



### ความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีภารกิจที่สำคัญ 4 ประการ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันประเทศไทยมีมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง ในจำนวนนี้มีมหาวิทยาลัย 12 แห่งที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (กองสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, 2538 : 2) มหาวิทยาลัยเอกชนเหล่านี้เปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งทางด้านสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากในอดีตที่มหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่เน้นเปิดการเรียนการสอนเฉพาะทางด้านสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ในหมวดวิชาพาณิชยศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ และเลขานุการ เท่านั้น

การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนพัฒนาตนเอง เพื่อรองรับและให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนโดยจัดทำทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุด โดยจะเห็นได้ว่าปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนหลายแห่ง เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เป็นต้น ได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีบริการอื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน เช่น บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และเพื่อให้การบริการของห้องสมุดแต่ละสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์อันจำกัดทั้งในด้านงบประมาณหรือบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั้งหมดจึงได้จัดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนสารสนเทศและบริการซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานรูปแบบต่าง ๆ และกว้างขวางยิ่งขึ้น อันเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของแต่ละสถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

ในขณะที่ห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศ เพื่อให้บริการในหลายรูปแบบ และกว้างขวางยิ่งขึ้นนั้น ข้อมูลความรู้ทั้งหลายในห้องสมุดก็มีความซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย สื่อที่เข้าในการจัดเก็บและจัดเรียงข้อมูลมีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงรวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในห้องสมุด เป็นไปอย่างรวดเร็วจนเกินความสามารถของผู้ให้บริการที่จะติดตามสารสนเทศที่ตนต้องการได้ด้วยตนเอง (Shaw, 1991 : 52) ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องการความช่วยเหลือ รวมทั้งความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาสารสนเทศ เพื่อนำสารสนเทศนั้นไปใช้ประโยชน์ตามที่ตนต้องการ ภาระกิจในการนำผู้ให้บริการให้เข้าถึง และนำทรัพยากรสารสนเทศมาช่วยให้เกิดประโยชน์นั้น เป็นงานหลักของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีปรัชญาว่า จะต้องจัดหาสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ (Katz, 1992 : 14)

การดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ได้รับความสำเร็จด้วยดีนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรห้องสมุด และความสามารถของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ (Lancaster, 1977 : 74) ตามภาระกิจหลักคือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ประสบความยุ่งยากในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงเป็นบุคลากรห้องสมุดที่มีความสำคัญมาก เพราะถ้าหากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการแล้ว การใช้บริการจากทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดก็จะลดน้อยลง (DeVore-Chew, Roberts, and Smith, 1991 : 390) เนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดอาจมีข้อจำกัดหลาย ๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่จะค้นหาเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

สิ่งที่มักพบอยู่เสมอเกี่ยวกับธรรมชาติของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้มักมีความรู้สึกสับสนไม่แน่ใจ เมื่ออยู่ในห้องสมุด และจะระมัดระวังต่อการแสดงออกให้บรรณารักษ์ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หรือบางครั้งไม่อาจจะบอกได้อย่างชัดเจนว่า ตนเองต้องการอะไร แค่นั้น เพียงใด (Markham, Stirling and Smith, 1983 : 369) ดังนั้นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงมิได้มีเพียงแต่ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการให้ได้เท่านั้น แต่ยังคงมีทักษะในศิลปะ



ของการสื่อสารที่สามารถทำให้ผู้ใช้เปิดเผยถึงความต้องการที่แท้จริงออกมาด้วย

การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแสดงความยินดีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และ ให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความจริงใจ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวจนภาษาได้แก่วาจาที่สุภาพ หรือวจนภาษา เช่น การแสดงออกทางใบหน้าท่าทางหรือแววตา ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น อันเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสบายใจ และกล้าที่จะเปิดเผยถึงความต้องการที่แท้จริงของตน นอกจากนี้วิธีการหนึ่งที่สำคัญ คือ การสร้างภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งภาพลักษณ์หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในใจในความรู้สึก นึกคิดของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลอื่น โดยภาพลักษณ์นั้น อาจเกิดจากการรู้จัก การมีประสบการณ์ด้วย การได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่าน หรืออื่น ๆ ทั้งนี้จะต้องมีความประทับใจเพียงพอ ที่จะสร้างเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นภาพทางบวก หรือ ทางลบก็ได้ ภาพลักษณ์ที่สามารถที่จะกำหนดพฤติกรรมของคนได้ (Frohmann, 1992 : 374) นอกจากนี้ภาพลักษณ์ของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพหนึ่ง ๆ นั้น นอกจากจะมีผลต่อทัศนคติและการแสดงออกของบุคคลดังกล่าวแล้ว ยังมีผลกระทบต่อคนอื่นในกลุ่มอาชีพเดียวกันอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้น โยกย้าย และความไม่พึงพอใจกันระหว่างบุคคลที่ร่วมงานในหน่วยเดียวกัน

อาชีพบรรณารักษ์เป็นอาชีพที่ถูกคนในสังคมส่วนใหญ่มองภาพลักษณ์ในเชิงลบ เช่นในประเทศอังกฤษที่คนส่วนใหญ่มองว่าบรรณารักษ์เป็นอาชีพของ "ผู้หญิงสูงอายุที่ชอบใส่เสื้อผ้าที่รุงรัง สวมแว่นตา เงอะงะ เกล้าผมมวยโต และมักจะชอบทำสีหน้าเคร่งเครียดดูแล้วไม่เจริญตา" (Rothwell, 1990 : 25) ซึ่งภาพลักษณ์ด้านลบดังกล่าวนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่เข้าใจไม่แน่ใจซึ่งกันและกันว่าจริง ๆ แล้วสาธารณชนควรจะมองภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์ไปในทางใด มีคนจำนวนมากที่รู้ว่าภาพลักษณ์ดังกล่าวของบรรณารักษ์ออกจะเป็นสิ่งที่กล่าวเกินเลยไป เนื่องจากยังไม่มีความมาตรฐานของภาพลักษณ์ที่คนในสังคมควรจะยึดถือมาใช้ทดแทน แต่อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์นั้นถูกมองในเชิงบวกด้วยเหมือนกัน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ผลของการวิจัยส่วนใหญ่จะแสดงออกมากในทางบวกมากขึ้น ดังเช่นผลการวิจัยของ Rothwell, 1990 พบว่าปัจจุบันสังคมมองบรรณารักษ์ว่าเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ มีน้ำใจ สุภาพ มีความรู้ และมีความเป็นมิตร Duffy (1990) ชี้ให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในด้านบวกตามทัศนะของเยาวชนว่าบรรณารักษ์เป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ

มีความกรุณา เป็นมิตร มีน้ำใจดี ไพโรจน์ ชลาวัณย์ (2519) พบว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดวิทยาลัยครูมีภาพลักษณ์ในด้านบวก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเกี่ยวกับคุณวุฒิ พื้นความรู้ และหน้าที่รับผิดชอบ และผลการวิจัยของพุทธชาติ ดุ่มทรัพย์ (2527) พบว่าคุณลักษณะของบรรณารักษ์ที่นักศึกษาเห็นว่าสำคัญมากคือ การเป็นผู้รักหนังสือและการอ่าน

Rothwell (1990 : 27) กล่าวถึงภาพลักษณ์ของบุคคลทุก ๆ กลุ่มหรือทุก ๆ วิชาชีพว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินกิจการในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการต่าง ๆ เช่นองค์กรด้านธุรกิจที่เติบโตมากขึ้นในปัจจุบันที่มีสภาพของการแข่งขันค่อนข้างสูงแล้ว ภาพลักษณ์ที่ดีและตรงตามความต้องการของสถาบันก็มีความจำเป็นมากขึ้น เพราะถ้าหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ใช้บริการจะเกิดความเลื่อมใส ศรัทธา และให้ความร่วมมือร่วมใจต่อหน่วยงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินกิจการ แต่ถ้าหากหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับหน่วยงานนั้น ซึ่งจะมีผลกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงเกียรติคุณ และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจการนั้น ๆ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเอกชนเช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ผลักดันให้วิทยาลัยเอกชนเปลี่ยนแปลงสถานภาพมาเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนได้สำเร็จ เมื่อสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดได้รับการเปลี่ยนแปลงให้สูงขึ้น ห้องสมุดก็ได้รับการเปลี่ยนแปลงสถานะเช่นเดียวกัน จากเดิมที่ห้องสมุดไม่มีการจัดแบ่งสายงานที่ซับซ้อน ก็เปลี่ยนมามีฐานะเป็นสำนักที่ชื่อเรียกต่าง ๆ กันไป ได้แก่ สำนักหอสมุด สำนักหอสมุดกลาง หอสมุด หรือ ศูนย์สนเทศ เป็นต้น หัวหน้าบรรณารักษ์ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ห้องสมุดมีฐานะเทียบเท่าคณะ มีการจัดแบ่งแผนงานออกไปตามลักษณะงาน ตามความเหมาะสม คล้ายกับการจัดหน่วยงานของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ

บุคลากรที่ทำงานในห้องสมุดเป็นผู้ที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และไม่วุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ในจำนวนใกล้เคียงกัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนหลาย ๆ แห่งมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ การเปลี่ยนแปลง การโยกย้ายงาน การเข้า-การลาออกของบุคลากร ทำให้การดำเนินงานมีปัญหาเพราะขาดการต่อเนื่อง ดังนั้นความเชี่ยวชาญของบุคลากรโดยรวมจึงค่อนข้างน้อยกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



ของรัฐ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ยาวนานและต่อเนื่องกว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนใหญ่เป็นอาคารเอกเทศ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เกือบทุกแห่งได้นำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการ กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ต้องมีการปรับตัวในการศึกษาหาความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี โดยเฉพาะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ต้องมีความกระตือรือร้นในเรื่องดังกล่าวมากเป็นพิเศษ เพราะเป็นด้านหน้าที่ต้องพบกับผู้มาใช้บริการ

สิ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะการให้บริการแก่นักศึกษาที่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนสูงกว่านักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติ ถ้าหากนักศึกษาจ่ายเงินค่าธรรมเนียมสูงกว่าจะมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ตอบแทนจากมหาวิทยาลัยเอกชนในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องเรียนที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หรือบริการที่ดีจากห้องสมุด แต่จากข้อจำกัดในเรื่องบุคลากรดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่ายังมีประสิทธิภาพน้อยกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และการอยู่ในระยะเริ่มต้นของการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยี ทำให้ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ หรือ นักศึกษาจะมองภาพลักษณ์ของห้องสมุดและบรรณารักษ์ไม่ดีเท่าที่ควร

การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จะทำหน้าที่ได้ดี สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับอาจารย์ และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีคุณลักษณะเหมาะสมกับงานแล้ว ยังจะต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ดังที่ Whitlatch (1990 : 48) ได้กล่าวไว้ว่าในหน่วยงานที่ให้บริการ บุคลากรผู้ซึ่งต้องทำงานใกล้ชิดกับผู้ให้บริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อใช้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข และประเมินงานหรือบริการนั้น ๆ

ดังนั้นภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบุคลากรห้องสมุดที่ใกล้ชิดและพบปะกับผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นเสมือนนัก

ประชาสัมพันธ์ และเป็นตัวแทนของห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ที่จะทำให้ห้องสมุดถูกมองว่าเป็นเพียงที่เก็บหนังสือ หรือ ห้องสมุดคือส่วนสำคัญที่จะขาดไม่ได้ในมหาวิทยาลัย

ดังนั้นการวิจัยเรื่องนี้ จึงมุ่งศึกษาว่าอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างไร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของบุคคลที่จะทำหน้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านภาพลักษณ์ปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวังตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน และเป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

#### สมมุติฐานในการวิจัย

ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนไม่แตกต่างกัน



## ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น คือ

1. สถานภาพ ได้แก่
  - อาจารย์
  - นักศึกษา
2. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ได้แก่
  - ทุกวัน
  - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
  - เดือนละ 1 ครั้ง
  - ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเลย

ตัวแปรตาม คือ ภาพลักษณ์ด้านความรู้และด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวัง โดยศึกษาจากความคิดเห็นของอาจารย์ประจำและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเภทที่เป็นมหาวิทยาลัย และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 12 แห่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 12 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 4,259 คน และนักศึกษาจำนวน 132,277 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 136,806 คน (กองสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, 2538) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 775 คน ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 369 คน และนักศึกษา จำนวน 406 คน โดยได้จากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิชนิดที่เป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling)

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และภาพลักษณ์ที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ภาพลักษณ์บทบาท และคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ใน 2 ด้าน คือ ภาพลักษณ์ด้านความรู้ และภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ
  - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
4. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม
5. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (T-test) และ ค่าเอฟ (F-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ด้วยไมโครคอมพิวเตอร์ (SPSS Statistical Package for the Social Sciences)
7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง
8. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกชนนำไปเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณลักษณะบุคลากรผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ในบางกรณีที่ห้องสมุดใหม่บุคลากรที่มีภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปตามเกณฑ์แล้ว ผลการวิจัยอาจจะมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และยังอาจเป็นแรงบันดาลใจให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น่าจะมากขึ้นกว่าเดิม
3. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงสถานภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ไม่แต่เฉพาะบรรณารักษ์ในห้องสมุดอุดมศึกษาเอกชนเท่านั้น ผลที่ได้ก็ยังอาจเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดประเภทอื่นที่มีงานการให้บริการเช่นกัน
4. สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้โรงเรียนบรรณารักษศาสตร์นำไปพิจารณาประกอบการฝึกอบรมนักศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ให้เป็นผู้มีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้อีกทางหนึ่ง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย