (Reserve book service) หรือบริการรับ-จ่ายหนังสือ (Circulation service) ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง อันเป็นตัวก่อให้เกิดความขัดแย้ง และความไม่พอใจระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับห้องสมุดขึ้นได้ง่าย

5. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าช่วยให้จินตภาพของห้องสมุดที่ว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการแจ่มชัดขึ้น

จินตภาพของผู้ใช้ห้องสมุดต่อห้องสมุดที่ว่าห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดอาจได้รับจากการรับฟังคำกล่าวนี้จากผู้อื่น จากการได้อ่านพบจากหนังสือ จากการได้เห็นครูอาจารย์ และนักวิชาการเข้าใช้ห้องสมุด จากการได้เห็นหนังสือจำนวนมากในห้องสมุด นอกจากหลายทางดังกล่าวแล้วนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับบริการอย่างเป็นที่พอใจจากการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งบรรณารักษ์ผู้ให้บริการพยายามหาคำตอบให้ได้ ไม่ว่าจะเป็คำตอบยากเพียงใดจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ในห้องสมุด และจากห้องสมุดอื่นในรูปของการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุด จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้และตระหนักว่า ห้องสมุดเป็นคลังแห่งวิทยาการโดยแท้ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าจะช่วยให้ผู้รับบริการนี้มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจ (Morale) ของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นส่วนรวมโดยทางอ้อม¹²

ประวัติงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

องค์ประกอบพื้นฐานของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าคือ การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดนั้น อาจกล่าวได้ว่ามีมาตั้งแต่สมัยโบราณแล้วคือ ห้องสมุดต้องได้ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดของตนมาแล้วไม่ว่าอย่างใดก็อย่างหนึ่ง แต่การช่วยเหลือเป็นครั้งคราวเช่นนั้น ไม่อาจเรียกได้อย่างเต็มปากว่า “บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า” ปัจจัยสำคัญที่จะให้เรียกได้ก็ต่อเมื่อบริการช่วยเหลือเป็นครั้งคราวนี้มีสภาพเป็นงานประจำส่วนหนึ่งของห้องสมุด เป็นงานที่ต้องมีการจัดหน่วยงาน หรือดำเนินการอื่นๆ ให้การช่วยเหลือเป็นงานที่ต้องทำและขาดไม่ได้เท่านั้น

ในสหรัฐอเมริกา บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้นภายหลังงานหลักอื่นๆ ของห้องสมุด ได้แก่ งานบริหาร และงานเทคนิค (การจัดซื้อจัดหา การจัดหมู่หนังสือ และทำบัตรรายการ) ทั้งนี้เพราะเหตุผลสำคัญคือ การใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา และการค้นคว้าวิจัยอย่างจริงจังที่เป็นต้นเหตุให้

¹²วิสิทธิ์ จินตวงศ์ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ ศูนย์หนังสือเชียงใหม่, 2521), หน้า 8-11.

เกิดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเพิ่มขึ้นเมื่อราวร้อยกว่าปีมานี้เอง ในขณะที่งานบริหาร และงานเทคนิคของห้องสมุดมีมานานนับพันปีแล้ว ตั้งแต่ชาวอัสสิเรียนจัดห้องสมุดแท่งดินเหนียว (Clay tables) ขึ้นเมื่อราว 3,000 ปี ก่อน ค.ศ.

บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดอเมริกัน เจริญควบคู่มากับพัฒนาการด้านวิทยาการ (Scholarship) และการศึกษาคือ ในตอนกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 การศึกษาระดับอุดมศึกษาในสหรัฐฯ ยังคงเป็นแบบใช้ตำราเล่มเดียว และแบบท่องจำในระบบการศึกษาเช่นนี้ ห้องสมุดมีความสำคัญก็แต่เพียงเป็นที่เก็บหนังสือเท่านั้น ไม่ได้เป็นศูนย์กลางเพื่อการเรียนการสอนของวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด บริการของห้องสมุดในตอนนั้นคือ การเตรียมหนังสือไว้สำหรับการอ่านและการยืม จึงยังไม่มีบริการที่จะซื้อผู้อ่านเป็นรายบุคคลให้ได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดอย่างเต็มที่

ตอนครึ่งหลังของศตวรรษที่ 19 นักศึกษาชาวอเมริกันที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศเยอรมัน ได้นำวิธีสอบแบบปาฐกถาและสัมมนา รวมทั้งแนวความคิดที่ว่า การศึกษาหาความจริงโดยตรงและการวิจัยเพื่อขยายขอบเขตวิทยาการเป็นหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญที่สุดของมหาวิทยาลัยมาเผยแพร่ มหาวิทยาลัยในสหรัฐฯ ต่างยอมรับวิธีสอนและแนวความคิดนี้ทันที เช่น มหาวิทยาลัยจอห์นฮอปกินส์ ซึ่งตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1876 จัดให้มีการวิจัยในหลักสูตรการศึกษาหลังปริญญาตรี และถือว่าการวิจัยเป็นหัวใจของการศึกษาของมหาวิทยาลัยทีเดียว

พัฒนาการด้านวิทยาการ ซึ่งหมายถึง การค้นคว้าวิจัยนอกวงมหาวิทยาลัย ในตอนกลางศตวรรษที่ 19 ก็มีสภาพใกล้เคียงกับการศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยคือ ยังอยู่ในระยะพัฒนาการระยะต้นเท่านั้นคือ มีสมาคมทางวิชาการไม่มากแห่ง นักวิจัยซึ่งมีจำนวนน้อยนั้นทำการค้นคว้าวิจัยโดยขาดความสะดวกต่างๆ คือ ยังไม่มีสถาบันสำหรับฝึกอบรมนักวิจัยไม่มีเงินอุดหนุนการวิจัยเป็นต้น การวิจัยเท่าที่มีก็เป็นการศึกษาส่วนบุคคล และใช้ห้องสมุดส่วนตัวกับใช้เอกสารได้ตอบระหว่างนักวิจัยด้วยกันเป็นข้อมูล และเป็นความรู้ในการวิจัยมากกว่าจะใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดทั่วไปประเภทต่างๆ คือ ห้องสมุดเฉพาะห้องสมุดประชาชน หรือห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย

โดยสรุปก็คือ วงวิทยาการของสหรัฐฯ ในตอนกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 นั้น การวิจัยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังไม่เอื้ออำนวยให้ต้องใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา และการวิจัยเลย

เมื่อมหาวิทยาลัยเปลี่ยนแนววิธีสอนพร้อมกับสนับสนุนการวิจัย วิทยาการจึงเจริญขึ้น นักวิจัยเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว นักวิจัยเหล่านี้รวมตัวกันทำการวิจัยทั้งในมหาวิทยาลัยและร่วมกันจัดตั้งสมาคมทางวิชาการ เพื่อทำการวิจัยในสาขาวิชาการของตน การวิจัยนี้ทำในแนวลึกคือ ศึกษาวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยละเอียดแล้วพิมพ์เผยแพร่ผลงานในสื่อ (Medium) รูปแบบคือ เอกสารเฉพาะเรื่อง (Monograph) และบทความ แทนที่จะทำการศึกษาในแนวกว้าง แล้วพิมพ์เผยแพร่ในรูปหนังสือเล่มเป็นชุดใหญ่หลายเล่มจบ

ทั้งแนวการเรียนการสอนแบบใหม่ และการวิจัยในแนวลึกต่างกัน ต้องการสิ่งพิมพ์จำนวนมากในการศึกษาค้นคว้า ความต้องการห้องสมุดขนาดใหญ่ก็ตามมา และเนื่องจากห้องสมุดขนาดใหญ่มี

หนังสือเป็นจำนวนมากนี้เอง ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอีกข้อหนึ่งก็ตามมาเป็นลูกโซ่คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกหาเรียกใช้สิ่งพิมพ์ห้องสมุดจึงเกิดความคิดในการจัดบรรณารักษ์ผู้มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับหนังสือในวิทยาการสาขาต่าง ๆ และมีประสบการณ์ในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการหาการใช้สิ่งพิมพ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าไว้คอยบริการผู้ใช้ห้องสมุด และนี่คือความคิดในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั่นเอง

ผู้ริเริ่มบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าคือ แซมมวล กรีน (Samuel Green) บรรณารักษ์ห้องสมุดสาธารณะประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Free Public Library) แห่งเมืองวูสเตอร์ รัฐแมสซาชูเซตส์ ผู้ซึ่งได้เสนอความคิดในการช่วยเหลือผู้อ่านในการใช้ห้องสมุดนอกเหนือไปจากงานประจำอื่น ๆ ของบรรณารักษ์ โดยกรีนเสนอแนวความคิดนี้ในที่ประชุมสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ปี ค.ศ. 1876 แนวความคิดที่เสนอนั้นแรกนี้ กรีนมุ่งหวังเพียงแต่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความประทับใจในกิจการของห้องสมุดยิ่งขึ้นเท่านั้นเอง ยังไม่เกิดแนวความคิดที่ว่าบริการข่าวสารข้อมูลเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งของห้องสมุด ต่อมากกรีนได้จัดให้ผู้ช่วยของเขารับผิดชอบทำงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะในฐานะเป็นงานใหม่ของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นจำนวนมากนำความคิดของกรีนไปปฏิบัติ ห้องสมุดที่มักเป็นผู้บุกเบิกบริการนี้แห่งหนึ่งคือ ห้องสมุดประชาชนบอสตัน ซึ่งจัดบรรณารักษ์เข้าทำงานนี้เต็มตัว และให้บริการช่วยเหลือผู้อ่านด้วยวิธี “จัดเอกสารให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างสมบูรณ์เท่าที่จะมีนอกจากนั้นให้เป็นเรื่องของผู้ใช้ห้องสมุดที่จะช่วยเหลือตนเอง” วิธีปฏิบัติเช่นนี้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี และแนวปฏิบัติเช่นนี้คือ “การจัดเอกสารให้ถูก ก็ยังคงปฏิบัติกันอยู่จนถึงทุกวันนี้ วิธีนี้บรรณารักษ์จะไม่ตอบคำถามเสียเอง และจะไม่ตัดสินแทนผู้ใช้ห้องสมุดว่าเอกสารที่เหมาะสมที่สุดสำหรับแต่ละคนที่ขอรับบริการนั้นก็คืออะไร ปล่อยให้เป็นการตกลงใจเลือกของผู้ใช้ห้องสมุดเอง

เมลวิล ดิวอี้ เรียกบริการนี้ว่า “ความคิดใหม่ในกิจการห้องสมุด” (Modern Library idea) และในการจัดหน่วยงานของห้องสมุดวิทยาลัยโคลัมเบียในปี ค.ศ. 1884 ดิวอี้ได้จัด “แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” ขึ้นโดยมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarian) 2 คนรับผิดชอบ คนหนึ่งรับหน้าที่บริการคำถามด้านกฎหมาย รัฐศาสตร์ และประวัติศาสตร์ อีกคนหนึ่งรับหน้าที่บริการคำถามด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปะและสิ่งพิมพ์เข้าชุด และจนถึงปี ค.ศ. 1886 ดิวอี้รายงานว่าการของแผนกใหม่นี้มีประโยชน์และก้าวหน้าไปอย่างดีและอาจนับเป็นแผนกที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดทีเดียว

ระหว่างปี ค.ศ. 1876-1896 บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้นในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประชาชนอย่างกว้างขวาง ในโรงเรียน บรรณารักษ์ศาสตร์หลายแห่งมีการสอนวิชาการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่า บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเกิดขึ้นพร้อมกับการเปิดห้องสมุดสำนักข่าวสารอเมริกันในกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2489 ซึ่งห้องสมุดแห่งนี้ได้นำแนวความคิดใหม่ในการดำเนินการห้องสมุดมาปฏิบัติ เช่น การจัดโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ไว้เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดด้วยแทนที่จะมีแต่สิ่งพิมพ์อย่างเดียวในห้องสมุด การจัดหมู่หนังสือระบบสากล การทำบัตรรายการ การจัด

หนังสือบนชั้นเปิดแทนที่การจัดหนังสือไว้ในห้องสมุดในประเทศไทย ขณะนั้น ในด้านบริการนอกเหนือจากบริการการยืมแล้ว ยังมีบริการฉายภาพยนตร์ในห้องสมุดอีกด้วย และมีบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าขึ้นในห้องสมุดแห่งนี้เป็นแห่งแรกด้วย

พัฒนาการต่อมาคือ ในปี พ.ศ. 2494 ได้มีการเรียนการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์แผนใหม่ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเปิดสอนวิชา “การจัดห้องสมุด” เป็นวิชาพิเศษขึ้นในเวลาเย็น โดยมูลนิธิฟูไลบร็ทจัดส่งศาสตราจารย์วิชาบรรณารักษศาสตร์มาทำการสอนปีละคน เป็นเวลาติดต่อกัน 5 ปี ดร.แฟรนซิส แลนเดอร์ สเปน (Dr. Frances Lander Spain) เป็นคนแรก และเป็นคนร่างหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วยวิชาพื้นฐาน 6 วิชา ในจำนวน 6 วิชา มีวิชาบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (Reference service) รวมอยู่ด้วย ความสำคัญของพัฒนาการขั้นนี้คือ การยอมรับว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานสำคัญส่วนหนึ่งของห้องสมุด¹³

สำหรับห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งหมายถึงห้องสมุดของสถาบันการศึกษาที่ต่ำกว่าอุดมศึกษา อันได้แก่ห้องสมุดโรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา และโรงเรียนอาชีวศึกษา เป็นต้น ห้องสมุดโรงเรียนจะมีหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทุกสาขาวิชาตามหลักสูตร นอกจากนี้ห้องสมุดโรงเรียนยังได้จัดบริการที่จำเป็นในห้องสมุดไว้หลายประเภท และงานบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เพราะช่วยให้ครูและนักเรียนได้ใช้ประโยชน์จากหนังสือ และวัสดุของห้องสมุดอย่างเต็มที่ การให้บริการขึ้นอยู่กับคำถามที่ได้รับ บางคำถามบรรณารักษ์อาจตอบได้ทันที แต่บางคำถามอาจต้องใช้เวลาในการค้นคว้า การให้บริการตอบคำถามบรรณารักษ์ควรถือเป็นโอกาสแนะนำวิธีค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ เพื่อให้นักเรียนเคยชินกับหนังสือและเข้าใจวิธีใช้หนังสืออ้างอิงในการค้นคว้าหาคำตอบที่ต้องการ เพื่อช่วยเหลือตนเองในโอกาสต่อไป¹⁴

หน้าที่ของบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

คณะกรรมการมาตรฐาน (Committee on Standard) ในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน แบ่งไว้เมื่อ ค.ศ. 1961 เพื่อให้เป็นตัวกำหนดมาตรฐานงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า โดยแบ่งตามลักษณะของงานออกเป็น 2 ประเภทคือ หน้าที่โดยตรง และบริการทางอ้อม (Direct and indirect categories)¹⁵

¹³เรื่องเดิม หน้า 11-14.

¹⁴รัฐจวน อินทรกำแหง, คุณ และนวลจันทร์ รัตนาร ห้องสมุดโรงเรียน (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2524), หน้า 82.

1. หน้าที่โดยตรง

บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า อาจให้บริการได้หลายรูปแบบและหลายลักษณะ ตัวแทนของบริการดังกล่าว ได้แก่

ก. บริการสารสนเทศ (Information Service) คือ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งคำตอบอย่างง่ายและอย่างยาก นับเป็นหน้าที่แรกของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การตอบคำถามโดยปกติแล้ว ตอบที่โต๊ะทำงานของบรรณารักษ์หรือตอบในห้องสมุด แต่ก็มีโอกาสที่จะตอบทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังรวมถึงบริการแปล การจัดทำสารระสังเขป และอื่นๆ

ข. การสอนวิธีใช้ห้องสมุด เป็นการสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง เป็นการสอน “วิธี” ค้นหาคำตอบ แทนที่บรรณารักษ์จะหาคำตอบให้เสียเอง

2. บริการทางอ้อม

ได้แก่ งานต่างๆ ดังต่อไปนี้

ก. การคัดเลือกหนังสือ (Selection) ในความหมายอย่างกว้าง การช่วยคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด เพื่อช่วยให้งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นบริการเสริมบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ในขอบเขตที่แคบเข้า การคัดเลือกหนังสือในที่นี้หมายถึงการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงที่จะใช้ในบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า และรวมถึงการคัดเลือกหนังสือที่ไม่ได้ใช้ออกไปด้วย (Weeding)

ในด้านประเภทของสิ่งพิมพ์ การคัดเลือกรวมถึงคัดเลือกสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นนอกเหนือจากหนังสือเล่มอีกด้วย ได้แก่ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดนฉบับตัวเขียน เอกสารอื่นๆ และโสตทัศนศึกษาที่จะใช้ตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ข. การจัดการ (Organization) ได้แก่ การจัดและการบริหารบุคลากร และการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในห้องสมุด รวมทั้งการรู้จักใช้ทรัพยากรของห้องสมุดอื่นในรูปการยืมเอกสารระหว่างห้องสมุดด้วย

ค. การจัดให้มีการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดอย่างดี (Access) ซึ่งอาจจัดทำในรูปการรวบรวมบรรณานุกรม สารระสังเขป หรือจัดทำเครื่องมืออย่างอื่น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดอย่างเต็มที่

ง. การประเมินผล (Evaluation) เพื่อการแก้ไข การประเมินผลนี้ ประเมินทั้งการจัดการและบริการ

จ. งานประจำอื่นๆ (Housekeeping or busy work) เช่น งานการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด งานถ่ายสำเนาเอกสาร และอื่นๆ

คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพคือ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างหนังสือและ

ทรัพยากรอื่นๆ ของห้องสมุดกับผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงหนังสือ หรือได้ข้อมูลต่างๆ ตามต้องการ และช่วยให้คุณภาพของการสอน การวิจัย ตลอดจนบริการอื่นๆ ดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม¹⁵ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ

1. รักงานบริการ อดทน และขยัน มีความกระตือรือร้นอย่างแท้จริงที่จะช่วยเหลือผู้มาสอบถาม ในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บางครั้งต้องหาคำตอบจากหนังสือและสิ่งพิมพ์หลายเล่ม เมื่อหาคำตอบครั้งแรกไม่พบก็ไม่ท้อแท้ และพยายามค้นหาในหนังสือเล่มอื่นๆ ที่คิดว่าจะมีคำตอบที่ต้องการ¹⁶

2. มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง และวัสดุอุปกรณ์อื่นๆ ของห้องสมุดที่ทำงานอยู่รวมทั้งได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีทักษะ และประสบการณ์ในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถบริการผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เป็นนักวิชาการที่มีคุณภาพ มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวางรวมทั้งมีความรู้ในสาขาวิชาการต่างๆ ก็ควรมีความคิดสร้างสรรค์

4. บุคลิกภาพดี มีความเป็นมิตร และควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้มารับบริการ เป็นคนมีหน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ตอบคำถาม เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าต้องติดต่อกับบุคคลอื่นๆ อยู่เสมอ การมีคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นการดึงดูดให้บุคคลที่มาขอรับบริการสนใจและอยากติดต่อด้วย¹⁷

5. ขอมรับความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ ไม่ตีความเอง ไม่เอาความรู้สึกของตนเองเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ

6. มีความจำ และมีจินตนาการดี รวมทั้งมีความถี่ถ้วน เป็นระเบียบ และช่างสังเกต ซึ่งจะช่วยให้ผู้รู้แหล่งคำตอบจนสามารถค้นหาคำตอบให้แก่ผู้มาขอรับบริการได้¹⁸

แหล่งความรู้ต่างๆ ที่เป็นเครื่องมือในการให้บริการตอบคำถาม

ในห้องสมุด ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ เพื่อบริการตอบคำถามหลายประเภท ได้แก่

- หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ
- หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร
- บัตรรายการ
- หนังสือต่างๆ ไป

¹⁵กรรณิการ์ สุธรรมเมธา “ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524), หน้า 18.

¹⁶Armstrong, Julia Ruth. “Teaching and Practice of Reference Service,” **Journal of Education for Librarianship**. (Winter, 1963), 4 : 174.

¹⁷ วิสิทธิ์ จินดวงศ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด, หน้า 106.

¹⁸Hutchins, *Introduction to Reference Work*. p. 32.