



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษากับความต้องการกิจกรรมฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามตามทฤษฎีของ Honey และ Mumford
2. ศึกษากิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน รวม 51 แห่ง จำนวน 143 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเพื่อสำรวจรูปแบบการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามเพื่อสำรวจ
รูปแบบการเรียนรู้ 4 รูปแบบ คือ แบบนักกิจกรรม แบบนักไตร่ตรอง แบบนักทฤษฎี และแบบ
นักปฏิบัติ จำนวน 80 ข้อ จากนั้น นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา จิตวิทยา และบรรณารักษศาสตร์
ตรวจแก้สำนวนภาษา แล้วนำไปทดลองใช้กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดคณะทุกคณะ
ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 15 คน เพื่อแก้ไขข้อความที่กำกวม จากนั้น
นำไปทดสอบเพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ และค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม กับ บรรณารักษ์จากแผนก

ต่าง ๆ ในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มานั่งประจำให้บริการตอบคำถาม และไม่ใช้ประชากร จำนวน 10 คน ด้วยวิธีทดสอบซ้ำ (test - Retest) ระยะเวลาห่างกัน 2 สัปดาห์ ปรากฏว่า ได้ค่าความเที่ยงของกลุ่มคำถามตั้งแต่ 0.63 ถึง 0.89

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่ต้องการ ประกอบด้วยกิจกรรมฝึกอบรมข้อใหญ่ 4 ข้อ ให้ประชากรประเมินค่าความต้องการ ภายใต้กิจกรรมข้อใหญ่แต่ละข้อ มีกิจกรรมฝึกอบรมข้อย่อยๆ ตั้งแต่ 3-5 ข้อ ให้ประชากรประเมินความต้องการด้วย แต่ให้ประเมินเฉพาะกิจกรรมย่อยภายใต้กิจกรรมข้อใหญ่ที่ประชากรเลือกเป็นอันดับ 1 เท่านั้น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์ ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม งานที่ชอบปฏิบัติ งานอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติ และหัวข้อฝึกอบรมที่สนใจและประสงค์จะเข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้กับประชากร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. หาค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการสำรวจรูปแบบการเรียนรู้
2. แปลงคะแนนที่ได้จากการสำรวจเป็นคะแนนมาตรฐาน
3. หาค่าความถี่และร้อยละของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จำแนกตามรูปแบบการเรียนรู้
4. หาค่าความถี่ และร้อยละของกิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการ จำแนกตามรูปแบบการเรียนรู้
5. หาค่าความถี่และร้อยละของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ที่ต้องการกิจกรรมฝึกอบรมกิจกรรมข้อใหญ่แต่ละข้อและกิจกรรมย่อย จำแนกตามรูปแบบการเรียนรู้
6. หาค่าความถี่ และความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและข้อมูลส่วนบุคคลกับรูปแบบการเรียนรู้ โดยวิธีหาค่าไคสแควร์

สรุปผลการวิจัย

1. บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม มีรูปแบบการเรียนรู้แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม รองลงมาคือแบบนักไตร่ตรอง และนักทฤษฎี ในอัตราที่เท่ากัน และแบบนักปฏิบัติน้อยที่สุด (ดังตารางที่ 3)

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ ต้องการกิจกรรมการฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียน ไปแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถมากที่สุด ต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมฝึกอบรมอย่างเต็มความสามารถ และกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้สังเกตไตร่ตรอง และทบทวนสิ่งที่เรียนอย่างเต็มที่ในระดับรองลงมา และต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนได้วิเคราะห์แนวคิด โดยใช้หลักตรรกศาสตร์และสร้างสรรค์ทฤษฎีใหม่อย่างเต็มความสามารถน้อยที่สุด (ดังตารางที่ 5)

อภิปรายผลและการนิรนัยสมมติฐาน

1. ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามของหอสมุด ห้องสมุดวิชาเขต และสำนักหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ทั้งภาครัฐและเอกชน มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาเป็นแบบนักไตร่ตรองและนักทฤษฎีในอัตราที่เท่ากัน และแบบนักปฏิบัติ ตามลำดับ การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรมมากที่สุด คงเป็นเพราะตรงกับลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ชอบทำงานติดต่อกับคน มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูล มุ่งช่วยเหลือผู้อื่น มีความสนใจสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ และไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นผู้ที่สนใจใฝ่รู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การบริการตอบคำถาม เป็นไปอย่างรวดเร็วทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ลักษณะเหล่านี้จึงเป็นคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ผู้ใช้บริการและผู้บริหารห้องสมุดคาดหวัง (Katz, 1987 ; Shaw & Whittle, 1986 และ Orgren & Rice, 1986) นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ชอบปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ส่วนใหญ่ก็เป็นบุคคลในแบบนักกิจกรรม (ดังตารางที่ 16) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยในข้อ 1 ที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรม

บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักไตร่ตรอง และนักทฤษฎีในระดับรองลงมา ทั้งนี้ น่าจะเป็นได้ว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามมีหน้าที่ที่จะต้องวิเคราะห์

เนื้อหาของสารนิเทศเพื่อทำตราชนีและสาระสังเขป ต้องทำกฤตภาค ตลอดจนเครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ จึงมีลักษณะนิสัยเป็นคนสุขุม ไตร่ตรอง ช่างคิด และวิเคราะห์ปัญหา

นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักปฏิบัติในวัยที่สุด ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามอยู่ไม่มากนักที่มีลักษณะนิสัยชอบทำงานที่มุ่งที่ตัวงานมากกว่าตัวคน มีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคปฏิบัติมากกว่าการติดต่อบปะผู้คน ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Choi และ Washington (Choi, 1989) ที่พบว่าบรรณารักษ์ฝ่ายบริการและฝ่ายเทคนิคมีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักปรับปรุงตามทฤษฎีของ Kolb ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยของนักปรับปรุง ตรงกับบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของคนในแบบนักปฏิบัติ

2. ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียนไปแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถมากที่สุด ทั้งนี้ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในข้อ 2 ที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมฝึกอบรมอย่างเต็มที่ และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบในข้อ 1 ซึ่งไม่เป็นไปตามทฤษฎีของ Honey และ Mumford ที่ว่า นักกิจกรรมจะต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่จะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมฝึกอบรมอย่างเต็มความสามารถ แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักปฏิบัติเด่นเป็นอันดับ 2 (ดังตารางที่ 4) จึงมีความเป็นไปได้ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่จะสนใจกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียนไปแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถได้

นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม มีความต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมฝึกอบรมอย่างเต็มความสามารถ จำนวน 61 คน และกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้สังเกต ไตร่ตรอง และทบทวนสิ่งที่เรียนอย่างเต็มที่ในระดับรองลงมา จำนวน 19 คนเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาและผลการวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่า มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ต้องการกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้วิเคราะห์แนวคิด โดยใช้หลักตรรกศาสตร์ และสร้างสรรค์ทฤษฎีใหม่อย่างเต็มความสามารถในระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ที่พบว่า มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักทฤษฎีมีจำนวน 27 คน แต่กลับต้องการกิจกรรมฝึกอบรมลักษณะนี้น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ยังมีต้องให้บริการสืบค้นในลักษณะเจาะลึก ซึ่งต้องวิเคราะห์คำถาม วางแผนกลยุทธ์การค้นหาสารนิเทศ จึงยังไม่สันทัดใจกิจกรรมฝึกอบรมที่ต้องคิดวิเคราะห์

เท่าไรนัก

จากการวิจัยยังพบอีกว่า กิจกรรมฝึกอบรมช้อย่อยที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือการสาธิต และฝึกปฏิบัติ รองลงมาคือการสอนแบบปฏิบัติการ และการทำโครงการจริง ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมย่อย การปรึกษากลุ่มย่อยเพื่อแก้ปัญหาในระยะเวลาที่กำหนดและการสอนแบบสลับสอ เป็นกิจกรรมย่อยที่ไม่มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามจากทุกรูปแบบการเรียนรู้ต้องการ

ผลการวิจัยยังพบว่า อายุ วุฒิสุงสุดทางการศึกษา สถาบันที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภูมิลาเนา ระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน ในตำแหน่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม งานที่ชอบปฏิบัติมากที่สุด และงานอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัตินอกเหนือจากงานบริการ ตลอดจนหัวข้อฝึกอบรมที่สนใจและประสงค์เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Honey และ Mumford เป็นทฤษฎีที่ศึกษาพฤติกรรมที่สังเกตได้ มากกว่าการหาภูมิหลังทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรม (Honey & Mumford, 1986) ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวถึง จึงไม่มีผลต่อรูปแบบการเรียนรู้ แต่ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาประสบการณ์วิชาชีพบรรณารักษ์มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 น่าจะเป็นเพราะการมีประสบการณ์การทำงานหลายปี ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามรู้จักไตร่ตรองและวิเคราะห์ปัญหามากขึ้น (ดังผลการวิจัยในตารางที่ 13) ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Choi ที่ศึกษาร่วมกับ Washington (Choi, 1989) ที่พบว่า บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานหลาย ๆ ปี ส่วนใหญ่จะมีความคิดรอบคอบและมีเหตุมีผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ขอเสนอให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มอบหมายหน้าที่ต้องปฏิบัติในฝ่ายบริการตอบคำถามให้ตรงกับลักษณะนิสัย และบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามแต่ละคน กล่าวคือ มอบหมายหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการแนะนำวิธีสืบค้นสารนิเทศ วิธีเขียนเอกสารอ้างอิง ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดสรรสารนิเทศเฉพาะบุคคล ตลอดจนการจัดซื้อจัดหาหนังสืออ้างอิงแก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ที่ชอบทำงานติดต่อกับผู้ใช้บริการ ต้นตัวสนใจข่าวสารความก้าวหน้า และหูตากว้างไกล

หรือคนในแบบนักกิจกรรม มอบหมายหน้าที่จัดทำตรรกะและสาระสิ่ง เชป ทำกฤตภาค ทำเครื่องมือช่วยค้น ประเมินค่างหนังสืออ้างอิง บริการแปลให้แก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่ช่วยทำงานด้านเอกสารที่จะได้พิจารณาไตร่ตรอง คิดและวิเคราะห์ เรื่องตามหลักทฤษฎีหรือคนในแบบนักไตร่ตรอง และนักทฤษฎี และมอบหมายหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ตลอดจนดูแลรับผิดชอบงานของฝ่ายให้แก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ที่ชอบทดลองปฏิบัติงานต่าง ๆ จนกว่าจะประสบผลสำเร็จหรือคนในแบบนักปฏิบัติ

1.2 ขอเสนอให้หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดฝึกอบรมให้แก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม อาทิ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ โรงเรียนบรรณารักษ์ และชมรมบรรณารักษ์ต่าง ๆ ให้สำรวจรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อจะได้จัดกิจกรรมฝึกอบรมให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด กล่าวคือ ถ้าจัดฝึกอบรมให้แก่บรรณารักษ์กลุ่มนักกิจกรรม ควรจัดกิจกรรมที่บรรณารักษ์จะได้ระดมสมอง สัมมนากลุ่มย่อย แสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น หรือถ้าจัดฝึกอบรมให้แก่บรรณารักษ์กลุ่มนักทฤษฎี ควรจัดกิจกรรมที่บรรณารักษ์จะได้วิเคราะห์แนวคิด ตอบคำถามวิทยาการและเพื่อนด้วยเหตุและผล ได้วิเคราะห์กรณี เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้แก่บรรณารักษ์กลุ่มใด ควรจัดให้บรรณารักษ์ได้ชมการสาธิต การฝึกปฏิบัติ ตลอดจนได้ทำโครงการจริงด้วย

1.3 ขอเสนอนวัตกรรมการฝึกอบรมทางบรรณารักษศาสตร์ นั่นคือ เสนอให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม นำบรรณารักษ์บริการตอบคำถามทุกกลุ่มรูปแบบการเรียนรู้มารับการฝึกอบรมร่วมกัน ทั้งนี้ วิทยากรผู้ให้การอบรมต้องทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนใด มีรูปแบบการเรียนรู้แบบใด เมื่อจัดกิจกรรมฝึกอบรมแบบใดแบบหนึ่ง ก็จะมอบหมายให้บรรณารักษ์กลุ่มที่ต้องการกิจกรรมแบบนั้นเป็นผู้กระทำ แล้วให้กลุ่มอื่นเป็นผู้ตามหรือวิเคราะห์วิจารณ์ อาทิ วิทยากรมอบหมายให้บรรณารักษ์กลุ่มนักกิจกรรมออกมาแสดงบทบาทสมมติ และมอบหมายให้บรรณารักษ์กลุ่มนักปฏิบัติและนักไตร่ตรอง ซึ่งได้ชมการแสดงไปแล้ว ออกมาแสดงเป็นรายต่อไปตามลำดับ ขณะเดียวกัน มอบหมายให้บรรณารักษ์กลุ่มนักทฤษฎีเป็นผู้วิเคราะห์และวิจารณ์บทบาทของตัวละครทั้งหมด และจัดให้มีการอภิปรายร่วมกันเพื่ออธิบายสาเหตุที่แสดงพฤติกรรมอย่างนั้น หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เหล่านี้จะก่อให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ที่ทุกคนต้องการ ตลอดจนเกิดทักษะในการประมวลความรู้ ประสบการณ์เพื่อนำไปแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เสนอให้มีการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์ฝ่ายอื่น ๆ ในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ตลอดจนนิสิต นักศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์

2.2 เสนอให้มีการทำวิจัยเพื่อทดสอบหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างวิธีสอนที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน