

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

ในบทนี้เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมรายละเอียดใน 4 หัวข้อได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ 2) ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ 3) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ภาพลักษณ์

1.1 ความหมายและลักษณะของภาพลักษณ์

คำว่า "ภาพลักษณ์" เป็นคำที่เพิ่งเริ่มใช้มาไม่นานเท่าใดและยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก เนื่องจากความสับสนของการใช้คำภาษาไทย ระหว่างคำว่า "ภาพพจน์" กับ "ภาพลักษณ์" ที่แต่เดิมมีการใช้คำว่า "ภาพพจน์" ในความหมายของภาพลักษณ์กันทั่วไป เช่น ภาพพจน์ของนางสาวไทยคือสวยและรูปร่างดี แทนคำว่า "ภาพลักษณ์" (จันทงค์ ทองประเสริฐ, 2520 : 179)

"ภาพลักษณ์" เป็นคำศัพท์ที่บัญญัติมาจากคำว่า "Image" ในภาษาอังกฤษ ซึ่งนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของภาพลักษณ์ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2533 : 25) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น วัตถุหรือสถาบัน โดยได้รับอิทธิพลจากการรู้จัก การมีประสบการณ์ด้วย ทั้งนี้จะต้องมีความประทับใจเพียงพอที่จะสร้างเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ในทางบวกและหรือลบได้

เรณู กาญจนะภักดิน (2533 : 47) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจเป็นความประทับใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อสถาบัน หรือบุคคลต่าง ๆ

วิจิตร อาวะกุล (2534 : 149) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นภาพของสถาบัน หน่วยงาน บริษัทห้างร้าน หรือบุคคล ที่เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของคนเราว่า ดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือ เฉย ๆ

กฤษณ์ ทองเลิศ (2537 : 84) สรุปว่าภาพลักษณ์เป็นความประทับใจรวบยอดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ที่ต้องใช้มโนภาพของผู้รับสารแต่ละคนมาเป็นเครื่องชี้แนะและตีความหมาย

Broostin (1973 : 185-194) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์ ไว้ 6 ประการ คือ (1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่จริงถูกสร้างขึ้นเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์และสร้างความประทับใจบางอย่าง (2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ (3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นมาอย่างมีแผนการ (4) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เข้าใจง่าย (5) ภาพลักษณ์มีลักษณะเรียบง่าย และ (6) ภาพลักษณ์มีสองนัยที่เป็นความคลุมเครือระหว่างจินตนาการและความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริง

Jefkins (1982 : 6) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากความประทับใจ ซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวมาข้างต้นนี้สามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ ในความรู้สึก นึกคิด ของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ที่มีต่อบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลอื่น โดยได้รับอิทธิพลจากการรู้จัก การมีประสบการณ์ด้วย ทั้งนี้จะต้องมีความประทับใจเพียงพอที่จะสร้างเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งลักษณะของภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นภาพลักษณ์ในทางบวกหรือทางลบ หรือเป็นภาพลักษณ์ที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน หรือภาพลักษณ์ที่คาดหวังก็ได้ และลักษณะของภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะมีผลในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกมา

1.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้และตีความซึ่งมีความสลับซับซ้อนขององค์ประกอบหลาย ๆ ส่วนที่กลายมาเป็นความคิดรวบยอดที่เรียกว่าภาพลักษณ์ เอเมอร์ ฌรงค์ (2535 : 16) แจกแจงว่าองค์ประกอบของภาพลักษณ์มีด้วยกัน 4 ส่วน แต่เป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถจะแยกเป็นส่วน ๆ ได้อย่างเด็ดขาด ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน คือ

1.2.1 องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (perceptual component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ (cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้ นั่นเอง ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

1.2.2 องค์ประกอบเชิงความรู้ (cognitive component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

1.2.3 องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (affective component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ

1.2.4 องค์ประกอบเชิงการกระทำ (conative component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายหรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้นอันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้ และ เชิงความรู้สึก

1.3 ประเภทของภาพลักษณ์

มนุษย์มีธรรมชาติที่จะจัดสรรพลังเป็นประเภท ๆ เพื่อง่ายแก่การรับรู้ ง่ายแก่การเข้าใจ สิ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจะจัดอยู่ในประเภทเดียวกัน สิ่งที่จัดอยู่ในประเภทเดียวกันจึงมีลักษณะต่าง ๆ ร่วมกันเสมอ (Vinacke, 1957 : 229) เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดกลุ่มอาจมีได้ต่าง ๆ กัน เช่นแบ่งตามคุณสมบัติของสรรพสิ่ง แบ่งตามลักษณะทางกายภาพ แบ่งตามประโยชน์ใช้สอย เป็นต้น ภาพลักษณ์ที่เป็นผลมาจากสรุปภาพรวมจากการรับรู้และตีความของปัจเจกบุคคลนั้นผู้วิจัยอาศัยแนวคิดที่กล่าวข้างต้นมาจัดแบ่งประเภทของภาพลักษณ์เป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1 แบ่งตามคุณสมบัติของภาพลักษณ์โดยอาศัยการประมาณค่าเชิงคณิตศาสตร์ เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

ภาพลักษณ์เชิงนิมิตหรือภาพลักษณ์ด้านบวก (Positive image) หมายถึง ภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากความชอบ ความพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น บุคคลนั้น หรือกลุ่มบุคคลนั้น เช่น มีผู้ใช้เข้าใช้บริการในห้องสมุด แล้วพบกับบรรณารักษ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และสามารถช่วยผู้ค้นหาสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ รวดเร็ว ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในความรู้สึกของผู้ใช้บริการเป็นนักวิชาการ ผู้รู้ ผู้ให้คำปรึกษาและให้บริการทางวิชาการ เป็นต้น

ภาพลักษณ์เชิงนิเสธหรือภาพลักษณ์ด้านลบ (Negative image) หมายถึง ภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากความไม่ชอบ ไม่พอใจ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น บุคคลนั้น หรือกลุ่มบุคคลนั้น เช่น ผู้ใช้เข้าใช้บริการห้องสมุดแล้วพบกับบรรณารักษ์ที่มีหน้าตาบูดบึ้ง ้งวนอยู่กับงานที่กองอยู่บนโต๊ะ และมีท่าทีเหมือนถูกรบกวนเมื่อมี

ผู้ชี้เข้าปดาม จากเหตุการณ์เช่นนี้จะทำให้ผู้ชี้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบรรณารักษ์ และมีภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในด้านลบ โดยผู้ชี้อาจมองว่าบรรณารักษ์เป็นบุคคลที่ไม่มีความเป็นมิตรและเป็นเพียงผู้เฝ้าห้องสมุดเท่านั้น

1.3.2 แบ่งตามนัยของการเกิดขึ้นและดำรงอยู่ของภาพลักษณ์ คือ

ภาพลักษณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบัน (Actual image) หมายถึงภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดขึ้น ที่นับถือจริงและสังเกตเห็นได้ในขณะนั้น ๆ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งภาพลักษณ์ด้านบวก หรือภาพลักษณ์ด้านลบ

ภาพลักษณ์ที่คาดหวัง (Ideal image) หมายถึงภาพลักษณ์ที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นมาจริง ๆ แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามจินตนาการอยู่ในอุดมคติของบุคคลว่าควรจะมีภาพของสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดไปในแนวทางหนึ่งแนวทางใด ซึ่งโดยปกติจะเป็นภาพลักษณ์เชิงนิมาน

1.4 กระบวนการเรียนรู้ภาพลักษณ์

สรรพสิ่งทุกอย่างล้วนมีภาพลักษณ์เป็นแบบฉบับของตนเอง ภาพลักษณ์บางอย่างเป็นไปตามปรากฏการณ์ธรรมชาติ บางอย่างเป็นความแฝงเร้นที่ยากต่อการทำให้กระจ่าง ในบางขณะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกปรุงแต่งขึ้น การทำความเข้าใจกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจความสลับซับซ้อนของแต่ละบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เข้าใจในเรื่องภาพลักษณ์ได้อย่างสมบูรณ์

การเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์แตกต่างกัน แต่ในการเรียนรู้นั้นไม่ว่าจะแตกต่างกันอย่างไรมนุษย์เรามีการเรียนรู้ด้วยวิธีการ 3 อย่าง (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, [มปป] : 35-45) คือ

1.4.1 การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ คือ การเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่างเมื่อมีสิ่งหนึ่งเป็นสัญญาณปรากฏขึ้นก่อนเสมอ

1.4.2 การเรียนรู้จากผลกรรม เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องกระทำพฤติกรรมและผลของการกระทำนั้นจะสนองตอบแก่ผู้กระทำ ถ้าผลกรรมที่สนองตอบกลับมามีทำให้เกิดความพึงพอใจก็อยากจะทำอีก และในทางตรงกันข้าม ถ้าผลกรรมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจก็หยุดการกระทำนั้นไปในที่สุด

1.4.3 การเรียนรู้จากตัวอย่างหรือตัวแบบ เป็นการลอกเรียนแบบมาจากผู้อื่น ในชีวิตของคนเราได้พฤติกรรมมาจากการเรียนรู้แบบนี้เป็นส่วนใหญ่

รจนา พิริยะอนนท์ (2523 : 9) อธิบายว่ากระบวนการเรียนรู้ภาพลักษณ์เป็นกระบวนการอุปนัย (Induction) ที่เริ่มต้นจากการสังเกตลักษณะของตัวอย่างบางส่วนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อหาลักษณะร่วมของตัวอย่างเหล่านั้น เมื่อพบลักษณะร่วมของตัวอย่างเหล่านั้นก็จะสรุปเป็นนัยโดยทั่วไปว่าทุกสิ่งในกลุ่มนั้นมีลักษณะร่วมกัน ๆ ด้วย เช่น ในการเรียนรู้ภาพลักษณ์ของกลุ่มบุคคลหนึ่ง เริ่มต้นจากการสังเกตลักษณะของบุคคลบางคนในกลุ่มนั้น (สังเกตตัวอย่าง) เมื่อพบลักษณะร่วมกัน เช่น ขยันและอดทน เราก็สรุปเป็นนัยโดยทั่วไปว่าบุคคลในกลุ่มนั้นมีลักษณะขยันและอดทนด้วย

แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากลักษณะของบุคคลมีความหลากหลาย และสังเกตได้ยาก ดังนั้นจึงพบเสมอว่าข้อสรุปที่บุคคลหนึ่งสรุปได้ แตกต่างจากของอีกคนหนึ่งโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ทั้งสองคนได้สังเกตตัวอย่างมากน้อยต่างกันเพียงใด เป็นตัวอย่างชุดเดียวกันหรือไม่ ได้สังเกตพฤติกรรมประเภทเดียวกันหรือไม่ และภูมิหลังของผู้สังเกตแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อสังเกตดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของโบลดิง (Boulding, 1969 : 13) ที่ว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งละเอียดอ่อนและมีความเป็นอัตวิสัย (Subjective) สูง เมื่อมีเหตุการณ์อะไรบางอย่างเกิดขึ้นเหตุการณ์นั้นก็มีอิทธิพลในการเปลี่ยนโครงสร้างความรู้หรือเค้าโครงภาพลักษณ์ของบุคคลไป และจะเป็นผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกเปลี่ยนแปลงเช่นกัน

นอกจากการเรียนรู้ภาพลักษณ์ที่เป็นผลจากประสบการณ์ตามขบวนการอุปนิสัยที่กล่าวข้างต้นแล้ว ภาพลักษณ์ยังสามารถเกิดจากประสบการณ์ทางอ้อมโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ได้เช่นกัน (ชัยพร วิชาวุธ, 2523 : 4) สื่อต่าง ๆ นั้นได้แก่ 1) สื่อการศึกษา เช่น แบบเรียน หนังสืออ่านประกอบ รายการวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์การศึกษา ตลอดจนการสอนของครู อาจารย์ 2) สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ตลอดจนนวนิยาย และละครต่าง ๆ และ 3) คำบอกเล่าจาก พ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง เพื่อน ฯลฯ

เป็นที่น่าสังเกตว่าในบางสถานการณ์การเรียนรู้ภาพลักษณ์ของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ มักจะคลาดเคลื่อนอยู่เสมอ ซึ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอ้อมจะมีอิทธิพลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่คลาดเคลื่อนไปจากที่ควรจะเป็น ทั้งนี้เนื่องจากคนเราเรียนรู้ภาพลักษณ์จากคำบอกเล่า และข่าวลือ มากกว่าการที่จะเรียนจากการอุปนิสัยจากข้อมูล

1.5 การวัดการเรียนรู้ภาพลักษณ์

การเรียนรู้คือกระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งที่มีชีวิตพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส การวัดการเรียนรู้สิ่งที่เป็นนามธรรมเช่นภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่นักวิชาการได้พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างเกณฑ์การวัดที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผลของการวัดมีความหมายสามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้ การที่จะวัดได้แน่นอนหรือยุติธรรมเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับวิธีการประเมินและเครื่องมือในการประเมินว่ามีความเที่ยงตรงในระดับใด การวัดการเรียนรู้ภาพลักษณ์เป็นการวัดคุณลักษณะทางเจตคติ (Attitude) อันได้แก่ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดในทางที่ดี หรือไม่ดี (กันยา สุวรรณแสง, 2533 : 162) การวัดการเรียนรู้ภาพลักษณ์นั้นจัดเป็นการวัดบุคลิกภาพประเภทหนึ่ง ซึ่งมีด้วยกันหลายวิธีแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละการวิจัย เครื่องมือที่ประยุกต์มาใช้ในการวัดการเรียนรู้ภาพลักษณ์นั้นมีหลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกตจากพฤติกรรม การวัดโดยการสัมภาษณ์ และการวัดทางสรีระ เช่น การวัดการเต้นของหัวใจหรือชีพจร เป็นต้น (ธีระพร อุวรรณัน, 2529 : 30) วิธีการวัดการเรียนรู้ภาพลักษณ์ที่สมควรกล่าวถึง 4 วิธี (ไพฑูริย์ อินทรีวิชา, [มปป]; Anastasi, 1990) ได้แก่

1.5.1 รายการลักษณะ เป็นวิธีการวัดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ประยุกต์มาจากเครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในชื่อ Adjective Check List (ACL) ซึ่งสร้างขึ้นมาโดย Institute for Personality Assessment and Research (IPAR) การวัดแบบรายการลักษณะกระทำโดยผู้วิจัยเสนอรายการลักษณะซึ่งอาจเป็นรายการคำคุณศัพท์ (Adjective checklist) หรือรายการคำอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะของบุคคลให้ผู้รับรู้เลือกตอบว่า ลักษณะใดบ้างเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แล้วนำมาเอาความถี่ที่ได้รับเลือกโดยกลุ่มผู้รับรู้มาเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และตีความต่อไป

1.5.2 มาตราจำแนกความหมาย เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ Osgood และคณะริเริ่มสร้างขึ้นและพัฒนาเพื่อใช้ในการจำแนกความหมายโดยนัย (Connotative meaning) ของมโนทัศน์หรือสิ่งที่ถูกประเมินค่า (rate) และความหมายนี้เป็นความหมายที่มีต่อผู้ประเมินค่าเอง ตัวอย่างมาตราจำแนกความหมายในการประเมินค่า เช่น

ดี	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	เลว
อ่อนแอ	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	แข็งแรง
ว่องไว	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	เชื่องช้า
ใหญ่	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	เล็ก
น่ารัก	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	:	___	น่าเกลียด

การสร้างค่าในวิธีนี้ประกอบด้วยรายการคำคุณศัพท์ ที่มีความหมายตรงกันข้ามตามตัวอย่างข้างต้น แต่ละคู่ประกอบกันเป็นหนึ่งมาตรจำนวน 7 ค่า นำไปให้คนประเมินค่า ซึ่งอาจจะนับเป็น 1 (ลบมาก) ถึง 7 (บวกมาก) หรือ -3 ถึง +3 จากมาตรทั้งหมดของผู้ประเมินจะมีการนำไปทำการวิเคราะห์หองศ์ประกอบ (factor analysis) ผลที่ได้ออกมาจะบอกถึงมิติสำคัญ ๆ ซึ่งในแบบการจำแนกความหมายของออสกู๊ดและคณะมีมิติที่พบบ่อย 3 มิติ คือ (1) มิติทางการประเมิน (evaluative dimension) มีค่าคู่ เช่น ดี - เลว สะอาด - สกปรก (2) มิติทางศักยภาพ (potency dimension) มีค่าคู่ เช่น แข็งแรง - อ่อนแอ ใหญ่ - เล็ก

(3) มิติทางกิจกรรม (activity dimension) มีค่าคู่ เช่น ช้า - เร็ว ขยัน - ใจเกียจ

มาตรฐานของความหมายนี้มีความยืดหยุ่นของคำที่จะนำมาสร้างให้ประเมินค่าที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการวิจัยหลายสาขา เช่น ใช้ในการวัดคุณค่าคุณลักษณะของตนเอง ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นสาขาอาชีพใด บุคคลต่างเผ่าต่างวัฒนธรรม และสิ่งที่เป็นนามธรรมอื่น ๆ เช่น ความรัก ความเกลียด วิธีการวัดแบบนี้ยังใช้ในการวัดภาพลักษณ์ของสินค้า หรือรายการวิทยุ โทรทัศน์ได้ เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันในด้านความเชื่อถือได้ (reliability) และด้านความเที่ยงตรง (validity) เพราะมีความละเอียดมากกว่ารายการลักษณะและเหมาะสมสำหรับใช้วัดการรับรู้ภาพลักษณ์ทั้งโดยบุคคลและโดยกลุ่มบุคคล อันนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางจิตวิทยาคลินิก การเลือกอาชีพ การวัดความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการวัดปฏิบัติการของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า เป็นต้น

1.5.3 วิธีประเมินความน่าจะเป็น คล้ายกับวิธีรายการลักษณะแต่จะละเอียดขึ้นอีก คือ แทนที่จะให้เลือกว่าลักษณะใดตรงกับลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ถูกรับรู้ ผู้วิจัยให้ผู้รับรู้ประเมินว่า โอกาส (ความน่าจะเป็น) ที่กลุ่มบุคคลที่ถูกรับรู้จะมีลักษณะหนึ่ง ๆ มีค่าเท่ากับเท่าไร เช่น ท่านคิดว่าบรรณารักษ์ร้อยละเท่าไรที่มีความฉลาด

1.5.4 การพรรณนาอย่างเสรี วิธีนี้ให้ผู้รับรู้พรรณนาลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ถูกรับรู้ ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ค่อยมีผู้ใช้ เนื่องจากวิเคราะห์เนื้อหาการพรรณนาลำบาก และทำให้ยากแก่การตีความ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในทศวรรษ 1970 ได้มีผู้คิดเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการพรรณนาอย่างเสรี โดยอาศัยทฤษฎีทางคณิตศาสตร์ที่ค่อนข้างซับซ้อน แต่ให้ผลที่มีความหมายมาก เทคนิคดังกล่าวนี้เหมาะที่จะใช้วิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์โดยเอกบุคคล

2. ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าสรรพสิ่งทุกอย่างล้วนมีเอกลักษณ์เป็นแบบฉบับของตนเอง และบรรณารักษ์ก็เป็นปัจเจกบุคคลที่สามารถจะมีภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองได้ ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ที่ปรากฏในข้อเขียนหรือวรรณกรรมต่าง ๆ ทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ทั้งในปัจจุบันและอดีตที่สะท้อนภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ทั้งภาพลักษณ์ในด้านบวก และด้านลบคู่กันไป เป็นทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ซึ่งทัศนคติต่าง ๆ ที่สะท้อนออกมานั้นมาจากความคิดเห็นของบรรณารักษ์และบุคคลต่างสาขาอาชีพ ซึ่งพบว่ามีทั้งภาพลักษณ์ในด้านบวกและด้านลบปนเปกันไป นอกจากนั้นจะพบว่ากาลเวลาที่เปลี่ยนไป และอิทธิพลของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์ด้วยเช่นกัน ความคิดเห็นดังกล่าวสามารถประมวลสรุปได้ดังนี้

2.1 ภาพลักษณ์เชิงนิมิตหรือภาพลักษณ์ด้านบวก ในอดีตบรรณารักษ์ทำหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดเป็นผู้ได้รับการรับรองจากสถาบันพระมหากษัตริย์ สถาบันทางศาสนา สถาบันทางการเมืองการปกครองในระดับสูง ตลอดจนได้รับการยอมรับจากชนทุกชั้นว่าเป็นผู้รู้หนังสือ ได้รับการศึกษาในระดับสูงและมีตำแหน่งสูงทางการเมือง โดยเฉพาะในระยะแรกเริ่มที่หนังสือมีราคาแพง และหายาก บรรณารักษ์ดำรงตำแหน่ง "อัครลักษณ์และนักบวช" และเป็น "ผู้รักษาคัมภีร์อันศักดิ์สิทธิ์" (แม้มาส ชวลิต, [มปป] : 46) บุคคลภายนอกวงการวิชาชีพบรรณารักษ์ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ว่า บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านวิชาการอย่างนักปราชญ์ราชบัณฑิต โดยเฉพาะปัจจุบันเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไป บุคคลดังกล่าวบางคน บางกลุ่ม เข้าใจและมีความคิดเห็น ว่าบรรณารักษ์ปัจจุบันต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขาวิชาหลักทางด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์ อย่างน้อย 1 วิชา เพิ่มเติมจากความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งมีความรู้ทางด้านการจัดการการตลาด และ เทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วย นอกจากนี้บรรณารักษ์จะต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิชาการ เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประกอบอาชีพและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะของนักวางแผนนักบริหาร หรือผู้บริหารทางวิชาชีพบรรณารักษ์ โดยมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์สารนิเทศได้

อย่างลุ่มลึกในทุกด้าน มีทักษะและมีความเชี่ยวชาญทางการสื่อสาร ทั้งสามารถถ่ายทอดสารนิเทศต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้าได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ (Barzun, 1969 : 3963 - 3965)

สำหรับทัศนคติของบุคคลภายในวงการวิชาชีพบรรณารักษ์ซึ่งได้แก่ บรรณารักษ์ นักศึกษา วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และอาจารย์ผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คล้ายคลึงและสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคลภายนอกวิชาชีพ โดยมีความเชื่อไว้วางใจห้องสมุดควรปฏิบัติโดยผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโท (Bavakutty, 1986 : 187) เพราะบรรณารักษ์มีผู้ใช้ที่ทำหน้าที่เก็บรักษา หนังสือ ดูแลห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนหนังสือ ดังเช่นในอดีต (ไกรลาส สุทธิเกิด, 2525 : 58) แต่บรรณารักษ์เป็นผู้มีบทบาท ภาระหน้าที่ เป็นสื่อกลางระหว่างสารนิเทศกับผู้ใช้ในสังคม และมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาสังคมให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของนักมนุษยชาติ (Humanitarian) ผู้ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ ความรู้ต่าง ๆ จะช่วยพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น (Benge, 1970 : 224)

จากความคิดเห็นต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ปัจจุบันเป็นภาพลักษณ์ของนักเทคนิค ผู้ปฏิบัติภารกิจทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการทางวิชาการและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกซื้อข้อมูลและช่างงานคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการอ้างอิง ผู้คัดเลือกสารนิเทศ ผู้เผยแพร่สารนิเทศหรือเป็นสื่อกลาง ผู้ส่งเสริมการใช้หนังสือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา นักวิชาการ ผู้รู้ และผู้จัดการแหล่งสารนิเทศ

2.2 ภาพลักษณ์เชิงนิเสธหรือภาพลักษณ์ด้านลบ ในอดีตห้องสมุดคือสถานที่รวบรวมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ศึกษาหาความรู้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการยืม - คืนหนังสือ และควบคุมดูแลรักษามิให้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดสูญหายหรือถูกขโมย เมื่อหนังสือมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ภาพดังกล่าวนี้ส่งผลให้บุคคลต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในวงการวิชาชีพบรรณารักษ์มีเจตคติต่อบรรณารักษ์ในทิศทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

บุคคลภายนอกวงการวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ บางคน บางกลุ่ม ยังมีความคิดหรือความเข้าใจว่าบรรณารักษ์ คือ "ผู้รับใช้" หรือ "ผู้รักษาหนังสือ" ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (รัญจวน อินทรกำแหง, 2516 : 99) มิฉะนั้นก็เข้าใจว่า บรรณารักษ์ คือ หญิงวัยกลางคน หรือหญิงสูงอายุ โสด สวมแว่นตา มุ่นมวยผม แต่งกายลำสมัย เก็บตัว ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นหนอนหนังสือ หัวเก่าโบราณ มีความประหม่าอาย และมักคอยห้ามผู้ใช้ห้องสมุดไม่ให้ส่งเสียงดัง (Rothwell, 1991 : 25) ตลอดจนมีความคิดเห็นว่าบรรณารักษ์เป็นผู้ที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง จัดขวางและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี (ไพฑูริย์ ฐิริเวทย์, 2530 : 35) และบรรณารักษ์มีความเป็นเผด็จการ ขาดลักษณะการเป็นผู้นำ ไม่กล้าตัดสินใจหรือมีการตัดสินใจในยามคับขันต่ำ (จิกริทธิพิพิธสาร, 2528 : 2) เน้นการปฏิบัติงานด้านเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดหมวดหมู่ และทำบัตรรายการท่ามกลางกองหนังสือ (Land, 1989 : 332) ซึ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ตามมาคือ การเป็นผู้มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้านธุรการมากกว่าการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการ (Smith, 1970 : 8) และเป็นผู้ที่มีทักษะต่ำไม่ชอบช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด (Katz, 1982 : 11) รวมทั้งภาพลักษณ์ของอาชีพซึ่งกลายมาเป็นภาพลักษณ์ของอาชีพที่ไม่สำคัญ ไม่น่าทึ่ง ไม่ก้าวหน้าทัดเทียมกับบุคลากรในวงการวิชาชีพอื่น ๆ เช่น แพทย์ วิศวกร นักบัญชี หรือทนายความ รวมทั้งเป็นอาชีพที่น่าเบื่อ (สมาน ลอยฟ้า, 2528)

ส่วนบุคคลภายในวงการวิชาชีพบรรณารักษ์มีทัศนคติต่อบรรณารักษงานทางลบที่สอดคล้องและคล้ายคลึงกับบุคคลภายนอกวงการวิชาชีพบรรณารักษ์ เช่น บรรณารักษ์ไม่เข้าชั้นวิชาการศึกษา (Academic Non-Professionals) เป็นเพียงผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งไม่จำเป็นต้องได้รับการศึกษาในระดับสูง เพราะมีหน้าที่เพียงเป็นผู้ให้บริการเท่านั้น (Rothwell, 1990 : 27) ส่วนกลุ่มบรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่า บรรณารักษ์คือผู้ดูแลรักษาหนังสือ (Barzun, 1969 : 3964) เป็นผู้ที่มีความเป็นอนุรักษ์นิยม (จิกริทธิพิพิธสาร, 2528 : 2) ขาดลักษณะการเป็นผู้นำที่เข้มแข็งและผู้ดูแลที่ดี มีความเชื่อมั่นตนเองสูงกว่าคนปกติทั่ว ๆ ไป (Morrison, 1970 : 64) รวมทั้งเป็นผู้ที่เก็บตัว จึงทำให้บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ติดอกอาชีพบรรณารักษ์น้อย

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ด้านบวกครอบคลุมการเป็นผู้รู้ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาวิชาซึ่งได้รับการศึกษาอบรม และฝึกปฏิบัติจากสถาบันอุดมศึกษาที่สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์อย่างน้อยในระดับปริญญาตรี โดยเป็นบุคลากรสายวิชาการที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ หรือเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการ อันเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นที่ปรึกษาห้องสมุด เป็นผู้จัดการแหล่งและทรัพยากรสารนิเทศ ตลอดจนเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ส่วนภาพลักษณ์ด้านลบ มีการแสดงออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน คือ การเป็นหญิงสูงอายุ เจ้าอารมณ์ เคร่งระเบียบ เข้มงวด เก็บตัว รักสันโดษ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายลำสมัย เป็นหนอนหนังสือ และยึดติดกับสถาบัน

3. ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับพื้นฐานของงานบริการ หน้าที่และบทบาทของบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3.1 ความหมายและขอบเขตของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ก่อนจะได้อีกกล่าวถึงความหมายของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะขอกกล่าวถึงความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก่อน ซึ่งได้มีผู้อธิบายความหมายไว้มากมาย อาทิ

Rugh (1975 : 295) ให้นิยามว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง งานสองด้านที่บรรณารักษ์ปฏิบัติ งานแรก คือ ให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการหนังสือหรือสารนิเทศที่อยู่บนหนังสือเหล่านั้น และสำหรับงานที่สองเป็นการให้บริการทางอ้อมในการจัดและสร้างสม บำรุงรักษาแหล่งความรู้ของห้องสมุด

Wynar (1969 : 18) ให้คำจำกัดความบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ว่า เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้สารนิเทศรวมทั้งการช่วยแนะนำ และการสอนให้ผู้ใช้งานใช้แหล่งทรัพยากรความรู้ของห้องสมุด

Katz (1992 : 8) ให้คำจำกัดความไว้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่จัดหาสารนิเทศให้กับผู้ใช้ให้ได้ครบถ้วน สมบูรณ์และถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

จากคานิยามและความหมายที่ยกมาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสำคัญถือได้ว่าเป็นบริการหลักของห้องสมุด เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการจึงเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับทรัพยากรห้องสมุดในการค้นหาข้อความรู้ และช่วยเหลือให้มีการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดอย่างถูกต้องเหมาะสม คุ่มค่า รวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนมีหน้าที่ดำเนินงานและจัดการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ และสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2 บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บุคคลมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกตามสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งที่ถูกกำหนด ขึ้นในแต่ละสังคม ตามความคิดหรือความคาดหวังของผู้อื่นว่าควรจะทำเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ หนึ่ง ๆ บทบาทที่แสดงออกมาสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของบุคคลด้วยเช่นกัน ในการปฏิบัติงานในห้องสมุดบรรณารักษ์ต้องคำนึงถึงขอบเขตและหลักการสำคัญที่ปฏิบัติสืบเนื่องกันมาแต่เดิม การศึกษา ถึงบทบาทที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงจำเป็น ในการทำความเข้าใจ เรื่องภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สังเคราะห์ได้จากความเด่นชัดในบทบาทที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งในการจัดตั้งห้องสมุดขึ้นก็เพื่อเป็นศูนย์กลางในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงในแขนงวิชาต่าง ๆ แม้ว่าจะได้มีการจัดเก็บรวบรวมทรัพยากร สารนิเทศในห้องสมุดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ด้วยความเรียบร้อยแล้วก็ตาม บรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็ยังเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการห้อง สมุดกับสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นผู้ที่ทำห้สารนิเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดถูกใช้อย่างมีคุณค่า ในอดีตที่ความเจริญทางวิชาการยังไม่เป็นไปอย่างกว้างขวางรวดเร็วและหลากหลาย บทบาท ของบรรณารักษ์อาจเป็นเพียงผู้ดูแลรักษาหนังสือ (Custodian) เป็นสื่อกลาง (Mediator) เป็นนักมนุษยชาติ (Humanitarian) และ เป็นผู้ส่งเสริม (Promotor) (Foster, 1979) แต่ในปัจจุบันนี้บทบาทเพียงเท่านั้น ไม่เพียงพอสำหรับบรรณารักษ์ที่จะดำเนินงานบริการในห้องสมุด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีในยุคสังคมข่าวสารได้ เมื่อห้อง สมุดเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้รูปแบบทรัพยากรห้องสมุด ที่เปลี่ยนแปลง ความต้องการของผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้น และต้องการข้อมูลที่ฉับไวรวดเร็วมากขึ้น บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทตนเองตามไปด้วย พรธิดา วิเชียรปัญญา (2534 : 28-31) กล่าวถึงบทบาท 8 ด้านของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในยุคปัจจุบันไว้ดังนี้

3.2.1 **บทบาทด้านการจัดการ/บริหารงาน** บรรณารักษ์ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหารจะต้องมีแนวความคิด ความรู้ และ ความสามารถในการจัดการที่ทันสมัยมากขึ้น กล่าวคือ มีความรู้ ความสามารถด้านการตลาด การบัญชี การบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ การบริหารบุคคล ฯลฯ เพื่อที่จะได้บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง มีความคล่องตัว รวดเร็ว ว่องไว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และต่อเนื่อง

3.2.2 **บทบาทด้านการพัฒนา** บรรณารักษ์จะต้องแสวงหาความรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง ทั้งวิชาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ที่สนใจ หรือคิดว่าควรรู้ เพื่อวางแผนรองรับความเปลี่ยนแปลง ตลอดจนร่วมมือกับชมรม สมาคม ฯ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ในการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้เพิ่มเติม และปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพความเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพ และก้าวทันกับสภาพของสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวไกล

3.2.3 **บทบาทในฐานะที่เป็นตัวกลาง** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ผลิตขึ้น ตลอดจนเป็นสื่อกลางนำความคิดเห็นของผู้ใช้มาป้อนกลับแก่ห้องสมุด เพื่อนำเอาความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงบริการของห้องสมุดต่อไป ดังนั้นงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงเป็นงานที่ต้องคาดการณ์ล่วงหน้า เตรียมพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ ทำให้บรรณารักษ์ต้องมีบทบาทในทางรุก (Proactive) มากกว่าบทบาทในทางรับ (Reactive) แต่เพียงอย่างเดียว

3.2.4 **บทบาทในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง** บรรณารักษ์นับเป็นผู้ที่ริเริ่มหรือนำเอาวิทยาการสารสนเทศและความเปลี่ยนแปลงอย่างใหม่ ๆ มาสู่กลุ่มผู้รับบริการ เป็นผู้ที่สรรหาและคัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและปัญหาของผู้ใช้และนำออกให้บริการ รวมถึงนำข้อมูลบางอย่างมาวิเคราะห์ที่กลั่นกรองให้ออกมาในรูปแบบของสารสนเทศที่พร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง ทันต่อความต้องการและทันต่อเหตุการณ์

3.2.5 บทบาทด้านการวิจัยและประเมินผล เมื่อห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศก้าวเข้าไปสู่ระบบกึ่งธุรกิจ หรือ ธุรกิจที่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อเลี้ยงตัวเองโดยตรง บรรณารักษ์จะมีบทบาทสำคัญด้านการวิจัยและประเมินผลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะการวิจัยนอกจากจะเป็นการแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ แล้ว ยังเป็นไปเพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการและการบริหารของห้องสมุด

3.2.6 บทบาทด้านการจัดเก็บสารนิเทศ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศต่าง ๆ ให้นำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บสารนิเทศเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น บทบาทที่เกิดขึ้นจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ คือ บทบาทในการประมวลข้อมูล ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ และสังเคราะห์สารนิเทศต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3.2.7 บทบาทด้านการจัดหาและให้สารนิเทศ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีบทบาททำหน้าที่เป็นผู้จัดหาและให้สารนิเทศหลายระดับแตกต่างกันไป ได้แก่ 1) เป็นผู้ทำหน้าที่แปรข้อมูลให้ออกมาในรูปแบบของสารนิเทศโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ถ่ายทอด และแปลความหมายข้อมูล 2) เป็นผู้สื่อสารนิเทศโดยทำหน้าที่นำสารนิเทศไปสู่ผู้ใช้ โดยมุ่งที่จะให้ผู้ใช้สารนิเทศได้รับผลตามที่กำหนดไว้ และ 3) เป็นผู้เผยแพร่สารนิเทศโดยทำหน้าที่แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดและรายงานสารนิเทศเท่าที่จะหาได้ให้แก่กลุ่มผู้เข้าร่วมทั้งการประเมินผลและค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อให้บริการ

3.2.8 บทบาทการให้บริการ จากการนำเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานห้องสมุด เป้าหมายสูงสุดของห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศต่าง ๆ คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการต้องปรับบทบาทไปตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรเน้นบทบาทในฐานะผู้ให้บริการทางวิชาการ หรือที่ปรึกษาทางวิชาการ (Recorded Knowledge Consultant หรือ Information Consultant) ในการให้คำปรึกษา แนะนำในการเลือกซื้อ และเลือกซื้อสารนิเทศที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ (2536 : 195) ได้กล่าวถึง แนวโน้มของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในปัจจุบันว่าเป็นไปในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ เริ่มการบริการเชิงรุกโดยการเริ่มก้าวออกไปสู่ผู้ใช้โดยนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่งไปถึงผู้ใช้หรือ เผยแพร่ในรูปแบบต่างๆไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ที่บ้าน หรือ อยู่ในสถานที่ทำงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม เริ่มเปลี่ยนบทบาทที่ให้ข่าวสารความรู้ทั่วไปเท่านั้น มาเป็นการให้ข้อมูลและความรู้เฉพาะด้านมากขึ้น ทาหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางสารนิเทศ เพื่อให้บริการผู้ใช้งานชุมชนอย่างจริงจัง ผู้รู้ไม่ศึกษาเพิ่มเติมให้มีความรู้ความสามารถทั้งทางเทคนิค ทางวิชาการ และการนำข้อมูลไปเพื่อจัดการสารนิเทศ สนใจทางการศึกษาผู้ใช้เพื่อทราบพฤติกรรมและความต้องการ และพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เห็นความสำคัญของสารนิเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีการจัดหาอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาหาสารนิเทศได้อย่างกว้างขวางตลอดจนศึกษาหาความรู้ และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้มีความคุ้นเคย และสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากบทบาทต่าง ๆ ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังกล่าวมาข้างต้นนี้ ทาให้บรรณารักษ์ยุคใหม่เป็นผู้ที่มีบทบาททางด้านการจัดการ การตลาด การบัญชี การบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ การบริหารงานบุคคล การจัดเก็บ รวบรวม และประมวลสารนิเทศ อันรวมถึงการวิเคราะห์และการสังเคราะห์สารนิเทศ การส่งเสริมการให้บริการ การวิจัยและประเมินผล และบทบาททางด้านการพัฒนา ทั้งการพัฒนาตนเอง พัฒนาบุคลากร พัฒนาการอันทาให้เกิดความคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3.3 คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คุณสมบัติต่าง ๆ ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่นเดียวกับบทบาท เนื่องจากบทบาทต่าง ๆ คุณสมบัติ และภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน

ตั้งที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีบทบาทสำคัญหลายประการกับห้องสมุด นอกจากความพร้อมของแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด และจำนวนสัปดาห์ที่เหมาะสมของบรรณารักษ์กับจำนวนผู้ใช้บริการแล้ว สิ่งที่สำคัญจะขาดเสียไม่ได้ คือ ห้องสมุดต้องมีบรรณารักษ์ที่มีคุณภาพและความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้า กอปรกับที่ปัจจุบันนี้ ห้องสมุดต่าง ๆ โดยเฉพาะห้องสมุดของสถาบันการศึกษาได้มีการพัฒนาไปเป็นอย่างมาก มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้เข้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัับกับการพัฒนาในยุคสังคมข่าวสาร การให้บริการการสืบค้นฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นสิ่งที่ผู้เข้าห้องสมุดอุดมศึกษาส่วนใหญ่ทั้งของรัฐและเอกชนคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี และมีห้องสมุดหลาย ๆ แห่งเริ่มให้บริการสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์โดยที่ผู้เข้าบริการห้องสมุดสามารถสืบค้นได้จากที่บ้าน เช่น บริการการสืบค้นฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นต้น นอกจากนั้นทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใหม่ เช่น ฐานข้อมูลซีดี-รอม คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) เป็นต้น ที่เริ่มมีให้บริการในห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าของห้องสมุดด้วย

สำหรับคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้มีผู้กล่าวไว้อย่างมากมายซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่รอบรู้วิทยาการต่าง ๆ อย่างกว้างขวางเพื่อให้มีความพร้อมที่จะตอบคำถามหลากหลายที่มาจากผู้เข้าบริการที่มีลักษณะและความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันไป การเป็นผู้มีความอดทน มีไหวพริบ รักการบริการ ต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าเกณฑ์ที่คณะกรรมการวัดและประเมินผลการบริการสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The Measurement and Evaluation Service Committee, American Library Association) ได้ดำเนินการสร้างขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารห้องสมุดฯ ใช้พิจารณาในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้น เป็นคุณสมบัติที่เหมาะสมกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในยุคปัจจุบันนี้เช่นกัน เนื่องจากครอบคลุมถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่นักวิชาการท่านอื่นได้กล่าวไว้

แต่อย่างไรก็ตามการที่จะนำเกณฑ์การประเมินนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้อง มีการปรับให้เหมาะสมกับตำแหน่งและสถานภาพความเป็นจริงของห้องสมุดนั้น ๆ เกณฑ์ประเมินจะ แบ่งออกเป็น 6 ด้านด้วยกัน คือ 1) ทักษะด้านเทคนิค 2) ความรู้พื้นฐาน 3) ทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ความสามารถด้านการสัมภาษณ์การสืบค้น 5) ความสามารถในการ สืบค้น และ 6) ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ (American Library Association, 1991 : 35-37) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.1 ทักษะด้านเทคนิค หมายถึงความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม และ เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความสามารถในการ ใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นในระดับหนึ่ง ได้แก่

1) มีทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ที่มีในห้องสมุด ได้ เช่น การใช้งานพิมพ์ การใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ การใช้งานแฟ้ม การใช้เครื่องพิมพ์ และ สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องกรณีเกิดการขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ กับส่วนของฮาร์ดแวร์ได้

2) มีทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดได้ เช่น เครื่องร- คมนาคม วิชาสั่งงานการจัดการฐานข้อมูลเพื่อทำให้เข้าถึงฐานข้อมูลและสามารถนำข้อมูลออกมาใช้ ได้ สามารถปรับแต่งข้อมูลที่สืบค้นออกมาได้ สามารถจัดส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และ สามารถประสานผลของการสืบค้นให้เข้ากับบรรณานุกรมและฐานข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดได้

3.3.2 ความรู้พื้นฐาน หมายถึง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่ง ไม่ได้หมายถึงเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศแบบดั้งเดิม อาทิเช่น หนังสืออ้างอิงเท่านั้นแต่ยังหมายถึง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารสนเทศยุคใหม่อีกด้วย คือ

1) มีความรู้เรื่องทรัพยากรของห้องสมุดทุกชนิดว่ามีอะไรบ้าง ทรัพยากรชนิด ใดให้ข้อมูลอะไร ค่าตอบแทนที่ผู้มารับบริการนั้นควรอยู่ที่ใดในห้องสมุด

- 2) มีความรู้ในการใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น แหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ แหล่งข้อมูลจากออนไลน์ ฐานข้อมูล ซีดี-รอม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และสามารถอธิบายให้ผู้เข้าได้มีโอกาสตัดสินใจเลือกสืบค้นได้คุ้มค่าบริการที่จำเป็นต้องเสียแต่ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องการ
- 3) มีความรู้ในการเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้ สามารถวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฐานข้อมูลที่มีหลายรูปแบบได้
- 4) มีความรู้ในด้านจุดเด่น จุดด้อยของฐานข้อมูลที่มีบริการอยู่ได้
- 5) มีความรู้ในวิธีการพิจารณาโครงสร้าง และการจัดการฐานข้อมูลแต่ละฐาน
- 6) มีความรู้ในวิธีการการใช้ออกสารเกี่ยวกับฐานข้อมูล เครื่องช่วยค้น รวมทั้ง Thesaurus ต่าง ๆ
- 7) มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของห้องสมุดและวิธีการบริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 8) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์ และสัญญาต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีต่อบริษัทผู้ผลิตฐานข้อมูลต่าง ๆ
- 9) มีความรู้สามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ผลิตฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ออกมาให้บริการลูกค้า

3.3.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะสื่อสารให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความต้องการจะติดต่อขอความช่วยเหลือ ได้แก่

- 1) มีบุคลิกท่าทางเปิดเผย เป็นมิตร มีน้ำใจต่อผู้มาใช้บริการ
- 2) รู้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์ และสามารถสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความสามารถในการรับฟัง จับประเด็นที่สำคัญได้เมื่อผู้รับบริการมาพูดคุยด้วย
- 4) มีความรู้สีกว่ต่อเจตคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยี.

- 5) สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน เมื่อต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหา และสามารถรับฟังต่อเสียงบ่น เสียงตำหนิของผู้ใช้ได้
- 6) สามารถทำงานกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการอย่างอดทน สามารถปรับตัวยืดหยุ่นให้เข้ากับบุคลิกภาพที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการได้
- 7) มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีศักยภาพในการใช้ความรู้กับบุคคลแบบตัวต่อตัว หรือ สอนเป็นชั้นเรียน และสามารถแนะนำเชิญชวนให้ผู้รับบริการได้มีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดนำมาใช้
- 8) มีความเข้าใจต่อสิทธิส่วนบุคคล และต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

3.3.4 ความสามารถด้านการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น เป็นทักษะทางการสื่อสารที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานภารกิจการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากเป็นทักษะเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุดว่าต้องการอะไร และเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงประเด็นหรือไม่ อย่างไร คุณสมบัติดังกล่าวได้แก่

- 1) สามารถคิดอย่างมีจินตนาการ และมีสัญชาตญาณที่จะวิเคราะห์คำถามของผู้มาใช้บริการว่าจะให้บริการต่อคำถามนั้นให้ดีที่สุดอย่างไร
- 2) สามารถฟังคำถามของผู้ใช้บริการ แล้วเข้าใจได้อย่างรวดเร็วต่อภาษาหรือ ลักษณะโดยคำที่ผู้บริการใช้
- 3) สามารถพูดคุยกับผู้บริการจนสามารถสรุปคำหรือประเด็นที่ผู้บริการต้องการได้รวดเร็ว เช่น สามารถออกคำห้อยของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถอธิบายสั้น ๆ ถึงเรื่องที่ต้องการได้ หรือสามารถออกชื่อสำหรับใช้สืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้
- 4) สามารถยืนยันหรือขยายความจากใบคำขอสืบค้นได้ชัดเจน เพื่อติดตามผลของการสืบค้นข้อคำถามนั้นต่อไป
- 5) สามารถระบุหรือกำหนดขอบข่ายของเนื้อหาวิชาหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคำถาม และสามารถแนะนำขอบข่ายวิชาที่สัมพันธ์เพิ่มเติมให้ได้

- 6) มีความเข้าใจอย่างชัดเจน ต่อบริบายและวิธีการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) สามารถอธิบายอย่างชัดเจนและสุภาพให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงค่าบริการที่จำเป็นต้องเรียกเก็บจากผู้ใช้ ปริมาณเวลาที่ใช้สืบค้น และข้อจำกัดในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะมี
- 8) สามารถอธิบายเหตุผลของทางเลือกระหว่างการสืบค้นข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้
- 9) สามารถอธิบายวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่แก่ผู้ใช้บริการระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- 10) สามารถแนะนำผู้ใช้บริการที่พบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ตรงตามความต้องการเมื่อมีความจำเป็น

3.3.5 ความสามารถในการสืบค้น คุณสมบัติในการสืบค้นนี้ หมายถึงการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ซึ่งรวมทั้งความสามารถในการใช้เทคนิคการสืบค้นแบบต่าง ๆ และความเข้าใจในศักยภาพของฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม ความสามารถนี้ประกอบด้วย

- 1) สามารถวิเคราะห์คำถามอย่างมีเหตุผล จนระบุมโนทัศน์ที่ต้องการของผู้ใช้บริการได้ สามารถระบุถึงคำห้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ของมโนทัศน์ต่าง ๆ จนสามารถแปรผลออกมาได้ในรูปของบูลีน (Boolean)
- 2) สามารถใช้คำสั่งและโปรโตคอล (Protocols) ที่เหมาะสมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดฯ ใช้อยู่
- 3) สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์เพื่อหาคำสำหรับค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) สามารถใช้ระบบที่เหมาะสมสืบค้นข้อมูลข้ามระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ดีที่สุดได้

- 5) สามารถแปลคำดามาให้เป็นคำศัพท์ที่เหมาะสมกับฐานข้อมูลแต่ละฐานได้ หรือ สามารถเลือกคำทั่วไปที่อาจเป็นคำห้อง คำสะกดเทียบเคียง เพื่อใช้ในการสืบค้นได้
- 6) สามารถพิจารณาคำที่ไม่ใช่เนื้อหาวิชาการในการสืบค้นได้ เช่น คำที่เป็นข้อจำกัดทางภาษา คำแสดงชนิดของเอกสาร คำบอกปีที่ผลิตเอกสาร ให้เป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นได้
- 7) สามารถเลือกใช้วิธีที่ถูกต้องที่สุดในการทดลองสืบค้น เพื่อการประหยัดเงินค่าบริการ เช่น การสืบค้นจากชื่อเรื่องที่สุ่มมา การใช้คำอธิบายสั้น ๆ สืบค้น
- 8) สามารถปรับกลยุทธ์การสืบค้นได้ดี เมื่อการสืบค้นนั้นกว้างเกินไป หรือแคบเกินไป หรือผิดพลาดไม่ถูกต้อง
- 9) กรณีการสืบค้นล้มเหลว สามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะหยุดพักการสืบค้นหรือจะหาวิธีปรับแต่งขยายวิธีการสืบค้นให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร
- 10) สามารถประสานรูปแบบความต้องการผู้ให้บริการให้เข้ากับรูปแบบที่มีอยู่ในห้องสมุด รวมทั้งรูปแบบของการรายงานผล และการส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์
- 11) สามารถปรึกษากับผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาการประเมินผลการสืบค้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3.6 ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ เป็นจริยธรรมที่บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความกระตือรือร้น พัฒนาความรู้ และสามารถก้าวทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ รอบตัว ได้แก่

- 1) ต้องติดตามอ่านวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ จากทั้งจดหมายข่าว วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ของบริษัทผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ต้องเข้าร่วมในการประชุมปฏิบัติการ การประชุมวิชาการ การฝึกอบรม หรือ การศึกษาต่อเนื่องในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศตามโอกาสอันสมควร

- 3) ต้องใช้เวลาว่างจากภาระงานเพื่อฝึกฝนการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ การใช้ผ่านดิสก์ สาธิตการใช้ ซิตี-รอม หรือ โปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการศึกษาอบรม เป็นการเพิ่มทุนประสบการณ์ตนเอง และทำให้ได้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย
- 4) ต้องหมั่นปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในห้องสมุดของตนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 5) กล้าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานทุกระดับเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของตน
- 6) ให้ความช่วยเหลือ หรือ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ
- 7) ท้าความเข้าใจต่อนโยบายของห้องสมุด และปฏิบัติตามนโยบายอย่างถูกต้องในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8) ต้องใช้ข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ให้สัมพันธ์กับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 9) ต้องจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบทันทีที่การสืบค้นเสร็จสิ้นลง

สิ่งที่กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยทั่วไปซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานในการศึกษาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ แต่จากการสำรวจเอกสาร งานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดเอกชนแล้วพบว่า มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนน้อย และไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนเลย แต่เพื่อทำการปริทัศน์วรรณกรรมสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เรียบเรียงความรู้เรื่องภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนขึ้นจากประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนของผู้วิจัย และงานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่พบ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยนี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อบรรณารักษ์ มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

4.1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

Foster (1979) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรณารักษศาสตร์ (Philosophy of librarianship) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบบรรณารักษศาสตร์ 4 รูปแบบ อันได้แก่ ผู้ดูแลรักษาหนังสือ นักมนุษยชาติ สื่อกลาง และผู้ส่งเสริม ของนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์ในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ จากมหาวิทยาลัย Western Ontario และมหาวิทยาลัย Toronto ประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโททั้งสองแห่ง ยึดถือบรรณารักษศาสตร์ในรูปแบบของผู้ส่งเสริมที่มองคุณค่าของทรัพยากรห้องสมุดเป็นสิ่งของธรรมดาที่มีไว้เพื่อบริการแก่ชุมชน และพยายามสร้างนักอ่านใหม่ ๆ รวมทั้งสรรหาบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ ส่วนอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ยึดถือบรรณารักษศาสตร์ในรูปแบบของนักมนุษยชาติที่มองคุณค่าทรัพยากรห้องสมุดมีไว้เพื่อเผยแพร่วิทยาการ และให้ค้นคว้าหาความรู้เสมือนเป็นนักสำรวจ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้อย่างเสรี

Divay, Ducas และ Michaud-Oustryk (1987) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบรรณารักษ์ของอาจารย์มหาวิทยาลัย Manitoba ประเทศแคนาดา เพื่อศึกษาสภาพของบรรณารักษ์ และประโยชน์ของบรรณารักษ์ที่มีต่ออาจารย์ โดยแบ่งกลุ่มอาจารย์ตามสาขาวิชา ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มมนุษยศาสตร์ กลุ่มศึกษาศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ กลุ่มสาธารณสุขศาสตร์ และกลุ่มศิลปศาสตร์ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมองว่าบรรณารักษ์เป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่บริการ ส่วนบทบาทด้านการวิจัย การสอน และการบริหารมีอยู่ในระดับต่ำและเห็นว่านักเอกสารสนเทศสำคัญมากที่สุด ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งงานบริการช่วยการค้นคว้า สำหรับบรรณารักษ์ควรมีความรู้เฉพาะสาขาใน

ระดับปริญญาด้วย นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า อาจารย์ไม่เห็นความแตกต่างระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ช่วยบรรณารักษ์ และไม่เห็นประโยชน์ของงานบริการต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์เสนอให้ โดยเฉพาะอาจารย์กลุ่มวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์

Rothwell (1990) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในปัจจุบัน ว่ามีความแตกต่างจากภาพลักษณ์ในอดีต ที่เป็นภาพลักษณ์ในด้านลบหรือไม่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ประชาชนในเมือง Southport ประเทศอังกฤษ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มองภาพของบรรณารักษ์ตามภาพลักษณ์ที่มีในอดีต ที่ว่า เป็นหญิงสูงอายุ โสค ม้วนผม สวมแว่นตา แต่งกายลำสมัย เก็บตัว ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ หัวเก่าโบราณ มีความประหม่าอายุมักคอยห้ามมิให้ผู้ซ้ส่งเสียงดัง และมีใบหน้าที่ยืดแข็ง แต่กลับมองภาพของบรรณารักษ์ในด้านดี คือ มองว่า บรรณารักษ์คือผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ เต็มใจที่จะให้บริการ สุภาพ มีความรู้ และมีความเป็นมิตร เป็นต้น

4.1.2 งานวิจัยในประเทศไทย

ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2519) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครูในทัศนะของบุคลากรและนักศึกษาในวิทยาลัยครู จำนวน 14 แห่งในประเทศไทยที่มีบรรณารักษ์วิชาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบว่า ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครู ในทัศนะของผู้เ้าวยการ อาจารย์ และนักศึกษาของวิทยาลัยครูเป็นอย่างไร เป็นภาพพจน์ที่ตรงกับลักษณะอันพึงประสงค์ของบรรณารักษ์โดยทั่วไปหรือไม่ และเพื่อเปรียบเทียบว่า ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครูในทัศนะของบุคลากรและนักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และจำนวนเวลาการเข้าใช้ห้องสมุด มีความแตกต่างกันหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ภาพพจน์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครูในทัศนะของบุคลากรและนักศึกษาวินิจฉัยครูเป็นภาพพจน์ที่ตรงกับลักษณะอันพึงประสงค์ของบรรณารักษ์ โดยบุคคลกลุ่มดังกล่าวมีทัศนะต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยครูทางด้านคุณวุฒิ และคุณสมบัติทั่ว ๆ ไปว่า

บรรณารักษ์จะต้องมีคุณสมบัติทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และมีคุณสมบัติของนักทำงานที่ดี ส่วนทักษะทางด้านหน้าที่บุคลากรเห็นว่า หน้าที่สำคัญของบรรณารักษ์ คือ การวางแผนนโยบาย จัดบริการห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนในวิทยาลัยครู แต่นักศึกษาเห็นว่าหน้าที่สำคัญของบรรณารักษ์ คือ การเลือกและจัดหาหนังสือ วัสดุ เข้าห้องสมุด

ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 พุทธชาติ ตุ่มทรัพย์ ได้ศึกษาเรื่องบรรณารักษ์ตามทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุด โดยศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาเอก กับนักศึกษาทั่วไปที่เรียนสาขาวิชาอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 477 คน ที่มีต่อบรรณารักษ์ในรูปแบบทางปรัชญาวิชาชีพบรรณารักษ์รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ใน 4 รูปแบบ ได้แก่ ผู้ดูแลรักษาหนังสือ นักมนุษยชาติ เป็นสื่อกลาง และผู้ส่งเสริม โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาเอก เลือกวิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาเอกเพราะสามารถหางานทำได้ง่าย ส่วนนักศึกษาทั่วไปมีความคิดเห็นว่าวิชานี้เป็นวิชาที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่เป็นนักอ่านอย่างจริงจัง และคุณลักษณะของบรรณารักษ์ที่นักศึกษาต้องการเป็นอันดับสูงสุด คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีนิสัยรักหนังสือและรักการอ่าน และนักศึกษากาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มีทัศนคติต่อบรรณารักษ์ในรูปแบบทางปรัชญาวิชาชีพบรรณารักษ์ทั้ง 4 รูปแบบ แตกต่างกับนักศึกษาทั่วไป ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ในปี พ.ศ. 2534 สุภาพร วจนศุภมิตร ได้ศึกษาเรื่อง เจตคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีต่อบรรณารักษ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเจตคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์ที่มีต่อบรรณารักษ์โดยรวม และในด้านคุณสมบัติ ด้านการทำงาน ด้านภาพลักษณ์ และด้านอาชีพบรรณารักษ์ และเปรียบเทียบเจตคติของนักศึกษาที่มีต่อบรรณารักษ์ตามสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ เพศ กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา และสภาพการเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์ 4 กลุ่มสาขาวิชา คือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ กลุ่มสาขาวิชาแพทยศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัย กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชา

เกษตรศาสตร์ วนศาสตร์ และการประมง จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง จำนวน 539 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีเจตคติต่อบรรณารักษ์โดยรวมในระดับไม่ค่อยจะดี และเจตคติต่อบรรณารักษ์ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีเจตคติต่อบรรณารักษ์ด้านภาพลักษณ์ในระดับค่อนข้างดี แต่มีเจตคติต่อบรรณารักษ์ในด้านคุณสมบัติ ด้านการทำงาน และด้านอาชีพ ในระดับไม่ค่อยจะดี และเจตคติของนักศึกษาที่มีต่อบรรณารักษ์ตามสถานภาพส่วนตัว และสภาพการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีเจตคติต่อบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 นักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาชีพที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอัตราจำนวนครั้งของการเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการปริทัศน์งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อบรรณารักษ์นั้น พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ห้องสมุดในสถาบันการศึกษา ยกเว้นงานวิจัยของ Rothwell (1990) ที่ศึกษาทัศนคติของประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน ทั้งหมดเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่อาศัยแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล งานวิจัยเกี่ยวข้องกับปรัชญาทางวิชาชีพ (Foster, 1979) ภาพพจน์ (ไพโรจน์ ชลารัักษ์, 2519) เจตคติและทัศนคติ (สุภาพร โรจนสุภมิตร, 2534 และ พุทธชาติ ดุ่มทรัพย์, 2527) หรือ การรับรู้เกี่ยวกับสถานภาพบรรณารักษ์ (Divay, Ducas and Michaud-Oystryk, 1987) ทั้งหมดนี้แม้ว่าจะมีความหลากหลายในศัพท์ที่ใช้แต่สามารถสรุปได้ว่าเป็นสิ่งเดียวกันกับภาพลักษณ์นั่นเอง ผลการวิจัยพบว่าไม่แตกต่างกัน คือ โดยภาพรวมผู้ใช้ห้องสมุด ไม่ว่าจะ เป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือประชาชนจะมีภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ค่อนข้างดี ภาพที่ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นตรงกันคือการ เป็นผู้ให้บริการที่ศิริกหนังสือและรักการอ่าน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทัศนคติของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันการศึกษา ผลการวิจัยของ Diday, Ducas และ Michaud-Oystryk (1989) ก็งาน

วิจัยของสุภาพร วจนศุภมิตร (2534) พบตรงกันว่าอาจารย์และนักศึกษานในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะมีภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ค่อนข้างจะเป็นทางลบ และมีทัศนคติค่อนข้างต่ำ ต่อบทบาทด้านการวิจัย การสอน และการบริการของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ และการเลือกอาชีพบรรณารักษ์

4.2.1 งานวิจัยต่างประเทศ มีผู้ศึกษาดังนี้

Thornton (1963) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของบรรณารักษ์ที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ เพื่อวัดทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะรัฐ Georgia ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 111 คน ที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ โดยมีแบบสอบถามวัดทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ที่ Thornton สร้างขึ้นเอง ด้วยการรวมเอามาตรค่านิยมและเนื้อหาเป็นเกณฑ์ในการเลือกประโยคคำถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของบรรณารักษ์แตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุดที่บรรณารักษ์เหล่านั้นทำงานอยู่ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์แตกต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะ ซึ่งมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบรรณารักษ์น้อยกว่าบรรณารักษ์ทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าว

นอกจากนี้ งานวิจัยในระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัย Illinois โดย Magrill (1970) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ต่ออาชีพและการเลือกวิชาชีพบรรณารักษ์เป็นอาชีพ โดยศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท ในโรงเรียนบรรณารักษ์ 3 แห่ง จำนวน 130 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการศึกษ รัฐศาสตร์ วารสารศาสตร์ และสังคมวิทยา จากมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 248 คน ว่านักศึกษาระดับปริญญาโทที่เรียนบรรณารักษศาสตร์มีความคิดเห็นที่ดี (Favorable Image) ต่ออาชีพบรรณารักษ์มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาอื่นดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทในโรงเรียน

บรรณารักษ์มีความคิดเห็น หรือมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบรรณารักษ์มากกว่านักศึกษابริฎญาโทในสาขาวิชาอื่น โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทจากรองเรียนบรรณารักษ์ 3 แห่ง มีทัศนคติต่อมาตรวัดสิ่งที่เหมาะสมกันทางอาชีพใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีทัศนคติดังกล่าวแตกต่างจากนักศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ Prins (1992) เรื่อง ภาพลักษณ์ สถานภาพ และชื่อเสียง ของวิชาชีพบรรณารักษ์และงานสารนิเทศ ได้แสดงให้เห็นถึงความตระหนักในภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาสาธารณชนต่อวิชาชีพบรรณารักษ์ โดยงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริงที่อยู่เบื้องหลังในการทำให้ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของวิชาชีพบรรณารักษ์ตกต่ำ และวิเคราะห์ถึงสาเหตุนั้น ๆ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาคมห้องสมุดประเทศต่าง ๆ กว่า 150 แห่งกว่า 90 ประเทศทั่วโลก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่สำคัญ นานาประการ ที่ทำให้ ภาพลักษณ์ สถานภาพ และชื่อเสียงของวิชาชีพบรรณารักษ์ตกต่ำ ซึ่งพอสรุปได้ว่า อาชีพบรรณารักษ์เป็นอาชีพที่มีรายได้น้อย หางานหายาก และมักถูกมองว่าเป็นอาชีพของผู้หญิง ห้องสมุดมักขาดแคลนเงินทุนสนับสนุน และผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดที่มีต่อสังคม นอกจากนี้บุคคลทั่วไปมองว่างานของบรรณารักษ์ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่ได้รับการศึกษาอบรมสูงหรือเฉพาะทาง และที่สำคัญบุคคลทั่วไปมีความคาดหวังที่ค่อนข้างต่ำต่อบริการของห้องสมุดอยู่แล้ว

4.2.2 งานวิจัยในประเทศ มีผู้ศึกษาดังนี้

ศรีสมร คุณากรบดินทร์ (2524) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญา กับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ จำนวน 402 คน นักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาโทจำนวน 56 คน บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู จำนวน 181 คน เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ปริญญา

โท ตามอายุ สภาพภูมิศาสตร์ สถาบัน และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู ตามอายุ อายุของการเป็นบรรณารักษ์ สภาพภูมิ- ศาสตร์ และสถาบัน รวมทั้งเพื่อทราบเหตุผลในการเลือกอาชีพบรรณารักษ์ของนักศึกษาและ บรรณารักษ์กลุ่มดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญา กับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยครู มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบรรณารักษ์ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และบรรณารักษ์มีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน และนักศึกษามหาวิทยาลัย กับนักศึกษา วิทยาลัยครูมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาส่วนกลางกับนักศึกษาส่วน ภูมิภาคมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บรรณารักษ์ ที่มีอายุต่างกัน อายุการเป็นบรรณารักษ์ต่างกันทั้งบรรณารักษ์ส่วนกลาง กับบรรณารักษ์ส่วนภูมิภาค มีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตกต่างกัน บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย กับบรรณารักษ์ ห้องสมุดวิทยาลัยครูมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับเหตุผลในการเลือกอาชีพบรรณารักษ์นั้น นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกอาชีพบรรณารักษ์เพราะ รักการอ่านหนังสือและชอบอ่านหนังสือ ส่วนบรรณารักษ์เลือกอาชีพนี้เพราะศึกษามาทางสาขานี้ มากที่สุด

อรพินทร์ หิรัญ (2528) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ต่ออาชีพบรรณารักษ์ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของนักเรียนชั้น ม.6 ที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ และเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของนักเรียนชั้น ม. 6 ที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ตามเพศ ความสม่ำเสมอ ในการใช้ห้องสมุด และแผนการเรียน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของนักเรียนชั้น ม. 6 ที่มีต่ออาชีพบรรณารักษ์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนกลุ่มดัง กล่าวที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ แผนการเรียน มีความรู้ ความเข้าใจในอาชีพบรรณา- รักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ไม่แตก ต่างกัน ส่วนนักเรียนกลุ่มดังกล่าวที่มีความสม่ำเสมอในการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความรู้ ความ เข้าใจ และมีทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอก

จากนี้ยังพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติต่ออาชีพบรรณารักษ์ มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมาน ลอยฟ้า (2528) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อวิชาชีพของนักศึกษابรรณารักษศาสตร์ โดยศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ ชั้นปีที่ 1-4 คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 129 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาวิชาชีพบรรณารักษ์ส่วนหนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพนี้ โดยนักศึกษากส่วนใหญ่มองว่าอาชีพบรรณารักษ์เป็นอาชีพและงานที่ไม่ค่อยน่าสนใจ ไม่ท้าทายความสามารถ ไม่ก้าวหน้า และไม่ทัดเทียมกับวิชาชีพอื่น อันเป็นทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อวิชาชีพทางด้านสถานภาพวิชาชีพ ส่วนทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อวิชาชีพทางด้านความหวังในอาชีพนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วอยากทำงานอาชีพอื่น และมีความคิดเห็นว่าอาจเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่นถ้ามีโอกาส สำหรับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อวิชาชีพทางการศึกษาวิชาชีพนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหลักสูตร การเรียนการสอน อุปกรณ์การสอน และการฝึกปฏิบัติ การวัดผลการเรียน ความเอาใจใส่ของอาจารย์ ความเป็นกันเองระหว่างอาจารย์และนักศึกษา และสภาพห้องเรียน แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อตำราสำหรับการค้นคว้า วิธีการของอาจารย์ในการกระตุ้นและส่งเสริมให้นักศึกษามีศรัทธาต่อวิชาชีพนี้

จากการปริทัศน์งานวิจัยข้างต้นในส่วนแรกเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติที่คนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันการศึกษามีต่อตัวบรรณารักษ์เอง แต่ในส่วนที่สองเป็นการมองภาพของบรรณารักษ์ในฐานะที่เป็นวิชาชีพ วรรณกรรมที่พบในส่วนหลังนี้จะเห็นว่าเป็นการศึกษาทัศนคติของบุคคลในวิชาชีพบรรณารักษ์เองว่ามองภาพวิชาชีพตนเองเป็นอย่างไร ซึ่งบุคคลในวงวิชาชีพนี้ทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนบรรณารักษ์ ยกเว้นงานวิจัยของอรพินทร์ หิรัญ (2528) ที่ทำการศึกษาจากกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยม และมีเพียงงานวิจัยของสมาน ลอยฟ้า (2528) ที่ครอบคลุมถึงบทบาทของโรงเรียนบรรณารักษ์ และ หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ งานวิจัยทั้งหมดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการปฏิบัติงานวิจัยสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่บุคคลในวงวิชาชีพที่ทัศนคติค่อนข้างดี ต่ออาชีพบรรณารักษ์ที่ตนเองเลือก และยอมรับในความเป็นจริงที่ว่างานบรรณารักษ์เป็นงานที่มี รายได้น้อย และถ้าเป็นไปได้นักศึกษาบางส่วนจะเปลี่ยนไปทำงานอาชีพอื่น (สมาน ลอยฟ้า, 2538) ซึ่งข้อเท็จจริงนี้พบตรงกันกับการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของ Prins (1992) แต่ต่างกับ งานวิจัยของพุทธชาติ ดุ่มทรัพย์ (2527) ที่พบว่านักศึกษาเลือกเรียนวิชาบรรณารักษศาสตร์เพราะ หางานง่าย เหตุผลหลักที่นักศึกษาเลือกเรียนวิชาบรรณารักษศาสตร์ทั้ง ๆ ที่ตระหนักในภาพลักษณ์ ที่ค่อนข้างไม่ดี เพราะรักการอ่านและชอบอ่านหนังสือ (ศรีสมร คุณากรดินทร์, 2524) ซึ่งตรง กันกับทัศนคติที่ผู้ใช้บริการมองว่า วิชาบรรณารักษศาสตร์เป็นวิชาที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่เป็นนักอ่าน (พุทธชาติ ดุ่มทรัพย์, 2527)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย