

การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย

รัตนา พรหมสวัสดิ์¹ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงษ์, D.A.²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนาแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการห้องสมุดและให้บริการสารสนเทศ จำนวน 10 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, ทาง e-Mail, ทาง Online Chat, MSN, ทางโทรสาร, ทาง Web Board, ทางไปรษณีย์ และทาง Blog ปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบมากที่สุด ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ บทบาทที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคาดหวังมากที่สุด คือ บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา ส่วนสมรรถนะที่จำเป็นมากที่สุด คือ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ แนวโน้มของการพัฒนาแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเห็นด้วยมากที่สุด คือ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง

คำสำคัญ: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, รูปแบบการให้บริการตอบคำถาม; ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

หัวเรื่อง: บริการตอบคำถาม; บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ✉ ratananaka@hotmail.com

² อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ✉ kwanchadil@buu.ac.th, kphisalpong@yahoo.com

Development of reference service model of private university libraries in Thailand

Ratana Promsawasdi, Kwanchadil Phisalpong, D.A.

Abstract

The purposes of this research were to study the conditions, models and problems of the reference service, the anticipated roles and necessary capabilities of reference librarians and the tendency of the development of models of reference service in Thai private university libraries. The study used a mixed-methods research methodology which consisted of quantitative and qualitative research. Samples were 118 heads of the reference services and the reference librarians of 38 private universities, 10 experts in library management and information services and 30 library users. A questionnaire and a semi-structured interview were used as collection instruments. Descriptive statistics, such as frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to analyze the data.

The results showed that the model of reference service offered in the libraries were face to face, telephone, e-Mail, Online Chat, MSN, fax, Web Board, and Blog. The problems mostly found in the reference services were English Communication skills. The most anticipated roles of the reference librarians were instructorship and consultantship. The most anticipated necessary capabilities were their personalities such as friendly, generous and service mind. The tendency of development of reference services that reference librarians agreed the most were to improve the various ways of reference and information services.

Keyword : Reference services; Reference service model; Private university libraries

Subject Heading : College librarians; Reference services (Libraries)



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งวิทยาการที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความเป็นเลิศทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยหน้าที่หลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัยในสถาบัน ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยภารกิจด้านการให้บริการสารสนเทศที่บรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญ คือ งานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (สุพิริยา นุชยารัตน์, 2550 : 34) งานนี้ถือเป็นศูนย์กลางของงานห้องสมุด เป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดที่มีโอกาสเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดได้มากที่สุด มีโอกาสเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้บริการกับแหล่งสารสนเทศได้เป็นอย่างดี งานนี้จะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน และบุคคลที่ร่วมกันทำงาน เพราะวัตถุประสงค์ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การอำนวยความสะดวกและช่วยผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในทุกรูปแบบของห้องสมุดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (นายิกา เดิขุนทด, 2548 : 50-59) รวมถึงการแนะนำแหล่งสารสนเทศ และการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากภายนอกห้องสมุดด้วย

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการ

สารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนหลายแห่ง ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทตามไปด้วย กล่าวคือ บรรณารักษ์ควรเน้นให้บริการที่สามารถตอบสนองผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด รูปแบบการให้บริการควรพัฒนาเป็นการให้บริการเชิงรุก แทนการตั้งรับ รวมถึงการเพิ่มการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือการรับรู้บทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพ รูปแบบปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยผลการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

3. เพื่อศึกษาบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

4. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

5. เพื่อศึกษาแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ รูปแบบปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 38 แห่ง รวม 118 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามสำรวจความ

คิดเห็น

2. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) ได้แก่ (1) ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในภาครัฐหรือเอกชน (2) คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน จากสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน (3) ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การจัดกระทำข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งสอบถามหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และผู้ให้บริการห้องสมุด โดยใช้วิธีการสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์ ตลอดจนการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของคำตอบ โดยมีการตรวจสอบสามเส้า (Triangular Check) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสังเกตรูปแบบ สภาพ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วย

การค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ ในการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

3. ประมวลผลข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยจัดกลุ่มคำตอบแจกแจงเป็นค่าความถี่

4. นำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ชื่อของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่ใช้ชื่อ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.27) โดยขึ้นตรงต่อฝ่ายบริการ/งานบริการ จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 34.21)

บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ประจำ โดยมีจำนวนบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 1 คน จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.26) โดยห้องสมุดส่วนใหญ่ จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 65.80) ไม่มีบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา

เคาน์เตอร์ให้บริการ โดยส่วนใหญ่มีจำนวน 1 จุด จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 57.90) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่บริเวณข้างเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 36.85)

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ) พบว่าช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. ส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1 คน ช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. ส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1 คน ส่วนช่วงเวลาอื่นๆ นอกเหนือจากช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 12.00 - 16.00 น. มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน

รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุดทุกแห่ง มีบริการแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง และมีบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 84.21) ทาง E-Mail จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 57.89) ทาง Online Chat, MSN จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 31.58) ทางโทรสาร จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 21.05) ทาง Web Board จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) ทางไปรษณีย์ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) และทาง Blog จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89) ตามลำดับ

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบริการสอนและแนะนำห้องสมุด จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 92.11) บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 71.05) ซึ่งให้บริการโดยคิดค่าบริการ จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 60.53) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอกจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 76.32) บริการรวบรวมบรรณานุกรม จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 52.63) บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 38 แห่ง (ร้อยละ 100) บริการสารสนเทศทันสมัยหรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.26) บริการนำส่งเอกสาร จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 42.11) ซึ่ง

ให้บริการโดยคิดค่าบริการ มีจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.79) บริการจัดทำบทสรุปสารสนเทศ จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.53) บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 81.58) บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 42.10)

**ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน**

ปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.08$) สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น เครือข่ายไม่มีเสถียรภาพ มีความเร็วต่ำ ล่มบ่อยๆ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.07$) ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{x} = 2.97$) ความไม่เพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ($\bar{x} = 2.97$) ความไม่เพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ($\bar{x} = 2.94$) และการขาดการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

**บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน**

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อบทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา ($\bar{x} = 3.97$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.90$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ ($\bar{x} = 3.86$) บทบาท

ในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด ($\bar{x} = 3.82$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) ($\bar{x} = 3.81$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.78$) และบทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ ($\bar{x} = 3.77$) ตามลำดับ

**สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน**

สมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.31$) รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ($\bar{x} = 4.19$) ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที ($\bar{x} = 4.15$) ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.10$) และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ

**แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน**

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความคิดเห็นต่อแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, E-mail, Web-board, Blog, Online

Chat, MSN เป็นต้น ($\bar{x} = 4.18$) จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคนรวมถึงผู้พิการ ($\bar{x} = 4.14$) จัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ($\bar{x} = 4.09$) จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 4.08$) และจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.06$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ด้านบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

1. บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา

- มีความชำนาญในการสืบค้น และแนะนำวิธีการสืบค้นให้กับผู้ใช้บริการ สอนให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการรู้สารสนเทศ

- บริการเชิงรุกไปตามคณะเพื่อแนะนำการใช้ห้องสมุด/อบรมการสืบค้นข้อมูล

- จัดประชุมร่วมกับคณาจารย์ เพื่อเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมกับคณะ

2. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์

- ควรประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง

- พร้อมทั้งจะให้บริการและบริการให้ประทับใจผู้ใช้ เป็นการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก

- ร่วมกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จัก

- ทำโครงการตามกระแสของสังคม เผยแพร่กับสื่อมวลชน เป็นการประชาสัมพันธ์

- จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

3. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด

- นำหลักการตลาด 4P มาปรับใช้

Product จัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

Price ราคาของสินค้า ควรพิจารณาให้เหมาะสม

Place สถานที่ให้บริการต้องสะดวกต่อการรับบริการ

Promotion การส่งเสริมการขายเป็นการนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้ใช้บริการ

- บรรณารักษ์ควรวิเคราะห์ วิจัย เพื่อจัดหาทรัพยากร ตลอดจนจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

4. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ

- เป็นผู้ช่วยในการรวบรวมข้อมูล รู้วิธีดำเนินการวิจัย เป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัย และสามารถทำงานวิจัยได้

- มีความรู้ในสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

- มีความรู้ในเรื่องการเขียนบรรณานุกรม และโปรแกรม EndNote และจัดอบรมการเขียนรายการอ้างอิง

- ศึกษาความต้องการ ปรับปรุงการให้บริการ จัดมุมให้บริการด้านการวิจัย

5. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา

- มีความรู้ทางบรรณารักษ์ และสาขาอื่นในเชิงลึก ใฝ่รู้ มั่นใจร่วมอบรม สัมมนา และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องแหล่งสารสนเทศ

- สำเร็จการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ ในระดับปริญญาใด ปริญญาหนึ่ง

- สื่อสารและแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ได้

6. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

- เป็นผู้ร่วมสอน จัดฝึกอบรมการสืบค้นการใช้งานข้อมูล เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดี

- แนะนำรูปแบบการเขียนรายการอ้างอิง

- ทำงานร่วมกับอาจารย์ ในการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอน เตรียมทรัพยากรการเรียนรู้

7. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้

- นำปัญหา ของผู้ใช้ มาวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนความรู้ แก้ปัญหาพร้อมกัน ตอบคำถามเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

- รวบรวมคำถาม/คำตอบ จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหาร

- ประมวลคำถาม/คำตอบ ที่พบบ่อย จัดระบบและเผยแพร่ จัดทำระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บและการสืบค้น

- เข้าร่วมสัมมนา ประชุม อบรม หาความรู้ใหม่ๆ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ที่มหาวิทยาลัยจัด และนำข้อมูลมาให้บริการ

8. บทบาทในฐานะวิศวกรความรู้

- ต้องมีความรู้ในทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รวบรวมความรู้แต่ละด้านไว้บริการ

- มีความรู้ในสาขาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน มีความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการ เข้าใจพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ ให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีหลักฐานอ้างอิง

- เป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับที่สำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารห้องสมุด

- พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ และบริหารฐานความรู้

9. บทบาทในฐานะนายหน้าค้าสารสนเทศ

- เป็นผู้จัดทำสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้หาช่องทางเผยแพร่สารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ด้านสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

1. ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ

- ควรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี โปรแกรม Microsoft Office, Photoshop สำหรับทำคู่มือการใช้งานต่างๆ โปรแกรมทางเครือข่ายสังคม (Social Network) เช่น Blog, Facebook เป็นต้น

2. เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ

- มีทักษะในการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูลได้หลายวิธี เช่น การเลือกใช้คำสำคัญ (Keyword) การเลือกใช้คำเชื่อม (And, Or, Not)

- มีทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ

3. ทักษะในการค้นหาแหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ

เป็นศูนย์กลางข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ จัดหา ยืม แลกเปลี่ยน รวบรวม และ เรียบเรียงสารสนเทศจากหลายแหล่ง โดยเฉพาะเรื่องที่อยู่ในความสนใจ เผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการ เรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักแหล่งสารสนเทศ และสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งความรู้ต่างๆ ได้

4. ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์คำถาม จับประเด็นความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถค้นหาคำตอบได้ถูกต้อง

5. ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที

มีทักษะในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล เพื่อให้ตรงกับข้อคำถามของผู้ใช้บริการ

6. บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความคิดสร้างสรรค์ เฉลียวฉลาด มีทักษะในการแก้ปัญหา มีทักษะการสื่อสาร เป็นคนน่าเข้าใกล้มีความรับผิดชอบสูงและสนับสนุนให้สังคมรักการอ่านมีอุดมคติ

มีวิสัยทัศน์ มีชีวิตชีวา กระตือรือร้นในการให้บริการ โอบอ้อมอารีและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

7. ทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

มีทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูล สรุปความจากสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ สามารถเขียนบทความเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ ได้

แนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

1. การให้บริการในรูปแบบ Information Commons ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)

- เตาน์เคอร์รับบริการตอบคำถามและบริการยืม-คืนควรอยู่ด้วยกัน มีลักษณะเป็นคลินิกให้บริการและแก้ปัญหา จัดเตรียมโปรแกรมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

- มีบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการแนะนำบริการต่างๆ และควรมีการประสานงานกันเพื่อหาข้อมูลในสิ่งที่ผู้ใช้บริการ

- ควรจัดทำรายการบรรณานุกรมให้ผู้ใช้พิจารณา นัดมารับข้อมูลหรือส่งข้อมูลให้

2. การให้บริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ขณะนี้ยังไม่มีความจำเป็นที่จะให้บริการ 24 ชั่วโมง แต่ควรให้บริการอย่างรวดเร็วในช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ในช่วงเวลาที่ห้องสมุดปิดบริการอาจเป็นการให้บริการแบบ e-mail ตามคำถามไว้

3. การให้บริการระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส

ควรจัดให้บริการระบบ Information Kiosk หากไม่กระทบกับงบประมาณของห้องสมุด โดยจุดที่ตั้งควรใกล้กับบริเวณทางเข้า-ออกของห้องสมุด หรือจุดที่สะดวก เห็นได้ชัดเจน

4. การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ

พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สืบค้นครั้งเดียว ได้รับข้อมูลจากทุกฐาน สามารถสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ กำหนดขอบเขตและจำแนกประเภทของการสืบค้นได้ สามารถเลือกสืบค้นร่วมกับสถาบันอื่นได้

5. จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพบริการ เป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาประสานงานระหว่างคณะกับห้องสมุด มีทักษะการสืบค้น เป็นผู้ที่เกี่ยวข้ององค์ความรู้ มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยได้เป็นอย่างดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ

6. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่สามารถติดต่อขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ

ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ แต่หากเป็นเจ้าหน้าที่ควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูลในเบื้องต้นได้

7. การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และออกแบบจุดบริการ ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงผู้พิการ

จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นจุดที่เด่นและให้บริการแบบ One Stop Service เสมือนเป็น “คลินิกสำหรับตอบคำถามและช่วยค้นคว้า” มีเครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ครบถ้วน ที่มีประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

8. การให้บริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)

- ควรจัดส่งสำเนาเอกสารไปยังห้องพักคณาจารย์ และควรมี e-Mail Group ของคณาจารย์
- นักศึกษาให้มารับข้อมูลที่โต๊ะบริการ หรือจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์
- กำหนดระเบียบการให้บริการที่ชัดเจน ช่วยจัดหา ส่งหนังสือ บทความจากห้องสมุดอื่นในระบบออนไลน์
- มีการรวมกลุ่มเป็นชุมชนทางวิชาการในระบบอินเทอร์เน็ต
- แจกข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

9. การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การสืบค้น

- สื่อที่ใช้ ต้องมีความเหมาะสม ข้อมูลที่นำเสนอควรกระชับ ได้ใจความ สอน/แนะนำในระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ใช้เครือข่ายทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ มีการติดต่อกับผู้ใช้ผ่านการสื่อสารสองทาง

10. การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ เช่น การแสวงหา และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่

- ควรจัดสอนหรือแนะนำเป็นประจำ
- สถานที่มีความสะดวกและผู้ใช้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ

- ควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

11. การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

ควรจัดให้บริการนี้ สำหรับคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) และต้องสืบค้นข้อมูลในเชิงลึก แต่ต้องระวังในแง่ของการเป็นตัวแทนผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์บางคน มีความเห็นว่า ไม่สามารถให้บริการได้ดี เนื่องจากบรรณารักษ์ยังไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเชิงลึก และคำตอบแทนสำหรับวิชาชีพนี้ยังไม่มากพอ สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดให้บริการ มีความคิดเห็นว่า ควรให้บริการในลักษณะแนะนำว่าต้องติดต่อที่ไหนอย่างไร หากเป็นนิสิต นักศึกษา ควรสอนให้รู้วิธีการค้นคว้าด้วยตนเอง

12. การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่

ให้บริการข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ แต่ผู้ใช้ควรวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศเอง เนื่องจากผู้ใช้มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่กำลังค้นคว้า

13. การจัดให้มีบริการแปล

ห้องสมุดไม่ควรจัดให้มีบริการแปล เนื่องจาก คำศัพท์เฉพาะของแต่ละสาขาจะมีความหมายแตกต่างกันไป หากผู้ที่ให้บริการแปลไม่มีความรู้ทางด้านภาษาแบบเชี่ยวชาญอาจทำให้เกิดการแปลผิด

14. การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กรจากผู้เชี่ยวชาญ

จัดทำเป็นทำเนียบ (Directory) แหล่งสารสนเทศ จัดเวทียแลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของแหล่งสารสนเทศ

15. การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ

- ควรมีเครือข่ายและมีความร่วมมือที่ดีระหว่างบรรณารักษ์ทั้งมหาวิทยาลัยเอกชนและภาครัฐ เพื่อติดต่อสื่อสาร และขอข้อมูลระหว่างห้องสมุด

- ควรจัดสัมมนา อบรม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน ตลอดจนเชิญบรรณารักษ์จากต่างประเทศมาบรรยายถึงรูปแบบการให้บริการ

16. จัดให้มีการร่วมมือในรูปแบบของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

- มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน

- ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน

17. การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, e-mail, Web-board, Blog, Online Chat, MSN เป็นต้น

- ควรให้บริการแบบผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง และเทคโนโลยีทางเครือข่าย (Networking) เช่น Facebook มาเสริมการให้บริการ

- ติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีแล้วนำมาใช้ในการให้บริการ

18. การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล

- บรรณารักษ์ติดตามความเคลื่อนไหวของสังคมรวบรวมข้อมูลนำเสนอ

- บริการรวบรวมเอกสารประกอบการสอนตามประมวลการสอน

- จัดทำระบบฐานข้อมูลโดยให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว หัวเรื่องที่ต้องการและช่องทางในการรับข้อมูล และบรรณารักษ์ควรส่งข้อมูลที่ใช้บริการต้องการให้อย่างต่อเนื่อง

19. จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ

- สื่อนำเสนอ ควรเป็นสิ่งพิมพ์และสื่อผสมหรือสื่อดิจิทัล

- แนะนำการให้บริการ จัดทำคู่มือรูปแบบการสืบค้นข้อมูล

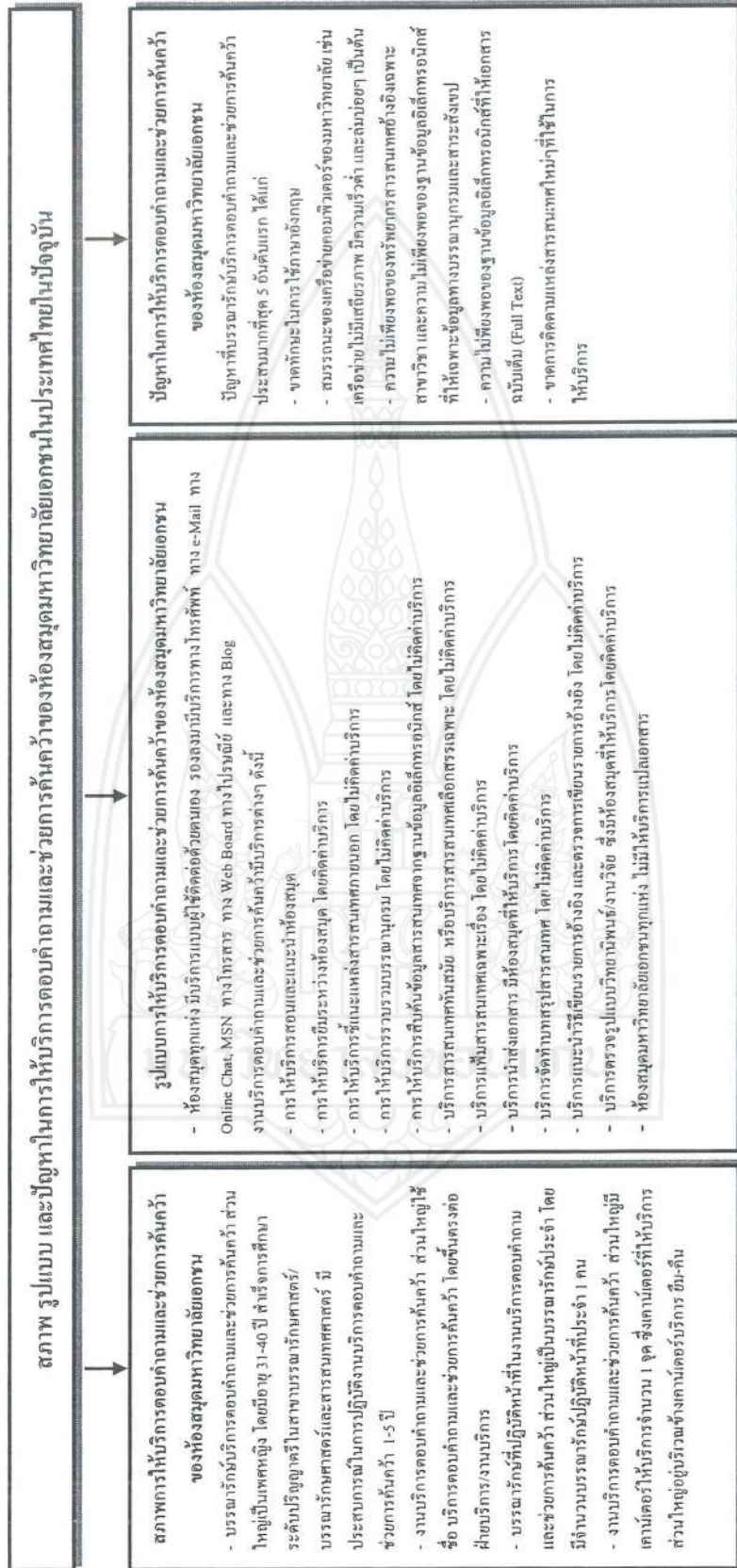
- รวบรวมข้อมูลของแต่ละสาขา จัดทำเป็น “คลังความรู้”

20. จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

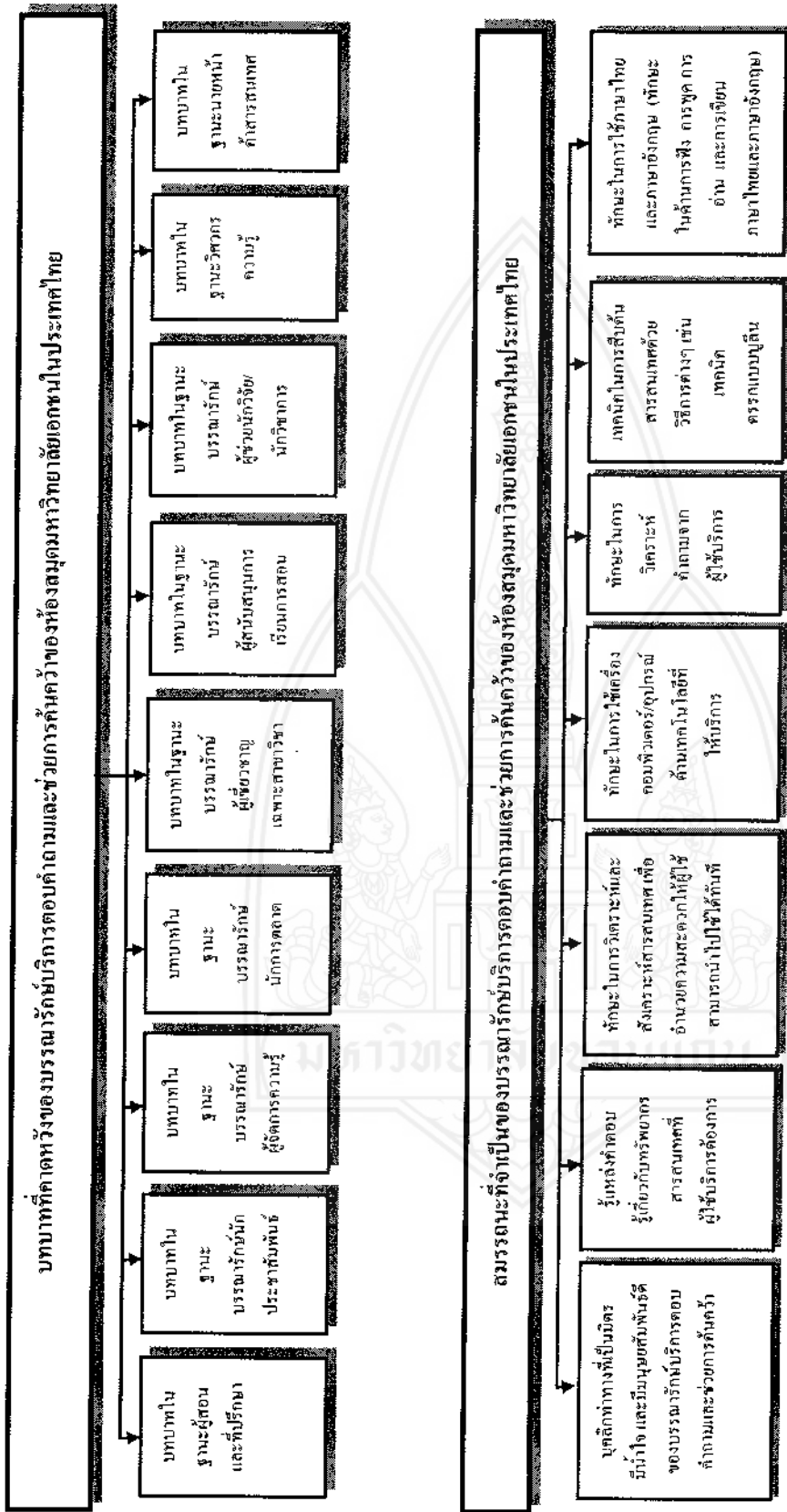
- จัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้เหมาะสมจัดทำเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

- มีจอ LCD (Liquid Crystal Display) แสดงบริการต่างๆ

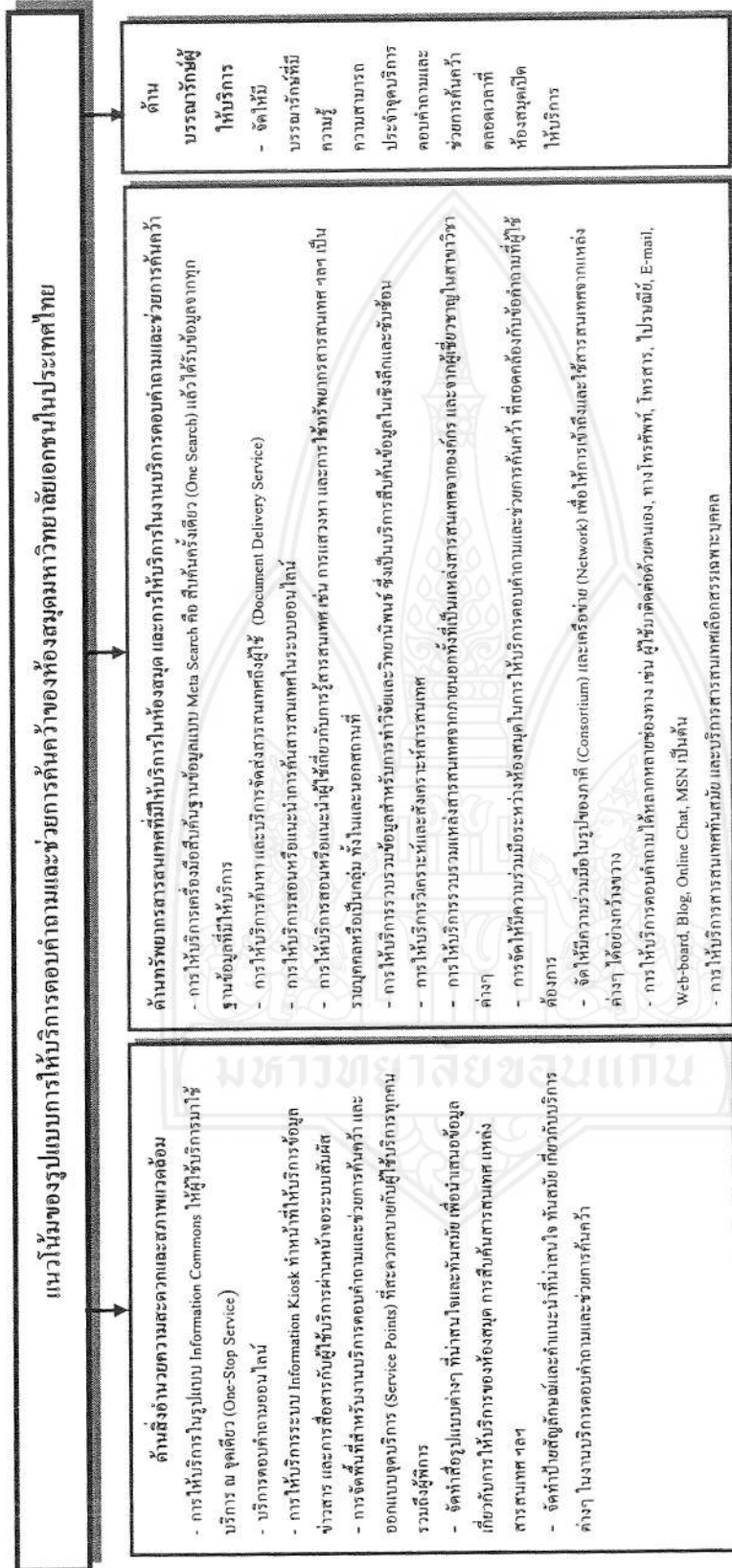
ในส่วนของการนำเสนอรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยประมวลและสรุปเป็นแผนภูมิตามภาพที่ 1-3 ดังนี้



ภาพที่ 1 สรุปสภาพ รูปแบบ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยในปัจจุบัน



ภาพที่ 2 สรุปบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย



ภาพที่ 3 สรุปแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการด้านห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยมีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

สภาพและรูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์, ทาง e-Mail, ทาง Online Chat, MSN, ทางโทรสาร, ทาง Web Board, ทางไปรษณีย์ และทาง Blog ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ดีและอัลเลน (Dee & Allen, 2006); พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ทาง e-Mail ให้บริการสนทนาหรือแช็ต (Chat) เป็นต้น

ปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ การขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยไม่มีเสถียรภาพ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความไม่เพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะ ข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ความไม่เพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม และการขาดการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ศศิคุ้มสุข (2549) พบปัญหาในการ..... ด้านความไม่เพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

เฉพาะสาขาวิชา บรรณารักษ์ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอกและขาดเทคโนโลยีในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

บทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อบทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษามากที่สุด ด้านสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ กาญจนัทย์ศรีบุญเรือง (2552) พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและประเมินผล และงานวิจัยของบ็อบ โรวิทและเกียร์เบล (Bobrovitz & Griebel, 2001) พบว่า บรรณารักษ์ควรมีทักษะความรู้ในวิชาชีพ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการศึกษาวิจัย ความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถเชิง

วิเคราะห์ มีทักษะด้านการบริหารจัดการและมีบุคลิกภาพของความเป็นครู

ด้านแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่ การให้บริการออนไลน์จะมีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคนรวมถึงผู้พิการ จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคีและเครือข่ายเพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ใกล้เคียงกับผลการวิจัยของดีและอัลเลน (Dee & Allen 2006); อากอสโต และฮอลลี (Agosto & Holly, 2007); ฮาร์เปอร์ และคณะ (Harper et.al, 2008); อัญชลี กล้าเพชร (2533); ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542); เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543); ศศิคุ้มสุข (2549); ภาธร นิลอาธิ (2549); รวีวรรณ จำพอล และนริศรา เสมเบียบ (2551) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งสถานที่ให้บริการควรอยู่ในจุดที่เห็นได้ชัด การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ การให้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) การให้บริการสนทนาหรือแช็ต (Chat) บริการตอบคำถามและ

ช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บ โอแพค และกระดานคำถาม-คำตอบ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

การวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนี้

1. บริเวณที่ให้บริการ ควรตั้งอยู่ในจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ และใกล้เครื่องมือช่วยกันต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ ความเป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกในการสอบถามหรือสัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการ บริเวณที่ให้บริการควรมีแสงสว่างเพียงพอ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีบรรณารักษ์วิชาชีพให้บริการตลอดเวลา
2. ควรพัฒนาสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ให้มีความเร็วสูงและมีเสถียรภาพ
3. ควรจัดหาฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย
4. จากการที่ผู้ใช้บริการต้องการบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist) ดังนั้น บรรณารักษ์ควรเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ในระดับปริญญาโทปริญญาหนึ่ง และจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ ในระดับปริญญาโทปริญญาหนึ่ง หรืออาจจบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ

ศาสตร์ และได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา

5. ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านการ ให้บริการ ทักษะด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ ทักษะในการค้นคว้าวิจัยและทักษะ ด้านอื่น ๆ ให้กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เพื่อให้สอดคล้องกับ สมรรถนะที่ผู้ใช้บริการต้องการ

6. รูปแบบการบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าควรพัฒนาเป็นการให้คำปรึกษา การช่วยค้นคว้า วิจัยในเชิงลึก มีลักษณะเป็น คลินิกให้บริการ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่แต่การให้บริการ ออนไลน์แบบ Real Time จะมีความสำคัญมาก ขึ้น จึงควรศึกษาความต้องการ ความคาดหวังใน การให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้รูปแบบในการ เตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาบริการในลักษณะ บริการอ้างอิงเสมือนได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

- กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง. (2552). **ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์** สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจเลียว พันธุ์สีดา. (2553, 27 พฤษภาคม). อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. สัมภาษณ์.
- ชลลดา พงศ์พัฒน์ โยธิน. (2553, 5 สิงหาคม). อาจารย์โปรแกรมวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สัมภาษณ์.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปริษาพงษ์. (2553, 27 พฤษภาคม). อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. สัมภาษณ์.
- นฤมล พุกฤษศิลป์. (2553, 7 สิงหาคม). รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ หัวหน้าแผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต. สัมภาษณ์.
- นฤมล รุจิพร. (2553, 8 กรกฎาคม). อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สัมภาษณ์.
- นาฬิกา เด็ดขุนทด. (2548). บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต. *อินฟอร์เมชัน*, 12(1), 50-59.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2553, 11 มิถุนายน). อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช. สัมภาษณ์.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธี. (2553, 22 กรกฎาคม). รักษาการผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์.
- ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย. (2542). การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษา ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาธร นิลอารี. (2549). การพัฒนาระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม = Developing Electronic Reference (E-Reference) Service in the Academic Resource Center, Mahasarakham University. *วารสารสารนิเทศ*, 13(2), 55-62.
- รวีวรรณ ขำพล และนริศรา เหมเป็ย. (2551). การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี = Reference Service : users' Expectation and Satisfaction john F. Kennedy Library. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 4(1), 104-132.
- วรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์. (2553, 8 กรกฎาคม). ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สัมภาษณ์.
- ศรีอร เจนประภาพงศ์. (2553, 3 มิถุนายน). อาจารย์ประจำวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. สัมภาษณ์.
- ศศิ คุ้มสุข. (2549). ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุด มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2553, 18 พฤษภาคม). ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สัมภาษณ์.
- สุพิริยา บุณรรัตน์. (2550). CRM : การยกระดับคุณค่าของงานบริการ. *รัฐมิแนล*, 28(2), 34-36.
- สุวคนธ์ ศิริวงศ์วัฒน์. (2553, 17 มิถุนายน). ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัย รุรกิจบัณฑิตย์. สัมภาษณ์.
- อัญชลี กล้าเพชร. (2534). ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Agosto, D. A. and Holly, A. (2007). Whatever happened to 'always cite the source?'. *Reference & User Services Quarterly*, 47(1), 44-54.
- Bobrovitz, J. and Griebel, R. (2001). **If the (sensible) shoe fits: The image of the librarian**. Retrieved March 1, 2011, from <http://units.sla.org/chapter/cwcn/wwest/v4n4/jbimage.htm>.
- Dee, C. and Allen, M. (2006). A survey of the usability of digital reference services on academic health Science Library Web Sites. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(1), 69-78.
- Harper F. M., Raban D., Rafaeli S. & Konstan J. A. (2008). **Predictors of answer quality in online Q&A sites**. In *Conference on Human Factors in Computing Systems Proceeding of the twenty-sixth annual SIGCHI conference on Human factors in computing systems*. (pp.865-874). New York : USA.