

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบันและที่คาดหวังตามความคิดเห็นของอาจารย์
และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่
ลงทะเบียนเรียนในภาคปลาย ปีการศึกษา 2538 ของมหาวิทยาลัยเอกชน 12 แห่งที่ตั้งอยู่ใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม
พระเกียรติ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ รวมกลุ่มตัวอย่างอาจารย์
จำนวน 369 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 406 คน

เครื่องมือที่เข้าในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ 1)
คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น 2) คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านความรู้ และภาพลักษณ์ด้าน
บุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ 3) ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัย
เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างของทุกมหาวิทยาลัย ข้อมูลจากแบบสอบถาม
ที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 775 ฉบับได้รับคืนมาจำนวน 596 ฉบับ โดยได้รับคืนจากอาจารย์จำนวน
237 ฉบับ และนักศึกษาจำนวน 359 ฉบับ นำมาประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรม
สำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที ค่าเอฟ
และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ แล้วจึงนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.1 ภาพลักษณ์ด้านความรู้

2.2 ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 237 คน เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิต สูงที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.92 รองลงมาคือ อาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ ต่ำสุด คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และอาจารย์ส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 51.48 เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง มีอาจารย์เพียงร้อยละ 0.84 เท่านั้นที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน

นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 359 คน เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทยสูงสุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 รองลงมาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม และ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 เท่ากัน นักศึกษาส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 52.65 เป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาเป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน ร้อยละ 38.72 และมีนักศึกษาร้อยละ 8.64 เท่านั้นที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และที่คาดหวังตามความเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

2.1 ภาพลักษณ์ด้านความรู้

2.1.1 ภาพลักษณ์ด้านความรู้ในปัจจุบัน

ผลการศึกษาร่วม พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์ฯ ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายสถาบัน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุดเท่ากัน และต่ำสุด เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในขณะที่กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด รองลงมา คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม และ ต่ำสุด คือ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถจัดเรียงรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

อาจารย์

นักศึกษา

- | | |
|--|--|
| - มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (4.29) | - มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (3.59) |
| - มีความรู้และสามารถสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและการทำหนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี (4.21) | - มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการอ่าน (3.53) |
| - เป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชาชีววิทยาระดับปริญญาตรี (2.54) | - เป็นผู้ที่มีความรู้ในการบริหารงาน การจัดการและการตลาด (2.76) |

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

อาจารย์

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของอาจารย์ สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง 2) กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และเดือนละครั้งมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษศาสตร์ โดยรวมในระดับปานกลาง และไม่มีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ สามารถจัดเรียงลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1

- มีความรู้และสามารถสอนวิธีการ
ใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงได้
เป็นอย่างดี (4.27)

- มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษ-
ศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (4.18)

- มีความรู้ในการวิเคราะห์และ
สังเคราะห์สารสนเทศสำหรับผู้ใช้
สามารถนำไปใช้ได้ทันที (2.50)

กลุ่มที่ 2

- มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษ-
ศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (4.38)

- มีความรู้และสามารถสอนวิธีการใช้
ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงได้เป็น
อย่างดี (3.98)

- มีความรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่สาร-
สนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น
เครื่องโทรสาร เป็นต้น (2.39)

นักศึกษา

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน 2) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ 3) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง ผลการศึกษา พบว่า ทั้งสามกลุ่มมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์งานระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ สามารถจัดเรียงรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1</u>	<u>กลุ่มที่ 2</u>	<u>กลุ่มที่ 3</u>
- มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและรู้จักวิธีการใช้เป็นอย่างดี (3.71)	- มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและรู้จักวิธีใช้เป็นอย่างดี (3.61) และ - มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการอ่าน (3.61)	- มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (4.07)
- มีความรู้ในสาขาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาตรี (3.66)	- มีความรู้และสามารถสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี (3.48)	- มีความรู้และสามารถสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี (3.77)
- มีความรู้ในการบริหารงาน การจัดการ และการตลาด (2.73)	- มีความรู้ในการบริหารงาน การจัดการ และการตลาด (2.77)	- มีความรู้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศสำหรับนำเข้าสู่สามารถนำไปใช้ได้ทันที (2.81)

เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

ภาพลักษณ์ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ฯ ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาพบว่า
ปัจจุบันบรรณารักษ์ฯ เป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาตรี มีความรู้
และสามารถสอนวิธีการใช้ห้องสมุด และหนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่มีทักษะการอ่าน
จากผลการศึกษาที่พบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2519)
ที่พบว่า นักศึกษาวิทยาลัยครูเห็นว่าบรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์
ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของ Prins (1992) ที่พบว่า บุคคลทั่วไปมองว่า งานของบรรณารักษ์
ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่ได้รับการศึกษาอบรมสูง หรือ เฉพาะทาง

กรณีที่อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าบรรณารักษ์ฯ คือ ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง
และสามารถสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและหนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับคุณสมบัติ
ของบรรณารักษ์ที่เสนอโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association,
1991) ในหมวดความรู้พื้นฐานที่ระบุว่า บรรณารักษ์ฯควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทรัพยากรสารนิ
เทศทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและยุคใหม่ และมีความรู้ในวิธีการใช้สารนิเทศ ตลอดจนสามารถเสนอแนะ
ทางเลือกที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการได้

ในเรื่องของภาพลักษณ์ที่กล่าวว่าบรรณารักษ์ฯ เป็นนักอ่านนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ
Foster (1979) Divay, Ducas and Michaud (1989) ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2519)
สุภาพ โรจนสุภมิตร (2534) พุทธชาติ ดุ่มทรัพย์ (2527) ที่พบตรงกันว่า บุคคลทั่วไปไม่ว่า
จะเป็นอาจารย์ นักศึกษา หรือประชาชน จะเห็นว่า บรรณารักษ์ฯ เป็นผู้ให้บริการที่ดี รักหนังสือ
และรักการอ่าน

2.1.2 ภาพลักษณ์ที่คาดหวัง

ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ฯในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายชื่อ สามารถจัดเรียงลำดับรายการ ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

อาจารย์

นักศึกษา

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และอื่น ๆ ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุด และ นอกห้องสมุด (4.93) | <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง และรู้จักวิธีการใช้เป็นอย่างดี (4.57) |
| <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศสำหรับผู้ใช้นำไปใช้ได้ทันที (4.91) | <ul style="list-style-type: none"> - มีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และ อื่น ๆ ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุด และนอกห้องสมุด (4.57) |
| <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งในระดับปริญญาตรี (2.35) | <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้ที่มีความรู้ในการบริหารงาน การจัดการ และการตลาด (3.71) |

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

อาจารย์

อาจารย์กลุ่มแรกที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่คาดหวังของบรรณารักษ์ฯ ในระดับมาก ส่วนกลุ่มที่ 2 คืออาจารย์ที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้งมีความเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง แต่โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาในรายชื่อสามารถจัดเรียงลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุดได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1

- มีความรู้ในการวิเคราะห์คำถามจากคำถามของผู้ใช้บริการ (4.89)

- มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคการค้นหาสารนิเทศจากฐานข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ (4.89)

- มีความรู้ในสาขาวิชาวิชาหนึ่งงานระดับปริญญาตรี (2.51)

กลุ่มที่ 2

- มีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และอื่น ๆ ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดและนอกห้องสมุด (4.98)

- มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคการค้นหาสารนิเทศจากฐานซีดี-รอม (4.93)

- มีความรู้ในสาขาวิชาวิชาหนึ่งงานระดับปริญญาตรี (2.21)

นักศึกษา

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน 2) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ 3) ผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง ผลการศึกษา พบว่าทั้งสามกลุ่มมีความเห็นต่อภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบรรณารักษ์งานในระดับมากเหมือนกันทุกกลุ่ม

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า สามารถจัดเรียงลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1</u>	<u>กลุ่มที่ 2</u>	<u>กลุ่มที่ 3</u>
- มีความรอบรู้ เกี่ยว กับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุใหม่ ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และ อื่น ๆ ทั้งที่มีในห้องสมุด และนอกห้องสมุด (4.61)	- มีความรอบรู้ เกี่ยว กับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุใหม่ ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และ อื่น ๆ ทั้งที่มีในห้องสมุด และนอกห้องสมุด (4.62)	- มีความรอบรู้ เกี่ยว กับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุใหม่ ตีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ และ อื่น ๆ ทั้งที่มีในห้องสมุด และนอกห้องสมุด (4.62)
- มีความรู้เกี่ยวกับ หนังสืออ้างอิงและรู้จัก วิธีการเข้าเป็นอย่างดี (4.60)	- มีความรู้เกี่ยวกับ การเผยแพร่สารนิเทศ ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องโทรสาร เป็นต้น (4.54)	- มีความรอบรู้เกี่ยวกับ การเผยแพร่สารนิเทศ ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องโทรสาร เป็นต้น (4.61)
- เป็นผู้ที่มีความรู้ในการ บริหารงาน การจัดการ และการตลาด (3.70)	- เป็นผู้ที่มีความรู้ในการ บริหารงาน การจัดการ และการตลาด (3.72)	- เป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชา วิชาหนึ่งในระดับปริญญาตรี (3.42)

เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในรายการที่ 3 คือ เป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งในระดับปริญญาตรีและมีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาโท ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างนักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน กับนักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับที่คาดหวังของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในปัจจุบันในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่คาดหวังของบรรณารักษ์ฯ ตามความเห็นของอาจารย์ และนักศึกษานั้น พบว่า ควรจะเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ วัสดุไม่มีพิมพ์ ฐานข้อมูลซีดี-รอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุด และนอกห้องสมุด นอกจากนี้ยังคาดหวังในเรื่องของการเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการและเทคโนโลยีการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูล ทั้งในระบบออนไลน์ และฐานข้อมูลซีดี-รอม ตลอดจนการรู้จักเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการเผยแพร่สารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรเพอร์ (2536) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจุบันบรรณารักษ์เริ่มเห็นความสำคัญของสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีการจัดหาอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ เพื่อใช้ควบคู่กับฐานข้อมูลบนซีดี-รอม วัสดุที่ผู้ค้นคว้าหาสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การคาดหวังให้บรรณารักษ์ฯมีความสามารถในเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นข้อมูลก็เป็นคุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association, 1991) ได้ระบุไว้ว่าการประเมินคุณสมบัติของบรรณารักษ์ การที่นักศึกษามีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ฯ ในระดับน้อยที่สุดคือในเรื่องการเป็นผู้ที่มีความรู้ในการบริหารงาน การจัดการ และการตลาดนั้น ชัดแจ้งกับผลการวิจัยของพรธิดา วิเชียรปัญญา (2534) ที่พบว่า บรรณารักษ์ยุคใหม่ต้องมีความรู้และความสามารถด้านการจัดการ การบริหาร และการตลาดในรูปแบบธุรกิจ เพื่อที่จะได้บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง มีความคล่องตัว รวดเร็ว ร่องไว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือผลการวิจัยของ Barzun (1969) ที่พบว่า บรรณารักษ์ควรมีความรู้ในด้านการจัดการ การตลาด

2.2 ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ

2.2.1 ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในปัจจุบัน

ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า อาจารย์มีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์ในเชิงนิมาน หรือด้านบวกในระดับปานกลาง ในขณะที่นักศึกษามีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในเชิงนิมาน เช่นเดียวกันแต่อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามสถาบัน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรังสิตมีค่าเฉลี่ยความเห็นสูงสุด รองลงมา คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และต่ำสุด คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเกริก ในส่วนของนักศึกษา พบว่า มีเพียงนักศึกษามหาวิทยาลัยเกริกเท่านั้น ที่มีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ มีความเห็นในระดับน้อยทุกแห่ง โดยมีนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยสยามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากการพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ เรียงตามลำดับ สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>อาจารย์</u>	<u>นักศึกษา</u>
สะอาด (2.50)	สะอาด (1.93)
แต่งกายดี (2.26)	แต่งกายดี (1.94)
กระตือรือร้น (0.97)	อารมณ์ดี (0.04)

นอกจากนั้น นักศึกษายังมีความไม่แน่ใจต่อบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกชนในรายการต่อไปนี้คือ ยิ้มแย้ม ยืดหยุ่น และถ่อมตน

ในการพิจารณาตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

อาจารย์

ในการจำแนกกลุ่มย่อยตามความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุดของอาจารย์สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ 2) กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นในระดับปานกลางตรงกัน เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อาจารย์ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ เรียงตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1

สะอาด (2.55)

มีระเบียบ (2.35)

กระตือรือร้น (0.91)

กลุ่มที่ 2

สะอาด (2.45)

แต่งกายดี (2.34)

กระตือรือร้น (0.67)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความเห็นของนักศึกษาทั้งสามกลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน กลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ กลุ่มที่ 3 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง พบว่า ทั้งสามกลุ่มมีความเห็นต่อบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยรวมเป็นเชิงนิมิต หรือด้านบวกในระดับน้อยเหมือนกันทุกกลุ่ม เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า นักศึกษาทั้งสามกลุ่ม มีความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ เรียงตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
แต่งกายสี (1.96)	สะอาด (2.06)	สะอาด (1.84)
สะอาด (1.92)	แต่งกายสี (1.98)	แข็งแรง (1.81)
ยิ้มแย้ม (0.05)	เคร่งครัด (-0.31)	เคร่งครัด (-0.68)

เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของความเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันระหว่างกลุ่ม พบว่า โดยรวมความเห็นของนักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น 2 รายการ คือ

- จลาต พบว่านักศึกษามีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดทุกวันกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดทุกวันกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดเดือนละครั้ง
- มีไหวพริบ พบว่า นักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดทุกวันมีความเห็นแตกต่างจากความเห็นของนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบรรณารักษ์ฯ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความเห็นตรงกันว่า บรรณารักษ์ฯ เป็นผู้ที่มีความสะอาดมากที่สุด รองลงมา คือ แต่งกายดี และแข็งแรง ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของ Rothwell (1991) ที่พบว่า ในอดีตบรรณารักษ์เป็นบุคคลที่ค่อนข้างเชย เพราะมักแต่งกายลำสมัย สวมแว่นตา มีความประหม่าอายุอยู่เสมอ และแตกต่างกับผลการวิจัยของ Morrison (1970) ที่พบว่าบรรณารักษ์ยังขาดลักษณะการเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง

2.2.2 ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพที่คาดหวัง

ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯ ในเชิงนิมิต ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯ เรียงตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>อาจารย์</u>	<u>นักศึกษา</u>
กระตือรือร้น (2.98)	มีมนุษยสัมพันธ์ (2.82)
สุภาพ (2.98)	สะอาด (2.71)
ถ่อมตน (2.20)	ยืดหยุ่น (0.88)

เมื่อเปรียบเทียบความเห็นของอาจารย์และนักศึกษา พบว่า, ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดตามความถี่ของการเข้าใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

อาจารย์

อาจารย์ที่เข้าใช้ห้องสมุดกลุ่มที่ 1 ที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ กลุ่มที่ 2 ที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯ ในเชิงนิมิต หรือด้านบวกในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อาจารย์ทั้งสองกลุ่ม มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯ เรียงตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1</u>	<u>กลุ่มที่ 2</u>
สุขภาพ (2.99)	มีาหวพริบ (2.98)
มีระเบียบ (2.97)	สร้างสรรค้ (2.98)
ยิดหญ่ (1.88)	ยิดหญ่ (1.12)

ความเห็นของทั้งสองกลุ่มโดยรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักศึกษา

ผลการศึกษานรายกลุ่มของนักศึกษากลุ่มที่ 1 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน กลุ่มที่ 2 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง และ กลุ่มที่ 3 นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง พบว่า นักศึกษาทุกกลุ่มมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯในเชิงนิมานหรือด้านบวก ซึ่งนักศึกษากลุ่มที่ 1 และ 2 มีความคาดหวังในระดับมากเช่นเดียวกัน ในขณะที่กลุ่มที่ 3 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณานรายข้อ พบว่า ทั้งสามกลุ่มมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ เรียงตามลำดับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา และต่ำสุด ได้ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1</u>	<u>กลุ่มที่ 2</u>	<u>กลุ่มที่ 3</u>
มีมนุษยสัมพันธ์ (2.87)	มีมนุษยสัมพันธ์ (2.79)	มีมนุษยสัมพันธ์ (2.77)
จาเขัน (2.78)	เป็นมิตร (2.74)	มีาหวพริบ (2.74)
ยิดหญ่ (0.74)	ยิดหญ่ (1.00)	มีสดี (1.42)

เมื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ ระหว่างกลุ่ม พบว่า โดยรวมความเห็นของนักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นใน 2 รายการ คือ

- 1.เจ.เป็น พบว่านักศึกษามีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดทุกวันกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดเดือนละครั้ง และ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดเดือนละครั้ง

- มีระเบียบ พบว่านักศึกษามีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดทุกวันกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดเดือนละครั้ง และ ระหว่างนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งกับนักศึกษาที่เข้าชั้นห้องสมุดเดือนละครั้ง

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มีผู้เสนอแนะเพิ่มเติมร้อยละ 16.28 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 7.59 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ และร้อยละ 22.01 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ข้อเสนอแนะสามารถนำมาจัดกลุ่มได้เป็นภาพลักษณ์ด้านความรู้ และ ด้านบุคลิกภาพ หัวข้อละ 3 รายการ และข้อเสนอแนะของอาจารย์มีเฉพาะภาพลักษณ์ด้านความรู้ ส่วนข้อเสนอแนะของนักศึกษามีทั้งสองด้าน ตามลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

อาจารย์

นักศึกษา

ภาพลักษณ์ด้านความรู้

1. มีความรู้จริงในการให้บริการ
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี
3. สอนการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลได้

1. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี
2. สอนการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลได้
3. มีความรู้จริงในการให้บริการ

อาจารย์นักศึกษา

ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ

- | | |
|---|------------------------------------|
| - | 1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส |
| - | 2. ให้บริการด้วยความสุภาพ |
| - | 3. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ |

การทดสอบสมมุติฐาน

จากผลการศึกษานี้พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความเห็นโดยรวมต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ในปัจจุบันของบรรณารักษ์ฯ ไม่แตกต่างกัน คือ มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพอาจารย์มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษามีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับภาพลักษณ์ที่คาดหวังพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ และ ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์ฯ ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ซึ่งผลของการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ฯ ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และ ที่คาดหวังตามความมองเห็นของอาจารย์และนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า**

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าภาพลักษณ์ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศสำหรับให้ผู้ใช้ค้นหาเข้าได้ทันทีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามการรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษา และภาพลักษณ์ที่คาดหวังเกี่ยวกับความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นจึงควรที่จะมีการพัฒนาความรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเกี่ยวกับการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ วิธีการและเทคนิคในการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และระบบออนไลน์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้จริงเรียนบรรณารักษศาสตร์ ศึกษานิเทศศาสตร์ ศึกษารัฐศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยรวมมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย