

ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์

ของ

ศศิ์ คุ่มสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2549

ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ของ

ศศิ์ คุ่มสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2549

ศศิ์ คุ่มสุข. (2549). ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. ปรินซ์นิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์, อาจารย์เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Sciences / Personal Computer Plus) Version 11.00 คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพรรณนาวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) เป็นต้น และสมรรถนะของเครือข่ายของมหาวิทยาลัย แก้ปัญหาโดยการเสนอของบประมาณในการจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานต่อผู้บริหาร จัดหาระบบเข้าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการจัดส่งข้อมูลโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคู่มือระบบออนไลน์ คู่มือบอกหมวดหมู่หนังสือ และให้บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบอินเทอร์เน็ตเมื่อเครือข่ายมหาวิทยาลัยขัดข้อง

2. ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ ความไม่เพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา แก้ปัญหาโดยให้มีการจัดสรรหนังสือเพื่อให้อาจารย์คัดเลือกหนังสือและสื่อเข้าห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศใหม่ๆทางอินเทอร์เน็ต บริการยืมระหว่างห้องสมุด ขอบริจาคและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ จัดทำคู่มือรวบรวมเว็บไซต์แหล่งสารสนเทศ และเชิญอาจารย์แนะนำการใช้ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน

3. ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีขัดข้อง ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก และขาดโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ทั้งนี้สามารถแก้ปัญหาโดยการรับผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านมาทำงานโดยตรง จัดบรรณารักษ์งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการให้เวียนมาบริการที่ได้ะบริการตอบคำถาม จัดแบ่งกลุ่มงานเพื่อค้นหาสารสนเทศใหม่ๆ พร้อมทั้งสอนภาษาอังกฤษบนเว็บให้กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ตลอดจนอบรมการให้บริการตอบคำถามเชิงปฏิบัติการ นอกจากนี้แนะนำให้สืบค้นสารสนเทศใหม่ๆ จาก Google Scholar และ Google Print

4. ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ ขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ทักษะในการใช้ห้องสมุด ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ และการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้สามารถแก้ปัญหาโดยการสอนการใช้ห้องสมุดแบบสัญจรไปยังคณะต่างๆ จัดแสดงหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ทำจุดเชื่อมโยงบนโฮมเพจไปตามคณะต่างๆ รวบรวมวิธีการเขียนบรรณานุกรมสื่อประเภทต่างๆ โดยเชื่อมโยงไว้บนโฮมเพจ จัดคลินิกวิทยานิพนธ์ปรึกษาการเขียนอ้างอิง จัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาในหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน พร้อมทั้งแหล่งสารสนเทศประเภทเว็บไซต์จากภายนอก ตลอดจนการใช้ภาษามือกับชาวต่างประเทศในกรณีที่สื่อสารด้วยการพูดกันไม่เข้าใจ จัดทำคู่มือระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด จัดเก็บไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด

PROMLEMS AND SOLUTIONS IN REFERENCE SERVICE
IN ACADEMIC LIBRARIES

AN ABSTRACT
BY
SASEE KUMSUK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2006

Sasee Kumsuk. (2006). *Problems and Solutions in Reference Service in Academic Libraries*. Thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist Prof. Nusharee Trelojwong, Mr. Therdsak Maitaouthong.

This thesis aimed to study problems and solutions in reference service in academic libraries. Heads of reference service and reference librarians of universities in Bangkok and Metropolitan and vicinity under the original University Affairs were the subjects of this study. Data gathered were analyzed and explained in forms of percentile, means, standard deviation and analytical description.

According to the research, problems along with solutions to reference services can be grouped into four following areas. First, problems in research facilities and environment were fairly moderate. They included the distance between reference desk and the office equipment such as telephones, facsimiles, and printers; scanners the quantity of up-to-date basic technological instruments such as computers, scanners and emailing system for inquiry and document delivery; as well as the performance and reliability of information network. These problems could be solved first by demanding for budget increase in acquiring computers and other office equipment, leasing computers from computer vendors to provide Internet and email services, creating on-line manuals and book classification manuals, together with providing information searching service with the intranet network when the university network was out of service.

Second, problems in information resources were also moderate. They comprised of insufficiency in information resources in full texts especially in the specialized fields and the lack of up-to-date full texts both in electronic and book forms. Solutions to such problems were proposed as follows. A book fair was held for professors and lecturers to select books and medias for libraries. New information resources were often searched through Internet, along with the inter-library loan and information exchange and donation.

In addition, a list of information resource websites was compiled while lecturers were constantly invited to introduce specific information resources.

Third, problems regarding reference librarians were shown moderately. Reference librarians could not take further role of technological specialists, and they lacked the necessary knowledge of external information resources, as well as the opportunity to develop their own capabilities in library profession. These problems could be solved by screening only library specialists with technological expertise, rotating librarians in classification and cataloging at reference desk, and organizing groups of librarians to search for new information resources. In addition, learning English from the web and information inquiry should be taught to reference librarians while new information devices such as Google Scholar and Google Print should be introduced.

Fourth, problems in relation to users lay in the moderate zone. Most users lacked skills and knowledge necessary for reference media and lacked library and use skills. They did not know how to write bibliography or cite information resources, or how to search information from computer database. These problems could be solved by providing the information on how to use library services to students in each faculty on demand, displaying new books in the designated area, linking the services on the home page to each faculty, organizing a center for writing references and providing links to the library website from various faculty web pages. Informative manuals for library services such as database usage, information resources of external websites, inter-library loans were distributed and uploaded in the library website.

ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปริญญานิพนธ์

ของ

ศศิ์ คุ่มสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตรีโลจน์วงศ์ และอาจารย์เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวคิดต่างๆ และความห่วงใยศิษย์อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนช่วยแก้ปัญหา ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอนของการทำปริญญานิพนธ์ ให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา และขอกราบ ขอบพระคุณ อาจารย์อรรถัย วารีสอาด อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการในการสอบเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พวา พันธุเมธา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนวคิดในการจัดทำหัวข้อปริญญานิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งผู้อำนวยความสะดวก หัวหน้าฝ่ายบริการ และบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐ และเอกชน ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบคุณอาจารย์ ดร.บุญเรือง เนียมหอม คุณเบญจา รุ่งเรืองศิลป์ คุณธรรมาภรณ์ มณีไย้อย คุณชลธิสา อุดมรุท ที่ได้ให้คำปรึกษาและให้ความห่วงใยตลอดมา

ศศิ คุ่มสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	7
ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	7
ความสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	8
หน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	9
ระดับของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	12
รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	13
ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	14
บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัย.....	20
บทบาทของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า.....	20
คุณสมบัติของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า.....	22
เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	24
ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ปัญหาในการให้บริการของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วย	
การค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	29
ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม.....	30
ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	30
ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ.....	30
ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	31
งานวิจัยในประเทศ.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
การกำหนดประชากร.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	115
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	115
วิธีดำเนินการวิจัย.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	117
อภิปรายผลการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะ.....	138

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	140
ภาคผนวก.....	152
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	171

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนหัวหน้าฝ่ายบริการและบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	43
2	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
3	ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	52
4	ปัญหาด้านทรัพยากรสาร.....	54
5	ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ.....	56
6	ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ.....	58
7	จำนวนร้อยละสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์จำแนกตามสถานภาพ.....	61
8	อักษรย่อชื่อมหาวิทยาลัย.....	62
9	จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม.....	63
10	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น.....	64
11	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย.....	65
12	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	66
13	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น mail-Eกลางของงานบริการตอบคำถาม.....	67
14	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ.....	68
15	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง.....	69
16	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	70
17	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ.....	71
18	จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่ง สารสนเทศ ในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ.....	73
20	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะ สาขา.....	74
21	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการ ในห้องสมุด.....	75
22	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน.....	76
23	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบ สิ่งพิมพ์ /ฐานข้อมูลบรรณานุกรม กลาง เพื่อการยืมระห้องสมุด.....	77
24	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของ ฐานข้อมูลใหม่ๆที่ให้บริการ.....	78
25	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป ที่ให้บริการ.....	79
26	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่ง สารสนเทศ.....	80
27	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการ.....	81
28	จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ.....	82
29	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีขัดข้อง	83
30	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก	84
31	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถใน วิชาชีพ.....	85
32	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ....	86
33	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้าง ความเข้าใจ และการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....	87
34	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ	88
35	แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น.....	90
37 จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านด้านผู้ให้บริการ.....	91
38 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง.....	93
39 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการใช้ห้องสมุด.....	94
40 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่ง สารสนเทศ.....	95
41 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจาก คอมพิวเตอร์.....	96
42 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา.....	97
43 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับ ความต้องการ.....	98
44 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ต.....	99
45 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป.....	100
46 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาต่างประเทศ.....	101
47 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ในสาขาวิชาของตน.....	102
48 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง.....	103
49 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ.....	104
50 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการให้บริการที่ ห้องสมุดจัดทำขึ้น.....	105
51 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ	106
52 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด...	107
53 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับารทราบบลัทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้น จากงานบริการตอบคำถาม.....	108

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น.....	109
55 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ..	110
56 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือ หัวข้อที่ต้องการค้น.....	111
57 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการ ตอบคำถาม.....	112
58 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษ ในการค้นหารายการ บรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์.....	113
59 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ....	114

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานบริการทางวิชาการและเป็นแหล่งเก็บข้อมูล ข่าวสาร สำหรับศึกษาค้นคว้าที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและสังคม ของนิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จุฬารัตน์ ช่างทอง. 2542: 1; และ ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544: 21) แต่ในสภาพปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ มักประสบ ปัญหาอยู่เสมอทั้งในเรื่องของเวลาที่มีจำกัด จำนวนสารสนเทศที่มีอยู่มากมาย หรืออาจเกิดจากการ ขาดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้า ดังนั้นเพื่อให้การเข้าถึงสารสนเทศเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ห้องสมุดต่างๆ จึงจัดให้มีงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขึ้น เพื่อช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็วมีความถูกต้องสมบูรณ์ และตรงตาม ความต้องการ โดยมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริการกับสารสนเทศ

การให้บริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยดำเนินการ อยู่ในปัจจุบัน มีการจัดบริการในหลายประเภท เช่น บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถาม บริการตอบคำถาม ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการ ยืมระหว่างห้องสมุด และบริการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งนี้การจัดบริการดังกล่าวขึ้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงและใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการจัดบริการ ตอบคำถามในปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบของการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับเปลี่ยน กระบวนการในการให้บริการของบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น การนำเอา ฐานข้อมูลรายการค้นเข้ามาใช้แทนบัตรรายการและหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ที่บรรณารักษ์เคยใช้เป็นเครื่องมือ สืบค้นสารสนเทศเพื่อตอบคำถามให้แก่ผู้บริการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่การให้บริการก็ยังประสบปัญหา หลายด้าน ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งพอสรุปได้ว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาที่สำคัญ 4 ด้าน คือ (ประไพ จันทรินทร์. 2539: 88-89; อารีย์ เพชรพน. 2541: 99-101; ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย. 2542: บทคัดย่อ; และ ระเบียบ ปาวิเศษ. 2544: ง)

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ประสบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีไม่เพียงพอที่จะให้บริการอย่างทั่วถึงและที่มีอยู่ก็มีประสิทธิภาพต่ำ พื้นที่สำหรับจัดวางคู่มือตอบคำถาม มีสภาพที่คับแคบและไม่สะดวกในการใช้บริการ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประสบปัญหาเกี่ยวกับหนังสือในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ขาดความรู้ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ขาดความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้โปรแกรมการสืบค้น และบรรณารักษ์ไม่มีเวลาติดตามแหล่งสารสนเทศภายนอก เนื่องจากภาระหน้าที่ที่มีมาก และยังต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการติดต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ยาก เนื่องจากมีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากไม่สามารถเข้า (Login) สืบค้นสารสนเทศในบางฐานข้อมูลได้ เพราะต้องมีรหัสผ่าน (Password) แล้วยังประสบปัญหาเรื่องแหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย

4. ด้านผู้ใช้บริการ ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทดลองหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบสภาพการดำเนินงานในทางบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่า ประสบปัญหาอะไรบ้าง มีปัญหาอะไรบ้างที่ได้แก้ไขไปแล้ว และมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร ปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไขเพราะอะไร และมีปัญหาอะไรที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และยังเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่งานงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลของการวิจัย จะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ของบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นข้อมูล พื้นฐานให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเชิงปริมาณในการศึกษาปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบแรก และใช้วิธีเชิงคุณภาพในการศึกษา แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้าง ซึ่งคัดสรรปัญหาจากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบแรกที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับ 3.00 ขึ้น ไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการ จำนวน 13 คน และบรรณารักษ์ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 61 คน ที่ปฏิบัติงานประจำในเวลาราชการ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่คอยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล 12 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัย รามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศิลปากร และหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเนื่องจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร มีห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2 แห่ง คือ หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง และ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงมี 13 แห่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การให้บริการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ และช่วยเหลือในการค้นหาคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศเพื่อนำมาประกอบการทำรายงานการวิจัย การเขียนวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการให้คำแนะนำ หรือสอนวิธีการค้นหาคำตอบให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าและวิจัย งานส่งเสริมผู้ใช้บริการ งานบริการสารสนเทศ หน่วยบริการสื่อการศึกษา และหน่วยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น
2. ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ซึ่งประกอบด้วยปัญหา 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ
3. แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการแก้ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น อาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสภาพแวดล้อมต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
5. หัวหน้าฝ่ายบริการ หมายถึง บุคลากรผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแต่ละสถาบันมีชื่อเรียกตำแหน่งแตกต่างกันไป ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการ หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

6. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บุคลากรตำแหน่ง บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักเอกสารสนเทศ นักบริการสารสนเทศ ที่มีหน้าที่ตอบคำถามให้ ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการค้นหาคำตอบและชี้แนะการเข้าถึงคำตอบด้วยวิธีต่างๆ หรือเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการ กับสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานประจำในเวลาราชการเท่านั้น

7. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดกลางของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น สถาบันวิทยบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ สำนักหอสมุด และสำนักหอสมุดกลาง

8. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อ ให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาคำตอบให้กับผู้ให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังศึกษาโดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังนี้

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 1.1 ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.2 ความสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.3 หน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.4 ระดับของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.5 รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. บรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 2.1 บทบาทของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 2.2 คุณสมบัติของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 2.3 เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 2.4 ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. ปัญหาในการให้บริการของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 3.1 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม
 - 3.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3.3 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
 - 3.4 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Reference service ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น บริการตอบคำถาม บริการเพื่อการค้นคว้า บริการช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการอ้างอิง เป็นต้น มีผู้ให้ความหมายของบริการดังกล่าวไว้ดังนี้

เกลวิน (Galvin. 1987: 210-226) ให้ความหมายว่า เป็นภาระหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรง เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากการอ่านเพียงอย่างเดียว

แคทซ์ (Katz. 1992: 8) ให้ความหมายว่า เป็นบริการที่ค้นหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนและสมบูรณ์ตามความต้องการ

วิลสัน (Wilson. 2000: 387) ให้ความหมายว่า เป็นบริการหนึ่งที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นหา คัดเลือก และแนะนำวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

ฮาร์รอด (Harrod. 2000: 618) ให้ความหมายของงานบริการตอบคำถามว่า หมายถึง แผนกหนึ่งของงานบริการห้องสมุด มีหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศ

พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2544: 15) ได้กล่าวสรุปว่า งานบริการตอบคำถาม หมายถึง งานและกิจกรรมต่างๆ ที่บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากระทำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นการส่วนตัวในการติดตามค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการประเภทหนึ่งที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยมีบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ คัดเลือก แนะนำวิธีการเข้าถึง ให้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ถูกต้องสมบูรณ์ในเวลาอันรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ

ความสำคัญของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ถือได้ว่าเป็นงานหลักของห้องสมุด เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้บริการห้องสมุดกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนั้นงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความสำคัญ ดังนี้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2544: 16-17; และ ระเบียบ ปาวิเศษ. 2544: 7)

1. ขจัดหรือลดปัญหาของผู้ใช้บริการที่ไม่สันทัดในการค้นหาสารสนเทศ หรือที่มีปัญหาด้านอื่นๆ เช่น เรื่องการใช้ภาษา และการไม่สามารถติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ได้อย่างทั่วถึง
2. ประหยัดเวลาในการค้นคว้าให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ
3. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้บริการและบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ เป็นผลทำให้มีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
4. บรรณารักษ์เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการดีขึ้น สามารถช่วยผู้ให้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด และจากสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ ได้อย่างกว้างขวาง
5. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของห้องสมุดว่า เป็นศูนย์กลางของการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการและความรู้ที่น่าสนใจทั่วไป
6. ช่วยให้ห้องสมุดได้รับการสนับสนุนจากผู้บริการและผู้บริหารที่เป็นต้นสังกัดดีขึ้น เพราะต่างเห็นประโยชน์และความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อชุมชน
7. ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นหา คัดเลือก แนะนำวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยไม่จำกัดสารสนเทศเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น
8. การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมจากการให้บริการโดยตรงของห้องสมุดไปสู่การให้บริการเสมือน โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางอินเทอร์เน็ตและได้รับคำตอบเช่นเดียวกับการมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองจากห้องสมุดโดยตรง

หน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น เป็นการบริการที่สนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้กำหนดมาตรฐานงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 2 ประการ ดังนี้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2544: 19-20)

1. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง (Direct service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ในการช่วยค้นคว้าหาสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการตอบคำถามที่ผู้เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ บริการแนะนำและสอนการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเอง
2. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยทางอ้อม (Indirect service) เป็นงานที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดทำเพื่อเตรียมไว้ให้ผู้ใช้บริการ ได้แก่
 - 2.1 การเลือกและการจัดหา เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องรู้จักหนังสือและวัสดุประเภทต่างๆ ของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการออกจากห้องสมุด
 - 2.2 การบริหารและการจัดดำเนินการ หมายถึง การจัดดำเนินงานและการบริหารงานของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ การจัดบุคลากรของหน่วยงาน การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ
 - 2.3 การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด เป็นการช่วยผู้ใช้บริการให้เข้าถึงหรือใช้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวาง โดยการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า นับตั้งแต่การจัดทำบรรณานุกรม การจัดทำดัชนี กฤตภาค เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
 - 2.4 การประเมินผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การประเมินผลของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คูมาร์ (Kumar. 1984: 10-16) ได้จำแนกหน้าที่ของบริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าออกเป็น 3 ประการ พอสรุปได้ดังนี้

1. บริการขั้นพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทต้องเอาใจใส่เป็นอันดับแรก
 ได้แก่
 - 1.1 การจัดเตรียมข้อสนเทศทั่วไป เพื่อใช้ตอบคำถามง่ายๆ
 - 1.2 การจัดเตรียมข้อสนเทศที่เฉพาะเจาะจง เพื่อใช้ตอบคำถามที่ต้องการ
 ค้นหาข้อมูลอย่างกว้างขวางเป็นพิเศษ ทั้งที่มีในห้องสมุดหรือแม้แต่การตรวจสอบค้นหาจากห้องสมุด
 แห่งอื่นๆ
 - 1.3 การช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาเอกสาร โดยการแนะนำวิธีการใช้
 เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด หรือการใช้หนังสืออ้างอิงอย่างถูกต้อง ตลอดจนการช่วยค้นหาข้อมูล
 แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล
2. บริการในหน้าที่ประจำ เป็นงานประจำที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้าจัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้นอกเหนือจากบริการขั้นมูลฐานที่กล่าวมาข้างต้น
 ได้แก่
 - 2.1 การยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการช่วยเหลือผู้ให้สามารถใช้สิ่งพิมพ์
 ต่างๆ ที่ไม่มีในห้องสมุดที่ให้บริการแต่มีในห้องสมุดอื่น ซึ่งอาจทำได้โดยการขอยืมต้นฉบับจากห้องสมุด
 ที่มีสิ่งพิมพ์นั้นๆ หรืออาจขอยืมสำเนา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแทนการขอยืมต้นฉบับ
 - 2.2 การบริการจองหนังสือ เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้
 หนังสือที่ต้องการ ในขณะที่หนังสือดังกล่าวมีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมออกไปก่อนแล้ว
 - 2.3 การสอนการใช้ห้องสมุด เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด หรือ
 การสอนเฉพาะเรื่องให้ผู้ใช้บริการต้องการทราบ เช่น การค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
 บรรณานุกรม หนังสืออ้างอิง หรือการใช้เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม เป็นต้น
 - 2.4 การนำชมห้องสมุด เป็นการนำผู้ใช้บริการห้องสมุดหรือผู้เยี่ยมชม
 บริเวณต่างๆ ในห้องสมุด มีประโยชน์มากสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกใหม่
 - 2.5 การจัดนิทรรศการแสดงหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุด
 มีหนังสือใหม่ๆ ที่น่าสนใจอะไรบ้าง
 - 2.6 การพิจารณาให้บุคคลภายนอกใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์งานบริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่สมาชิกของ
 ห้องสมุดเข้าใช้ห้องสมุดได้เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม ในกรณีที่ห้องสมุดให้บริการเฉพาะ
 ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดเท่านั้น

2.7 แจกจ่ายสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นงานในหน้าที่หนึ่งของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องช่วยแจกจ่าย หรือเผยแพร่สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดที่จัดทำขึ้น เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุด รายชื่อหนังสือใหม่ที่ทำรายการเรียบร้อยแล้วและบรรณานุกรม เป็นต้น

2.8 การแนะนำการอ่าน เป็นบริการแนะนำการอ่านเป็นรายบุคคล และการช่วยผู้อ่านให้สามารถเลือกหนังสือที่เหมาะสมตามความสนใจ

2.9 บริการตรวจตราและสาระสังเขป เป็นการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือเป็นรูปเล่มก็ได้

2.10 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการบริการช่วยรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่มีในห้องสมุดตามหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการคัดเลือกและค้นหาสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องตามที่ตนเองต้องการค้นคว้า

2.11 บริการกฤตภาค คือ ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร จุลสาร เป็นต้น ถือว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญแหล่งหนึ่ง

2.12 บริการจุลสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก เป็นสิ่งพิมพ์สำหรับแจกเพื่อโฆษณากิจการค้า กิจการของโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่นๆ และรายงาน เป็นต้น

3. บริการในหน้าที่อื่นนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ ได้แก่

3.1 จัดแสดงวารสารใหม่ เป็นงานในส่วนที่เป็นความรับผิดชอบของแผนกวารสาร แต่บางห้องสมุดอาจจัดบริการนี้ไว้ในความรับผิดชอบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะถือว่าเป็นบริการเผยแพร่ข้อสนเทศอย่างหนึ่ง

3.2 จัดหาและบริการข้อมูลพิเศษบางอย่าง เช่น รายงานกิจกรรมของห้องสมุดในปัจจุบัน เป็นต้น

3.3 การทำซ้ำเอกสาร เช่น การถ่ายสำเนาเอกสาร ถ่ายสำเนาไมโครฟิล์ม เป็นต้น

3.4 บริการแปล เป็นบริการช่วยแปลเอกสารที่เป็นภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้บริการ ผู้แปลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการแปลโดยตรง ส่วนใหญ่จะบริการแปลสาระสังเขป สารบัญ หรือแนะนำแหล่งบริการแปลเอกสารโดยตรง

3.5 บริการแนะแหล่งสารสนเทศ เป็นความพยายามที่จะช่วยแนะนำแหล่งสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะแหล่งที่ให้สารสนเทศเฉพาะด้านเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอสารสนเทศนั้นได้ เช่น ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของหอสมุดรัฐสภา

อเมริกัน ที่กรุงวอชิงตัน ดี ซี เป็นหน่วยงานที่แนะแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับรายละเอียดอย่างสังเขป สำหรับบุคคล หรือหน่วยงานที่กำลังทำวิจัยในเรื่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย

ระดับของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ระดับของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นหลักการที่ผู้บริหารยึดถือเป็นแนวในการให้บริการ หน่วยงานควรกำหนดนโยบายไว้เพื่อให้ บรรณารักษ์ได้ยึดเป็นแนวทางการทำงานให้เป็นแบบอย่างเดียวกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการที่ บรรณารักษ์แต่ละคนเป็นผู้พิจารณาว่าควรให้บริการผู้ให้บริการแต่ละรายอย่างไร ทำให้เกิดปัญหา เพราะขึ้นกับแต่ละสถานการณ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการในขณะนั้น การกำหนดระดับการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ จำเป็น

จากทฤษฎีของการให้บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดต่างๆ ยึดถือกัน ซึ่ง รอดสเดียน (เอ็ธอาร์รี่ ปานพิมพีใหญ่. 2543: 18-19; อ้างอิงจาก Rothstein. 1965. *College and Research Libraries*. pp. 11-18) ได้กล่าวไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการในระดับต่ำสุด (Minimum theory) หมายถึง การให้บริการโดยการ แนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จักค้นหาคำตอบด้วยตนเอง โดยบรรณารักษ์ทำหน้าที่สอนหรือแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้จัก วิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ช่วยแนะนำการเลือกทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า เฉพาะคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง

2. การให้บริการระดับมาก (Maximum theory) หมายถึง การให้บริการขึ้นอยู่กับ การที่บรรณารักษ์มั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญ เป็นอย่างดี ทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและด้านบรรณานุกรมที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นบริการที่บรรณารักษ์ ช่วยหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการทั้งรายบุคคลและรายกลุ่มบุคคลอย่างเต็มที่ ลักษณะรูปแบบการบริการ เช่น แนะนำแหล่งสารสนเทศ หรือศูนย์สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง บริการค้นคว้ารวบรวมบทความ เอกสารจาก บรรณานุกรมและดรชนิตตามที่ใช้บริการต้องการ ทั้งโดยการค้นจากคู่มือในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้อาจรวบรวมเอกสารที่มีเนื้อหาถูกต้องเชื่อถือได้พร้อม มอบให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทันที

3. การให้บริการระดับปานกลาง (Moderate theory) หมายถึง ระดับการให้บริการ ระหว่างบริการระดับต่ำกับบริการระดับมาก การให้บริการนี้มีตั้งแต่การสอน แนะนำวิธีใช้คู่มือช่วยค้น หลักการให้บริการจะยึดทฤษฎีบริการระดับใดเป็นแนวปฏิบัติขึ้น ขึ้นอยู่กับนโยบาย ของห้องสมุด จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ปริมาณคำถามที่ได้รับ ในแต่ละวัน รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนำเข้ามาใช้ในการให้บริการ บรรณารักษ์

ต้องให้ความสำคัญ หรือเพิ่มเวลาสำหรับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจาก

การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายแห่ง อาจจัดให้ผู้ใช้บริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง บรรณารักษ์เป็นเพียงผู้แนะนำวิธีค้นคืนให้เท่านั้น

รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รูปแบบการให้บริการที่จัดให้มีในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งนั้นย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ความพร้อมของห้องสมุดทั้งในเรื่องของสื่อสารสนเทศ บรรณารักษ์ เทคโนโลยี และงบประมาณ สำหรับประเภทของบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยยุคปัจจุบัน มีดังนี้ (นฤตย์ นิยมสมบุญ. 2541: 9-12; Katz. 2002: 14-15)

1. บริการตอบคำถาม (Reference Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความชำนาญไว้คอยให้บริการตอบคำถาม ทั้งที่เป็นคำถามทั่วไป คำถามเฉพาะเจาะจงที่ต้องค้นหาคำตอบจากวัสดุอ้างอิงประเภทต่างๆ แหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มีบริการนี้ขึ้นภายในห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือบริการตอบคำถามทาง อินเทอร์เน็ต

2. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service) เป็นการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก หรือแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้านที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศเป็นอย่างดี

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งอื่น นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด เพื่อช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการและเป็นการส่งเสริมการวิจัยให้กว้างขวางและก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นการแก้ปัญหาที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดซื้อและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในการอ่านให้เพียงพอกับการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ อาจเป็นเพราะงบประมาณของห้องสมุดที่มีจำกัดสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

4. บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด อาจจัดสอนอย่างเป็นทางการ เช่น การจัดปฐมนิเทศ

ให้กับนิสิตนักศึกษาในปีแรก หรือการสอนอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม เป็นต้น

5. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographies Compilation) เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านและสื่อทัศนวัสดุอื่นๆ เช่น วารสารรูปภาพแผนที่ บทเพลง ฟิล์มภาพยนตร์ ฟิล์มสตริป ดนตรีฉบับตัวเขียน จุลสาร เป็นต้น รายชื่อเหล่านี้จะถูกลำดับมาเรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน อาจจะรวบรวมเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันไว้ทุกอย่างและให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้ครบถ้วน เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดสามารถนำไปติดตามต้นฉบับได้ รายละเอียดทางบรรณานุกรมที่กล่าวถึงนี้ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และรายละเอียดอื่นๆ เช่น บรรณนิทัศน์ สารสังเขป เป็นต้น ในการรวบรวมควรคำนึงถึงขอบเขตของเรื่องที่รวบรวม ความทันสมัยของหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่นำมารวบรวมได้ การเรียบเรียงและการลงรายการ ตลอดจนนโยบายในการจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. บริการค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval Service) เป็นการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่มีทั้งข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขป และหรือเอกสารฉบับสมบูรณ์ โดยอาจเป็นข้อมูลย้อนหลังหรือข้อมูลที่ทันสมัยตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากประเพณีงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มิได้เป็นเพียงการค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเดียวเท่านั้น แต่สามารถสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพิ่มเติมได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การสืบค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์ การสืบค้นจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และการสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน

ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอดีต ก่อนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดเก็บและเรียกใช้สารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ใช้ระบบมือ (Manually) ในการค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการ แต่ในปัจจุบันสภาพสังคม

อยู่ในยุคของข่าวสาร (Information age) การให้บริการตอบคำถามได้พัฒนาควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญของสารสนเทศ พร้อมบอกตำแหน่งหรือสถานที่จัดเก็บสารสนเทศเหล่านั้น เครื่องมือดังกล่าวมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับการจัดทำ ดังนี้

1. หนังสืออ้างอิง (Reference books) เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่สามารถค้นหาสารสนเทศทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในโลกได้ เป็นหนังสือที่มีความสำคัญต่อผู้ใช่มาก เพราะเป็นแหล่งสำหรับใช้ค้นคว้าอ้างอิงเพียงตอนใดตอนหนึ่งเท่านั้น ไม่ใช่เป็นหนังสือที่ต้องอ่านทั้งเล่ม หนังสืออ้างอิงแบ่งออกได้ดังนี้ (คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. 2546: 120-151)

1.1 หนังสืออ้างอิงที่ให้คำตอบโดยตรง สามารถตอบคำถามได้ทันที ได้แก่

1.1.1 พจนานุกรม (Dictionaries) คือ หนังสืออ้างอิงที่ให้ความรู้เกี่ยวกับคำ ความหมายของคำ การออกเสียง คำจำกัดความ พจนานุกรมมีหลายประเภท ได้แก่ พจนานุกรมทางภาษาโดยทั่วไป เช่น พจนานุกรมภาษาเดียว มีทั้งพจนานุกรมฉบับสมบูรณ์และฉบับย่อ ได้แก่ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมสองภาษา เช่น พจนานุกรมไทย-จีน พจนานุกรมไทย-อังกฤษ เป็นต้น พจนานุกรมที่ให้ประวัติและที่มาของคำ พจนานุกรมศัพท์แสดง พจนานุกรมคำที่มีความหมายเหมือนกันหรือตรงกันข้าม พจนานุกรมที่แสดงวิธีใช้คำที่ถูกต้อง พจนานุกรมหลาย-ภาษา พจนานุกรมเฉพาะวิชา เช่น พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ พจนานุกรมศัพท์กฎหมาย เป็นต้น

1.1.2 สารานุกรม (Encyclopedias) คือ หนังสือที่รวบรวมความรู้ในแขนงวิชาต่างๆ เขียนโดยผู้ชำนาญในแต่ละสาขาวิชา จัดเรียงเนื้อหาตามลำดับอักษรหรือแบ่งเป็นหมวดหมู่วิชา มีดรรชนีช่วยค้นอย่างละเอียด สารานุกรมอาจมีเล่มเดียวจบหรือหลายเล่มจบ เรียกว่าหนังสือชุดส่วนมากมีภาพประกอบ ประเภทของสารานุกรม ได้แก่ สารานุกรมทั่วไป คือ สารานุกรมที่รวบรวมความรู้เบื้องต้นในสาขาวิชาต่างๆ เช่น สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน Encyclopedia Americana, Encyclopedia Britannica เป็นต้น สารานุกรมเฉพาะวิชา คือ สารานุกรมที่มุ่งให้ความรู้ในวิชาใดวิชาหนึ่งอย่างละเอียดลึกซึ้งกว่าสารานุกรมทั่วไป ได้แก่ สารานุกรมวรรณคดี สารานุกรมวิทยาศาสตร์ สารานุกรมปรัชญา สารานุกรมศัพท์ทางรัฐศาสตร์

1.1.3 หนังสือรายปี (Yearbooks) คือ หนังสือที่รวบรวมความรู้และข้อเท็จจริงต่างๆ ในรอบปี จัดพิมพ์อย่างสม่ำเสมอเป็นรายปี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมเรื่องราว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวที่สำคัญ สถิติ ภาพเหตุการณ์สำคัญๆ เช่น สมุดสถิติรายปีประเทศไทย The World Almanac and Book of Facts เป็นต้น

1.1.4 นามานุกรม หรือทำเนียบนาม (Directories) คือ หนังสืออ้างอิงที่รวบรวมรายชื่อบุคคล สถาบัน องค์การ สมาคม หน่วยงานราชการหรือบริษัท เรียงรายชื่อตามลำดับอักษร เช่น สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ในกรุงเทพมหานคร นามสงเคราะห์ส่วนราชการไทย นามานุกรมพิพิธภัณฑสถานในประเทศไทย Siam Directory : The Book of Facts and Figures เป็นต้น

1.1.5 อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Dictionaries) คือ หนังสืออ้างอิงที่รวบรวมชีวประวัติบุคคลสำคัญๆ หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงในวงการต่างๆ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ-สกุล วัน เดือน ปีเกิด การศึกษา อาชีพ และผลงาน เช่น ใครเป็นใครในประเทศไทย ชีวประวัติสมาชิกรัฐสภา Biography Index เป็นต้น

1.1.6 หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Source) คือ หนังสืออ้างอิงที่ให้รายละเอียดทางภูมิศาสตร์ ได้แก่ ชื่อเมือง ภูเขา ทะเลสาบ แม่น้ำ มหาสมุทร แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พจนานุกรมศัพท์ภูมิศาสตร์อังกฤษ-ไทย เป็นต้น

1.1.7 สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government Publications) คือ หนังสือที่จัดพิมพ์ขึ้นโดยหน่วยงานราชการ เพื่อวัตถุประสงค์ของการสรุปรายงานหรือเผยแพร่เรื่องราวใดเรื่องราวงานหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น รายงานประจำปี รายงานการประชุม เป็นต้น ส่วนสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์โดยหน่วยงานเอกชนเรียกว่า สิ่งพิมพ์เอกชน ตัวอย่างสิ่งพิมพ์รัฐบาล เช่น ราชกิจจานุเบกษา เป็นต้น

1.1.8 หนังสือคู่มือ (Handbooks) คือ หนังสือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนแนวทางในการปฏิบัติงานหรือความรู้รอบตัว ใช้เป็นคู่มือการศึกษาหรือคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการตั้งครุฑและเตรียมคลอด ปลาเมืองไทย เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิงที่แนะนำแหล่งคำตอบว่าอยู่ที่ใด ได้แก่

1.2.1 บรรณานุกรม (Bibliographies) คือ บัญชีรายชื่อหนังสือ และวัสดุอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยบอกชื่อผู้เขียน ชื่อเรื่อง สำนักพิมพ์ ราคา จำนวนหน้า บางแห่งมีการประเมินผลวัสดุนั้นๆ ด้วย ประเภทของบรรณานุกรม ได้แก่ บรรณานุกรมทั่วไป บรรณานุกรมแห่งชาติ บรรณานุกรมเฉพาะวิชา บรรณานุกรมเฉพาะบุคคล ตัวอย่างหนังสือบรรณานุกรม เช่น Books in Print เป็นบรรณานุกรมหนังสือใหม่และเก่า ที่ยังจำหน่ายอยู่ในปัจจุบันของสหรัฐอเมริกา บรรณานุกรมรายงานผลการวิจัยและวิทยานิพนธ์ ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ เป็นต้น

1.2.2 หนังสือดรรชนี (Indexes) คือ เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ

ว่าสามารถค้นหาได้จากที่ใด เช่น ดรรชนีของหนังสือ เป็นดรรชนีที่อยู่ท้ายเล่มของหนังสือ ดรรชนีบทความในวารสาร ดรรชนีที่บอกถึงบทความ ความเรียง บทกลอน งานเขียนที่ปรากฏในงานวรรณกรรมต่างๆ (น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2547: 88-91) ตัวอย่างหนังสือดรรชนี ได้แก่ Readers' Guide to Periodical Literature เป็นต้น เป็นดรรชนีวารสารที่จัดทำจากบทความ ข่าว บทบรรณาธิการ จดหมาย ได้ตอบและบทวิจารณ์หนังสือจากวารสารภาษาอังกฤษที่ตีพิมพ์ในสหรัฐอเมริกา ครอบคลุมทุกสาขาวิชา กำหนดออกเป็นรายปักษ์ ส่วนดรรชนีวารสารไทย เป็นดรรชนีวารสารที่จัดทำจากบทความวารสารวิชาการทางสังคมศาสตร์

1.2.3 สารสังเขปหรือบทคัดย่อ เป็นสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ได้บันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ กัน ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความหนังสือ เป็นต้น เพื่อช่วยประหยัดเวลาให้ผู้อ่านทบทวนหรือสำรวจผลงานย้อนหลังที่จะช่วยตัดสินใจ ติดตามเอกสารต้นฉบับจริงต่อไป ตัวอย่างสารสังเขป ได้แก่ Dissertation Abstracts International เป็นหนังสือประเภทรวบรวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ ที่เป็นผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วโลก

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนี้ ได้มีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการก่อนที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ สารสนเทศส่วนใหญ่ถูกบันทึกอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ บัตรรายการ หนังสืออ้างอิง เป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบค้น แต่ในสภาวะปัจจุบันรูปแบบของสารสนเทศมีความเปลี่ยนแปลงไปดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเจริญของเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบเดิมๆ ย่อมไม่เพียงพอกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ดังนั้นงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน เช่น ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นเอง เครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงระบบการสื่อสารที่พัฒนาไปสู่การสื่อสารข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายห้องสมุด เป็นต้น

2. ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง แหล่งรวบรวมสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กัน นำมาบันทึกและจัดเก็บไว้ในรูปสื่อที่อ่านได้ด้วยคอมพิวเตอร์ และสามารถค้นคืนสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ ได้ เช่น สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สมชาย วรรณญาณไกร. 2545: 13-14; พิมพ์ไพ เปรมสมิทธิ. 2538: 4-6) ฐานข้อมูลมีรูปแบบดังนี้

2.1 ฐานข้อมูลแบบออฟไลน์ หรือ ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM = Compact Disc Read Only Memory) เป็นฐานข้อมูลที่หน่วยงานหรือองค์กรสารสนเทศจัดหา มา เป็นฐานข้อมูลที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย พัฒนาขึ้นแทนสื่อสิ่งพิมพ์และวัสดุย่อส่วน เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากกว่า และสามารถเก็บสารนิตยสาร นิตยสารได้ทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพ และเสียง มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 4.75 นิ้ว หรือ 12 เซนติเมตร สามารถบันทึกข้อมูลได้ 600 ล้านตัวอักษร หรือเทียบเท่ากับ 220,000 หน้ากระดาษ ปัจจุบันการนำซีดีรอมมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลได้รับความนิยมมาก ฐานข้อมูลที่บริการในห้องสมุด มีดังนี้

2.1.1 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic databases) เป็นฐานข้อมูลจัดเก็บรายการทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ หรือวัสดุไมตีพิมพ์ ให้รายละเอียดรายการทางบรรณานุกรม อาจมีสาระสังเขป หรือบทคัดย่อ เช่น DAO (Dissertation Abstracts Online) เป็นต้น

2.1.2 ฐานข้อมูลอ้างอิง (Reference databases) เป็นฐานข้อมูลที่จัดทำโดยหน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้รายละเอียดเฉพาะเรื่อง หรือรายละเอียดเพื่อนำไปใช้อ้างอิงประกอบการศึกษาค้นคว้า เช่น ฐานข้อมูล MEDLINE (การแพทย์) เป็นต้น

2.1.3 ฐานข้อมูลสถิติ (Demographic หรือ Numeric databases) เป็นฐานข้อมูลสถิติตัวเลขเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยและการปฏิบัติงาน เช่น ฐานข้อมูล ENERGY (พลังงาน) เป็นต้น

2.1.4 ฐานข้อมูลเต็มรูปแบบ (Full-Text databases) เป็นฐานข้อมูลที่ใช้แทนต้นฉบับเดิม ให้ข้อมูลรายละเอียดทุกอย่าง รวมทั้งแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เหมือนต้นฉบับเดิมทุกประการ เช่น ฐานข้อมูล UPI NEWS (ข่าว)

2.1.5 ฐานข้อมูลรูปภาพ (Graphic databases) เป็นฐานข้อมูลที่มีทั้งภาพและรายละเอียดเกี่ยวกับภาพ ทั้งที่เป็นภาพกราฟิก ภาพวาด และแผนที่

2.2 ฐานข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายได้ในเวลาเดียวกันหลายคนแม้ว่าจะอยู่ต่างสถาบันกัน มีข้อมูลครบสมบูรณ์ทันสมัยกว่าข้อมูลที่มาจากซีดีรอม เพราะสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลได้ตลอดเวลา ปัจจุบันสามารถสืบค้นฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ได้ด้วยบริการเทลเน็ต (Telnet) หรือสืบค้นผ่านเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) ได้โดยตรงโดยเฉพาะการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบ โอแพก (Online Public Access Catalog) ซึ่งสามารถสืบค้นได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่การค้นฐานข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ จะต้องสมัครเป็นสมาชิกจึงจะได้รับ User ID และรหัสผ่าน (Password) เพื่อการสืบค้นข้อมูลต่อไป ตัวอย่างฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูล HighWire (<http://www.stanford.edu>)

ให้ข้อมูลครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฐานข้อมูล Blackwell Synergy (<http://www.blackwell-synergy.com>) ให้ข้อมูลครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์ แพทยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ เป็นต้น

3. อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้บริการนี้เพื่อติดต่อสื่อสารและติดตามความรู้ความก้าวหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต สามารถรับสารสนเทศได้ทั้งข้อความ ภาพเคลื่อนไหวและเสียง และเก็บบันทึกหรือพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ซึ่งมีบริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้ (บุญเรือง เนียมหอม. 2540: 80; และ ระเบียบ ปาวิเศษ. 2544: 19-26)

3.1 บริการบนอินเทอร์เน็ต ได้แก่

3.1.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คือ ติดต่อสื่อสารและบริการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้ เพื่อรับส่งข้อมูลระหว่างบรรณารักษ์ด้วยกัน หรือใช้ตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อที่ห้องสมุดด้วยตนเอง

3.1.2 การสนทนาออนไลน์ (Online Conversation) เป็นการสื่อสารระหว่างกันบนเครือข่ายโดยการพิมพ์ตัวอักษรลงบนจอภาพโต้ตอบกัน 2 คน หรือมากกว่า 2 คน เป็นบริการสารสนเทศเชื่อมต่อตรง ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามใช้บริการนี้ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ทันที หรือตอบคำถามให้กับผู้ใช้บริการที่ติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.1.3 เวิลด์ไวด์เว็บ (WWW = World Wide Web) เป็นเครื่องมือช่วยค้นบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามใช้บริการนี้ในการค้นหาสารสนเทศให้ผู้ให้บริการ โดยการเชื่อมโยงจากคำหนึ่งในเอกสารไปสู่เอกสารหนึ่งด้วยข้อมูลที่สัมพันธ์กับคำศัพท์อื่น การเชื่อมโยงสารสนเทศในระบบเวิลด์ไวด์เว็บถูกกำหนดโดยรหัสสืบค้นสารสนเทศที่เรียกว่า ยูอาร์แอล (URL : Uniform Resource Locator) แสดงถึงการเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศเวิลด์ไวด์เว็บ โดยมีระบบการติดต่อสื่อสารแบบ เชนที่ทีพี (HTTP : Hypertext Transfer Protocol)

3.2 โปรแกรมค้นหา (Search Engine) เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ต้องการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใช้บริการเหล่านี้ในการค้นหาสารสนเทศให้ผู้ให้บริการ โปรแกรมค้นหา เช่น (กรภัทร สุทธิดารา; และ สัจจะ จรัสรุ่งเรือง. 2543: 49-88; อุมาวดี สิงหวิวานนท์. 2545: 28-68)

3.2.1 ยาฮู (Yahoo : <http://www.yahoo.com>) เป็นบริการค้นหาสารสนเทศแบบเมนู บนจอภาพจะแบ่งหัวข้อต่างๆ ออกเป็นหมวดหมู่ใหญ่ๆ ผลการค้นหาจะแสดงเป็น

หัวข้อย่อยเรียงกันไป โดยแต่ละหัวข้อมีคำบรรยายสั้นๆ บอกให้ทราบว่าหัวข้อนั้นๆ มีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไร เพื่อจะได้เรียกดูเฉพาะหัวข้อที่ตรงกับความต้องการ โดยบรรณารักษ์ใช้บริการนี้เพื่อค้นหาสารสนเทศในการตอบคำถามให้ผู้ใช้บริการในกรณีที่สารสนเทศไม่สามารถค้นหาได้จากห้องสมุด

3.2.2 ไลคอส (Lycos : <http://www.lycos.com>) เป็นบริการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตได้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นคำต่อคำ วลี ข้อความ ตรรกแบบบูลีน และผลของการค้นจะแสดงเป็นหัวข้อเรียงไปพร้อมกับข้อความแบบย่อๆ ของหัวข้อนั้นๆ โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ใช้บริการนี้เพื่อค้นหาสารสนเทศในการค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศได้จากห้องสมุด

3.2.3 อินโฟซีค (Infoseek : <http://infoseek.go.com>) เป็นบริการค้นหาสารสนเทศได้ทั้งคำธรรมดา ความหมาย ลักษณะของคำ แบบตรรกะ จะค้นหาสารสนเทศจากแหล่งที่เป็นเว็บไซต์ และนิวส์กรุป (Newsgroup) ผลการค้นแสดงเป็นหัวข้อเรียงตามลำดับความใกล้เคียงกับคำค้น และยังแสดงข้อความย่อๆ ของแต่ละหัวข้อเพื่อบอกให้ทราบว่า มีเอกสารใดตรงกับความต้องการ โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ใช้บริการนี้เพื่อค้นหาสารสนเทศในการค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการในกรณีที่สารสนเทศไม่สามารถค้นหาได้จากห้องสมุด

3.2.4 กูเกิ้ล (Google : <http://www.google.com>) เป็นโปรแกรมค้นหาสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นในปี 1997 ให้บริการข้อมูลทั้งในรูปข้อความ ภาพ เว็บไซต์ และค้นหาคำใกล้เคียงจากผลลัพธ์ในการสืบค้นครั้งแรก มีความสามารถในการแปลสารสนเทศได้หลายภาษา จึงทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามนิยมใช้โปรแกรมนี้ในการค้นหาสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้บริการ เนื่องจากโปรแกรมนี้อาจมีความสามารถหลายด้าน เช่น ค้นหาสารสนเทศโดยใช้คำสำคัญทั่วไป (Basic search) ค้นโดยการระบุเงื่อนไข (Advanc search) ค้นโดยใช้เทคนิคเฉพาะ (Preference) เช่น ค้นหาเว็บไซต์ เป็นต้น

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บทบาทของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้เหมาะสมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปัจจุบัน ดังนี้

(นายกา เดิดขุนทด. 2548: 57; สมาน ลอยฟ้า. 2545: 29; สรัญญา รุจิเวชเรืองรอง. 2538: 11-12; นฤตย์ นิมสมบุญ. 2541: 46)

1. บทบาทในฐานะเป็นตัวกลาง หรือสื่อกลางไปสู่ผู้ใช้ และเป็นสื่อ นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาป้อนกลับ (Feedback) ให้แหล่งสารสนเทศ เพื่อนำไปปรับปรุงบริการสารสนเทศ
2. บทบาทในฐานะเป็นผู้ให้บริการ เป้าหมายสูงสุดของแหล่งสารสนเทศ คือ การให้บริการคำนึงถึงความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และการบริการสารสนเทศเป็นงานที่ต้องคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เตรียมการให้พร้อมที่จะสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ตลอดเวลา
3. บทบาทในฐานะผู้ควบคุมสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศ และนำการเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง หรือนำเอาวิทยาการสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ประการสำคัญ บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ติดตาม ค้นหา กลั่นกรอง วิเคราะห์ ให้ออกมาในรูปของสารสนเทศที่พร้อมที่จะให้บริการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เป็นผู้จัดหาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้สารสนเทศที่บ้านที่อยู่ในสื่อรูปแบบต่างๆ
5. เป็นผู้ชี้แนะผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. ช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้ระบบสืบค้นต่างๆ ในการสืบค้นสารสนเทศ
7. สอน/แนะนำผู้ใช้บริการให้รู้จักการคิดอย่างมีหลักการในการพิจารณา คัดเลือก และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
8. เป็นผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักและวิธีการทำวิจัย รวมทั้งการแนะนำแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมกับการวิจัยเฉพาะด้าน
9. ค้นหาแนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ง่ายที่สุด

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันต้องมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นดังนี้ (จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์. 2541: 38-39)

1. เป็นผู้มีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ทันเวลา เช่น ต้องสามารถควบคุมสภาวะสารสนเทศที่ท่วมท้น (Information flood) โดยการคัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เป็นผู้นำในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดการสารสนเทศ เช่น การออกแบบและประเมินผลระบบที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สอนและแนะนำผู้ใช้บริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม รวมถึงต้องสามารถทำงานในที่ที่มีการผสมผสานของ

สารสนเทศอย่างหลากหลายที่เรียกว่า สื่อมัลติมีเดียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อนโยบายสารสนเทศขององค์กร กล่าวคือ ต้องปฏิบัติตามสัญญาตามที่ได้ไว้กับองค์กรและจรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยต้องรับประกันในการช่วยเหลือผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทั่วโลก ทั้งภายในองค์กรและจากฐานข้อมูลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้ฐานความรู้ (Knowledge-Based) และให้ความสำคัญกับการทำวิจัยและใช้ผลการทำวิจัยให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่ามากในการใช้เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การปรับปรุงการทำงาน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ รวมถึงการพัฒนาและสร้างสรรค์งานใหม่ๆ

นอกจากนี้ บทบาทของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอนาคตนั้น พอสรุปได้ ดังนี้ (กุลธิดา ท่วมสุข. 2541: 76.)

1. ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลภายนอกห้องสมุดมากกว่าข้อมูลภายในห้องสมุด
2. มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกล (Distance learning)
3. ให้บริการแบบขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการเฉพาะรายมากขึ้น (Personal client – based services)
4. หน้าที่เป็นผู้สอนทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงสารสนเทศ
5. ผู้ให้คำปรึกษาในด้านการออกแบบฐานข้อมูล
6. เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์
7. เป็นผู้ควบคุม กลั่นกรอง และตรวจสอบคุณภาพของสารสนเทศ
8. เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาและลิขสิทธิ์ในวรรณกรรม
9. เป็นผู้มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

คุณสมบัติของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการมากขึ้น ทำให้ลักษณะและวิธีการให้บริการมีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่มีความหลากหลายมากขึ้นควบคู่กับความเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการในสาขาต่างๆ ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการดังกล่าวควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้ (Braun. 2002: 49; Tenopir. 2001: 39; Tyckoson. 1999: 60-61; Wilson. 2000: 30; ทัดชา ตุ่นสุกุล. 2546: 80; จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์. 2543: 73; และ วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. 2548: 1-2)

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการจัดการ และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสามารถตัดสินใจ คัดเลือก ทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมใน

การสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ต้องการ และมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชนิดว่าให้ข้อมูลอะไรบ้าง

2. ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ นอกเหนือจากความรู้พื้นฐานวิชาชีพเพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจโครงสร้างของสารสนเทศหรือแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสืบค้นสารสนเทศเป็นอย่างดี

3. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ทั้งในเรื่องของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำเร็จรูป โดยสามารถแก้ไขซ่อมแซมกรณีอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เกิดการขัดข้องเล็กน้อย สามารถใช้ซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงควรมีความรู้ทางด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารในระบบเครือข่าย

4. ความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อประโยชน์สำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชาต่างๆ เนื่องจากฐานข้อมูลดังกล่าวส่วนใหญ่จะถูกบันทึกไว้เป็นภาษาอังกฤษ

5. มนุษยสัมพันธ์ดี สามารถควบคุมอารมณ์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ รวมถึงสามารถอธิบายหรือสื่อให้ผู้ที่มีความเข้าใจต่อเทคโนโลยีห้องสมุดที่นำมาใช้ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคลิกภาพที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานได้

6. ความรู้ความชำนาญในการสืบค้น สามารถวิเคราะห์คำถาม หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีเหตุผล แล้วนำมาคิดคำค้นและเลือกแนวทางในการสืบค้น รวมถึงสามารถปรับกลยุทธ์การค้นได้ทันทีในกรณีที่ได้ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ

7. ความรู้ความสามารถทางการสื่อสาร ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรเป็นผู้มีความสามารถและมีทักษะอย่างดีในการสื่อสารทั้งแบบวัจนะและอวัจนะ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใช้ และผู้ร่วมงานทั้งในหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในสถาบันบริการสารสนเทศและหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดเดียวกันกับสถาบันบริการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังควรเป็นผู้มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายด้าน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ภายในและภายนอกสถาบัน

8. จัดทำรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

9. ภาวะความเป็นผู้นำ ที่สามารถรอบรู้ในเรื่องนโยบาย กระบวนการบริหารจัดการ การจัดทำโครงการ การสอน การอบรมในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น

10. การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีม

11. ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ทั้งสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความกดดันต่างๆ ได้

นอกจากนี้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัย ควรตระหนักถึงความหมายของคำว่า Services และพยายามปฏิบัติตนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้ (บุษกร อุตสาหกิจ. 2540: 39-40)

S = Sensitive to Customer's Needs มีความอ่อนไหวต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ ช่างสังเกตผู้ใช้บริการที่เดินเข้ามาในห้องสมุดว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ ควรทักทายผู้ใช้บริการก่อน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นกันเองและอบอุ่นในการเข้าใช้ห้องสมุดและไม่รู้สึกตัวว่าตนเองเป็นคนแปลกหน้า

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการทำงานและการช่วยเหลือให้บริการหากผู้ใช้บริการมาถามปัญหาควรละทิ้งงานที่ตนทำอยู่ และให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการที่อยู่ตรงหน้าเราก่อน หรือหากมีงานยุ่งมาก ควรขอรับรองให้ผู้ใช้บริการรอสักครู่แล้วรีบให้ความช่วยเหลือทันทีหลังจากเสร็จงานนั้น

R = Reliability มีความน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา หรือการแสดงท่าทางสงบนิ่ง ไม่ลุกลุกลอน

V = Vigorous และ Value มีความเข้มแข็ง และเห็นคุณค่าในการให้บริการ

I = Information และ Impression ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

C = Courtesy และ Correctly มีมิตรไมตรี และให้บริการเพื่อความถูกต้อง

E = Empathy มีความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

S = Smile และ Sincerity ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน โดยคณะกรรมการวัดและประเมินผลการบริการ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายบริการตอบคำถามและบริการผู้ใหญ่ (The Measurement and Evaluation of Service Committee, Machine-Assisted Reference Section, Reference and Adult Services Division, American library Association) ได้สร้างเกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามขึ้น โดยครอบคลุมด้านสำคัญๆ 6 ด้าน ดังนี้ (พวา พันธุ์เมฆา. 2537: 56-62; อ้างอิงจาก American Library Association. 1991. The Measurement and Evaluation of Service Committee. pp. 35-37)

1. ทักษะด้านเทคนิค

1.1 ทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ที่มีในห้องสมุด เช่น การใช้แป้นพิมพ์ การใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ การใช้โมเด็ม การใช้เครื่องพิมพ์และสามารถวิเคราะห์และซ่อมแซมกรณีเกิดการขัดข้องเล็กน้อยๆ ในส่วนของฮาร์ดแวร์ได้

1.2 มีทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่มีในห้องสมุด เช่น เครื่องโทรคมนาคม ใช้คำสั่งในการจัดการฐานข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูลและสามารถนำข้อมูลออกมาใช้ได้ สามารถปรับแต่งข้อมูลที่สืบค้นออกมาได้ สามารถจัดส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถประสานผลของการสืบค้นให้เข้ากับบรรณานุกรมและฐานข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดได้

2. ความรู้พื้นฐาน

2.1 มีความรู้เรื่องทรัพยากรของห้องสมุดทุกชนิดว่ามีอะไรบ้าง ทรัพยากรชนิดใดให้ข้อมูลอะไร คำตอบที่ผู้มารับบริการต้องการนั้นควรจะอยู่ที่ใดในห้องสมุด

2.2 มีความรู้ในการใช้แหล่งข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน เช่น แหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และสามารถอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสตัดสินใจเลือกสืบค้นได้คุ้มกับบริการที่จำเป็นต้องเสียแต่ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

2.3 มีความรู้ในการเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมในเรื่องค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ให้บริการ สามารถวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฐานข้อมูลที่มีหลายรูปแบบได้

2.4 มีความรู้ในด้านจุดเด่น จุดด้อยของฐานข้อมูลที่มีบริการอยู่ได้

2.5 มีความรู้ในวิธีการพิจารณาโครงสร้างและการจัดการฐานข้อมูลแต่ละฐาน

2.6 มีความรู้ในวิธีการใช้เอกสารเกี่ยวกับฐานข้อมูล เครื่องช่วยค้น รวมทั้งบรรณานุกรม (Thesaurus) ต่างๆ

2.7 ถ้าจำเป็นต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ผลิตฐานข้อมูลต่างๆ ที่ออกมาให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทนั้นๆ ได้

2.8 มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของห้องสมุด และวิธีการบริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.9 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์ และสัญญาต่างๆ ที่ห้องสมุดมีต่อบริษัทผู้ผลิตฐานข้อมูลต่างๆ

3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 มีบุคลิกท่าทางเปิดเผย เป็นมิตร มีน้ำใจต่อผู้มาใช้บริการ

3.2 รู้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์และสามารถสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3.3 มีความสามารถในการรับฟัง จับประเด็นที่สำคัญได้เมื่อผู้รับบริการมาพูดคุยด้วย
- 3.4 มีความรู้สึกไวต่อเจตคติของผู้ใช้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.5 สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน เมื่อต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
บางคนที่มีปัญหาและสามารถรับฟังต่อเสียงบ่น เสียงตำหนิของผู้ใช้บริการได้
- 3.6 สามารถทำงานกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการอย่างอดทน สามารถปรับตัวให้
เข้ากับบุคลิกภาพที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการได้
- 3.7 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีศักยภาพในการให้
ความรู้กับบุคลากรแบบตัวต่อตัว หรือสอนเป็นชั้นเรียน และสามารถแนะนำเชิญชวนให้ผู้ให้บริการได้มี
ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดนำมาใช้
- 3.8 มีความเข้าใจต่อสิทธิส่วนบุคคล และต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ
4. ความสามารถในการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น
 - 4.1 สามารถคิดอย่างมีจินตนาการ และมีสัญชาตญาณที่จะวิเคราะห์คำถามของ
ผู้มาใช้ต่อคำถามนั้นให้ดีที่สุดได้อย่างไร
 - 4.2 สามารถฟังคำถามของผู้ใช้ บริการแล้วเข้าใจได้อย่างรวดเร็วต่อภาษาหรือลักษณะ
ถ้อยคำของผู้ใช้บริการ
 - 4.3 สามารถพูดคุยกับผู้ให้บริการ จนสามารถสรุปคำหรือประเด็นที่ผู้ให้บริการ
ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถบอกคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถอธิบายสั้นๆ ถึง
เรื่องที่ต้องการได้ หรือสามารถบอกชื่อสำหรับใช้สืบค้นในทัศนที่ต้องการได้
 - 4.4 สามารถตอบหรือขยายความจากใบคำขอสืบค้นได้ชัดเจน เพื่อติดตามผล
ของการสืบค้นข้อความนั้นต่อไป
 - 4.5 สามารถระบุหรือกำหนดขอบเขตของเนื้อหาวิชา หรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
คำถามในใบคำขอได้ และสามารถแนะนำขอบข่ายวิชาที่สัมพันธ์เพิ่มเติมให้ได้
 - 4.6 มีความเข้าใจอย่างชัดเจนต่อนโยบาย และวิธีการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 4.7 สามารถอธิบายอย่างชัดเจนและสุภาพให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงค่าบริการ
ที่ต้องเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ปริมาณเวลาที่จะใช้สืบค้น และข้อจำกัดในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ
 - 4.8 สามารถอธิบายเหตุผลของทางเลือกระหว่างการสืบค้นข้อมูลจาก
สิ่งพิมพ์และการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้
 - 4.9 สามารถอธิบายวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ แก่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม

4.10 สามารถแนะนำผู้ให้บริการให้ไปพบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ตรงตามความต้องการเมื่อมีความจำเป็น

5. ความสามารถในการสืบค้น

5.1 สามารถวิเคราะห์คำถามอย่างมีเหตุผล จนระบุโน้ตค้นที่ต้องการของผู้ใช้บริการได้ สามารถระบุถึงคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ของโน้ตค้นต่างๆ จนสามารถแปลผลออกมาได้

5.2 สามารถใช้คำสั่งและโปรโตคอล (Protocols) ที่เหมาะสมกับระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดได้อยู่

5.3 สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์ เพื่อหาคำสำหรับค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 สามารถใช้ระบบที่เหมาะสมสืบค้นข้อมูลข้ามระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ดีที่สุดได้

5.5 สามารถแปลคำถามจากใบคำขอสืบค้น ให้เป็นคำศัพท์ที่เหมาะสมกับฐานข้อมูลแต่ละฐานได้ หรือสามารถเลือกคำทั่วไปที่อาจเป็นคำพ้อง คำสะกดเทียบเคียง เพื่อใช้ในการสืบค้นได้

5.6 สามารถพิจารณาคำที่ไม่ใช่เนื้อหาวิชาการในการสืบค้นได้ เช่น คำที่เป็นข้อจำกัดทางภาษา คำแสดงชนิดของเอกสาร คำบอกปีที่ผลิตเอกสาร ให้เป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นได้

5.7 สามารถเลือกใช้วิธีที่ถูกต้องที่สุดในการทดลองสืบค้น เพื่อการประหยัดเงินค่าบริการ เช่น การสืบค้นจากชื่อเรื่องที่สุ่มมา การใช้คำอธิบายสั้นๆ สืบค้น

5.8 สามารถปรับกลยุทธ์การสืบค้นได้ดี เมื่อการสืบค้นนั้นกว้างเกินไป หรือแคบเกินไป หรือผิดพลาดไม่ถูกต้อง

5.9 กรณีการสืบค้นล้มเหลว สามารถตัดสินใจได้ว่าควรจะหยุดพักการสืบค้นหรือจะหาวิธีปรับแต่งขยายวิธีการสืบค้นให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร

5.10 สามารถประสานรูปแบบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เข้ากับรูปแบบที่มีอยู่ในห้องสมุด รวมทั้งรูปแบบของการรายงานผล และการส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์

5.11 สามารถปรึกษากับผู้ใช้เพื่อพัฒนาการประเมินผลการสืบค้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ

6.1 ต้องติดตามอ่านวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เช่น จดหมายข่าว วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ของบริษัทผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 ต้องเข้าร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมวิชาการ การฝึกอบรม หรือ การศึกษาต่อในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศตามโอกาสอันควร

6.3 ต้องใช้เวลาว่างจากภาระงานเพื่อฝึกฝนการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ การใช้แผ่นดิสก์ บันทึกสถิติการใช้ซีดีรอม หรือโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการศึกษาอบรม เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับตนเองและทำให้ได้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วย

6.4 ต้องหมั่นปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในห้องสมุดของตนเองให้ทันสมัย อยู่เสมอ

6.5 ถ้าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะ ของตน

6.6 ให้ความช่วยเหลือหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

6.7 ทำความเข้าใจต่อนโยบายของห้องสมุด และปฏิบัติตามนโยบายอย่าง ถูกต้องในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.8 ต้องใช้ข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ให้สัมพันธ์กับการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

6.9 ต้องจัดแฟ้มข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบเดิมทันทีที่การสืบค้นเสร็จสิ้นลง

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็น กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีค่อนข้างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ๆ เข้ามา ทำให้บทบาทของบรรณารักษงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต้อง เปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คือ (จุฑารัตน์ ช่างทอง. 2542: 51-53; ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย. 2542: 27-28; เฉลิมศักดิ์ เกษไตรยกุล. 2547: 7-8; จิราภรณ์ กรอบกระจก. 2540: 46; อารีย์ เพชรหวน. 2541: 46; จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว. 2541: บทคัดย่อ; จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์. 2544: 164-165)

1. เปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงาน จากฐานะเป็นคนกลาง เปลี่ยนเป็นผู้ให้ความสะดวก ผู้จัดการ ผู้เตรียมการค้นคืนสารสนเทศ ผู้สอน ผู้ให้คำแนะนำในการเลือกวิธีค้น หรือเลือกฐานข้อมูล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการทันที

2. เปลี่ยนแปลงการทำงานในเชิงรับไปเป็นในเชิงรุก เนื่องจากคอมพิวเตอร์ช่วยให้ การปฏิบัติงานง่ายขึ้น และเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่บรรณารักษในการคิด เสนอบริการต่างๆ เพื่อให้มี

ข้อจำกัดในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้ให้น้อยลง พร้อมทั้งต้องพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการติดตามแหล่งสารสนเทศที่เป็นฉบับเต็ม และรู้หลักในการคัดเลือกรูปแบบสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน มีความเชี่ยวชาญในการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่เป็นเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ในอนาคตบรรณารักษ์ต้องปรับตัวให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสาขาวิชาเฉพาะ การจัดนิทรรศการ การฝึกอบรม ศิลปะในการนำเสนอ ให้คำแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

4. จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์นอกจากทำหน้าที่ให้บริการ การประเมินผล ยังต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบงานคอมพิวเตอร์

5. ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศในระดับดีมาก สามารถติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต้องมีความรู้ความชำนาญเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ มิฉะนั้นโอกาสในการมีงานทำ และมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจะลดลง นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้ภาวะตลาดหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

ปัญหาในการให้บริการของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ทำหน้าที่ช่วยค้นหาคำตอบหรือแนะนำให้ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนี้ช่องทางการค้นหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการนั้นสะดวกรวดเร็วมาก ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปค้นหาด้วยตนเอง อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านโทรคมนาคมก็สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทั่วทุกมุมโลก แต่การค้นหาสารสนเทศก็ยังพบปัญหาเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นปัญหาการให้บริการของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไป พอสรุปได้ดังนี้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2544: 17-18; ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย. 2542: 28; และ ระเบียบ ปาวิเศษ. 2544: 27-28)

1. นโยบายในการให้บริการ ห้องสมุดไม่มีนโยบายที่แน่ชัดในขอบเขตของการให้บริการ ทำให้บรรณารักษ์บริการไปตามความเหมาะสมของตนเอง

2. ข้อจำกัดในทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากงบประมาณมีไม่เพียงพอในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ และบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้บริการผู้ใช้บริการ

3. ความสับสนเกี่ยวกับระดับในเรื่องการให้บริการสารสนเทศของบรรณารักษ์

4. บรรณารักษ์ขาดโอกาสในการศึกษาต่อ และพัฒนาความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากมีภาระงานมาก จึงเป็นสาเหตุให้บรรณารักษ์ขาดทักษะและประสบการณ์ในด้านต่างๆ เช่น ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทักษะการสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ประเด็นปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งประเด็นปัญหาในการให้บริการของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด ดังนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งประเด็นปัญหาในการให้บริการของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด ดังนี้ (มัทธพล อรุณสวัสดิ์. 2539: บทคัดย่อ; สุกัญญา อ่างศิลา. 2541: บทคัดย่อ; ศิริพร ศรีเชลียง. 2543: บทคัดย่อ; อมรา อิศระชาญพานิช. 2542: ก; Busu. 1995: 38-40; กันยา วสุธารัตน์. 2546: บทคัดย่อ; ผ่องพรรณ แยมแซไข. 2543: 59; ภาณุวัตร เสถียรวัฒนชัย. 2542: 43; และ นิตยา คงสุวรรณ. 2544: บทคัดย่อ)

1. **ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม** เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และ เครื่องบริการ (Server) ของสถาบันที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ทำให้ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการของข้อมูลเว็บไซต์ได้ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ และไม่สามารถจัดส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ และยังต้องใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศบนเว็บไซต์ได้ นอกจากนี้ยังพบว่า พื้นที่ของห้องสมุดในการให้บริการคับแคบ สภาพแวดล้อมภายในอาคารโดยเฉพาะด้านแสงสว่าง และการควบคุมอุณหภูมิมีผลกระทบต่อการทำงานและจิตใจของบรรณารักษ์

2. **ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ** บางครั้งทรัพยากรสารสนเทศพบจากการสืบค้นรายการออนไลน์ แต่ไม่สามารถหาตัวทรัพยากรสารสนเทศจากบนชั้นพบ และไม่สามารถติดตามเอกสารในรายการอ้างอิงจากเชิงอรรถ หรือบรรณานุกรมท้ายเล่ม หนังสือหรือบทความได้ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อหรือบอกรับ และขาดคู่มือช่วยการสืบค้นฐานข้อมูลโอแพก นอกจากนี้ยังพบว่าคำแนะนำภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยทุกฐานข้อมูลยังไม่ละเอียดพอ ส่วนแหล่งสารสนเทศที่ติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศไทยมีน้อย ขาดความทันสมัย ตลอดจนสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐานทำให้ต้องใช้เวลาในการคัดเลือกสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. **ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ** เป็นปัญหาจากบรรณารักษ์ขาดทักษะด้าน

ภาษาต่างประเทศ ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้ฝึกทักษะ ขาดความชำนาญในการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ไม่มีเวลาศึกษาการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากติดภาระงานประจำและยังเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่

ตลอดเวลา

4. ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการไม่ชอบอ่านเอกสาร แผ่นพับ หรือข่าวการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุด และไม่ชอบอ่านคำแนะนำที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอ หรือคำแนะนำวิธีค้นที่เป็นเอกสาร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศโดยไม่สืบค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ จึงทำให้ขาดความรู้ในการคิดคำค้น ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น หัวเรื่อง/คำสำคัญ และไม่เข้าใจคำสั่งที่เป็นคำอธิบายภาษาอังกฤษที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้บริการส่วนใหญ่ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศในการใช้บริการสารสนเทศ ไม่ทราบวิธีและวิธีการค้นหาฐานข้อมูลซีดีรอม ชอบเซตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดให้บริการ และไม่เข้าใจในข้อปฏิบัติของระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนไม่สามารถติดตามเอกสารรายการอ้างอิงจากเชิงอรรถ หรือบรรณานุกรมท้ายเล่มจากหนังสือหรือบทความได้ เนื่องจากห้องสมุดไม่ได้จัดซื้อหรือบอกรับ หรือเอกสารส่วนใหญ่อยู่ในต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

คาร์ดินา และ วิคส์ (Cardina; & Wicks. 2004: 133-142) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบรรณารักษ์อ้างอิงในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในช่วงปี ค.ศ.1991-2001 โดยเก็บข้อมูลจากบรรณารักษ์อ้างอิงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประเภทของงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานดังกล่าว เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ และแผนในการปรับปรุงการให้บริการอ้างอิงในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ในด้านภาระงานของบรรณารักษ์ซึ่งวัดจากปริมาณเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่ามีความเปลี่ยนแปลงไป โดยมีงานใหม่เกิดขึ้น เช่น การออกแบบเว็บไซต์ การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และการพัฒนาทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่ในขณะเดียวกันพบว่า งานหลัก 4 อย่างของบรรณารักษ์อ้างอิงยังคงอยู่ ได้แก่ การบริการอ้างอิงรายบุคคล การพัฒนาสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ การสอนการใช้บรรณานุกรม และการเข้าร่วมประชุม ในด้านเครื่องมือในการให้บริการอ้างอิง พบว่ามีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นมาก เช่น วรรณิอิเล็กทรอนิกส์ สารานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ ในขณะที่มีการใช้ทรัพยากรอ้างอิง

ในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์ลดลง เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจในงานของบรรณารักษ์ เป็นที่น่ายินดีว่า บรรณารักษ์อ้างอิงโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสถานะการทำงานของตนเองมากกว่าเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา นอกจากนั้นห้องสมุดส่วนใหญ่ยังมีแผนงานที่จะพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอ้างอิงให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งส่วนใหญ่ระบุว่ามีการวางแผนที่จะให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ระบบสนทนา ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการอ้างอิงเสมือน

ดี และ ออลเลน (Dee; & Allen. 2006: 69-78) ได้ศึกษาการให้บริการตอบคำถาม ดิจิตอลบนเว็บไซต์ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทและขอบเขตการให้บริการตอบคำถามดิจิตอลผ่านทางเว็บไซต์ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และภาพรวมของการให้บริการตอบคำถามดิจิตอลบนเว็บไซต์ มีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาคือ การออกแบบรูปแบบการให้บริการตอบคำถามดิจิตอลผ่านทางเว็บไซต์ ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามดิจิตอล โดยแต่ละแห่งอาจมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การให้บริการผ่านทางโปรแกรมสนทนา บางแห่งให้บริการควบคู่กัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ โดยการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ นอกจากนั้นยังพบว่าห้องสมุดบางแห่งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาที่เปิดให้บริการ ระยะเวลาที่จะตอบคำถามกลับให้แก่ผู้ใช้ ส่วนในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางเว็บไซต์ มีการศึกษาจากปริมาณเวลาที่ใช้ในการเข้าถึง และจำนวนจุดเชื่อมโยงที่ใช้ในการเข้าถึงบริการ พบว่าเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5.8 นาที และผ่านจำนวนจุดเชื่อมโยงประมาณ 2.5 หน้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และเห็นว่าสามารถเข้าถึงบริการตอบคำถามดิจิตอลบนเว็บไซต์ได้ง่าย โดยผ่านทางจุดเชื่อมโยงโดยตรงจากหน้าแรกของเว็บไซต์ ในขณะที่ส่วนน้อยไม่เห็นด้วยกับคำกล่าวนี้นี้ ในส่วนของผลการศึกษาภาพรวมของการให้บริการ ศึกษาจากปัจจัยทางด้านเทคนิคของเว็บไซต์ที่มีผลต่อความสะดวกในการใช้บริการ เช่น ความเหมาะสมของตำแหน่งของบริการบนเว็บไซต์ การใช้กรอบ (Frame) การใช้ภาษาในการตั้งชื่อบริการ และการใช้ภาพกราฟิกแทนจุดเชื่อมโยงเข้าสู่บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการทำได้เหมาะสม

ทีโนปิร์ และ เ็นนิส (Tenopir; & Ennis. 2001: 40-45) ศึกษาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในยุคปีสองพัน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบห้องสมุดเสมือนต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ส่งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับหัวหน้างานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกของ Association of Research Libraries จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุก

แห่ง ส่วนใหญ่ ยังคงอนุญาตให้ผู้ติดต่อขอใช้บริการตอบคำถามมายังห้องสมุด ติดต่อโดยตรงที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการตอบคำถามตามที่นัดหมาย สำหรับช่องทางที่เป็นทางเลือกใหม่ของผู้ใช้ ที่จะสามารถติดต่อขอรับบริการตอบคำถามได้

บาซู (Basu. 1995: 38-40) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณคำถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการตอบคำถาม วิธีการเรียนรู้อินเทอร์เน็ต บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ผลสำเร็จในการสืบค้นและปัญหาที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าร้อยละ 51.00 มีประสบการณ์จากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นรายการบรรณานุกรมและใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ โดยบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และโกเฟอร์ สำหรับปัญหาที่พบคือ ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล ในด้านคุณภาพของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต พบว่าข้อมูลมีความหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วอง, นู และ ชูบแบรด (Wang; Niu; & Hubbard. 2004: 105-110) ศึกษาสถานภาพของบริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ โดยวิเคราะห์จากเนื้อหาเว็บไซต์ของห้องสมุด 95 แห่งในโครงการ “โปรเจกต์ 211” ของรัฐบาลจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานะในการให้บริการด้านต่างๆ ของห้องสมุดในขณะนั้น มีประเด็นที่ศึกษาประกอบด้วย การมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามออนไลน์ และบริการส่งเสริมการอ่าน ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ห้องสมุดหลายแห่งมีบริการสอนการใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบของการจัดอบรมให้นักศึกษาทั้งในระดับปีที่ 1 หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การสอนผ่านทางเว็บไซต์ เปิดให้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา แต่ในขณะเดียวกัน พบว่ายังมีห้องสมุดบางแห่งไม่มีบริการประเภทนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมการเรียนรู้ของชาวจีนที่ถือห้องสมุดเป็นสถานที่ในการอ่านและศึกษามากกว่าเป็นสถานที่เพื่อการซักถาม ซึ่งแตกต่างจาก วัฒนธรรมตะวันตก ส่วนของการส่งเสริมการอ่าน พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดบริการประเภทนี้ เช่น มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ส่วนในด้านการบริการตอบคำถามออนไลน์ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบริการประเภทนี้เช่นกัน ซึ่งห้องสมุดในแต่ละ

แห่งมีการให้บริการใน รูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง

ไวท์ (White. 2001: 211-231) ศึกษาการแพร่หลายของเทคโนโลยีบริการตอบคำถาม ดิจิตอลในห้องสมุดสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ห้องสมุด และวิเคราะห์จากข้อมูลทางสถิติที่เก็บรวบรวมโดย The U.S. National Center for Education Statistics มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขอบเขตการแพร่หลายของเทคโนโลยี การบริการตอบคำถาม อัตราในการแพร่หลาย และการรับเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภายในห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดจำนวนน้อยกว่าครึ่งมีการให้บริการตอบคำถามดิจิตอลมีรูปแบบที่ แตกต่างกันไป ซึ่งลักษณะของห้องสมุดที่รับเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้รับเทคโนโลยี ในระดับต้น ระดับกลาง และผู้ไม่ยอมรับเทคโนโลยี แต่ละกลุ่มจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้าน ค่าใช้จ่าย การบริการค้นคว้าข้อมูล และจำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการ แต่จะมีความแตกต่างกันในด้านจำนวนนักศึกษา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และความต้องการในการให้บริการ ความสามารถของ บุคลากร โดยทั่วไปแล้วสถาบันขนาดใหญ่ย่อมมีงบประมาณ และจำนวนบุคลากรมากกว่า มีความ พร้อมในการสร้างสรรค์เทคโนโลยี การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ส่งผลให้มีความต้องการในการ ใช้บริการจากผู้ให้บริการมากกว่าด้วยเช่นกัน ด้านการรับเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการตอบ คำถามดิจิตอลในห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จะมีการให้บริการในรูปแบบของแบบสอบถาม หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าแรกของเว็บไซต์ห้องสมุด พร้อมให้คำแนะนำใน การให้บริการแบบสอบถาม หรือบนหน้าเว็บไซต์เกี่ยวกับบริการห้องสมุด แต่ในขณะเดียวกันพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จะไม่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะของคำถามในการใช้บริการ นอกจากนั้นผล การศึกษายังพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากคำถามที่ได้รับจากแบบสอบถามแทนการสัมภาษณ์ เป็นผลมาจากข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสาร และข้อเสนอแนะห้องสมุดควรแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึง นโยบาย รวมถึงให้คำแนะนำในการใช้บริการ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

อัสเตอร์ และ แชน (Auster; & Chan. 2004: 57-66) ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อ พัฒนาทักษะความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ตอบคำถาม โดยเก็บข้อมูลจาก ห้องสมุดประชาชนในเมืองออนตาริโอ ประเทศแคนาดา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประเภทและ ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรม หัวข้อกิจกรรม และอุปสรรคที่ขัดขวางการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อ พัฒนาทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ตอบคำถามเกือบทั้งหมดมีการ เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ ด้านการติดต่อสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล ในขณะที่บางส่วนมีการเรียนรู้ทักษะด้านการสอน และการจัดการในด้านเวลาที่ใช้ในการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า บรรณารักษ์ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ

3 วันต่อปีในการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ เช่น การอบรม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การเรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งมักจัดขึ้นโดยห้องสมุด และใช้เวลาประมาณ 31 วันต่อปี ในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การอ่านวรรณกรรมหรืองานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ การสอนงาน หรือ การเข้าประชุม เป็นต้น ด้านหัวข้อในการพัฒนาทางวิชาชีพ พบว่า หัวข้อโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมในสำนักงาน และการพัฒนาระบบห้องสมุด ซึ่งในยุคที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยี หัวข้อต่างๆ เหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะติดตามความก้าวหน้าเหล่านี้ให้ทัน นอกจากนี้ยังมีหัวข้ออื่นๆ เช่น การพัฒนาทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ การทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสาร เทคนิคการสอน การควบคุมจัดการสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานรวมถึงสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ด้านอุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่ามีปัจจัยบางประการที่ขัดขวางการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพของบรรณารักษ์ได้แก่ การขาดคุณภาพของกิจกรรม สถานที่และเวลาในการจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม การขาดข้อมูลของการจัดกิจกรรม รวมไปถึงอุปสรรคจากบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีภาระงานที่มากเกินไป ตลอดจนการเกิดแนวคิดในการใช้สารสนเทศร่วมกันภายในหน่วยงาน ทำให้บรรณารักษ์มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้น้อยลง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นอุปสรรคขัดขวางในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพของบรรณารักษ์ตอบคำถาม

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1995: 362-368) สำนวญเทคนิคการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์และซีดีรอมของนักศึกษาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอริโซนา (The University of Arizona) ผลการวิจัยพบว่า การค้นหาสารสนเทศออนไลน์และจากซีดีรอม นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลซีดีรอม คือ ไม่เข้าใจแนวคิดพื้นฐานในการค้น การใช้ตรรกแบบบูลีน ใช้วิธีพิมพ์ผลการค้นออกมาเป็นจำนวนมากและใช้เวลานานในการค้นฐานข้อมูล

ฮิลเดรท (Hildreth. 1997: 52-62) ศึกษาการใช้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสืบค้นด้วยคำสำคัญในโอแพกของผู้ใช้บริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัยโอคลาโฮมา (Oklahoma) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจของผู้ใช้ในการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ และตรรกแบบบูลีน และเพื่อศึกษาความถี่ในการใช้คำสำคัญเป็นคำค้น โดยนำมาเปรียบเทียบกับ การสืบค้นแบบดั้งเดิม ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม และการบันทึกการค้น (Transaction Log) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ใช้คำสำคัญเป็นคำค้น คือไม่เข้าใจการทำงานของระบบสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ไม่ชอบอ่านคำแนะนำที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอหรือคำแนะนำวิธีค้นที่เป็นเอกสารจะเป็นลักษณะเสมือนจริง

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า มีการศึกษาถึงสถานภาพของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การเข้าร่วมกิจกรรม การใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต และการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานะการมีบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถาม การสอนการใช้ห้องสมุด รูปแบบการตอบคำถาม ผลกระทบต่อบทบาทที่เปลี่ยนแปลงของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม พร้อมทั้งรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ขอบเขตการแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทและเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า งานบริการตอบคำถามทุกแห่งมีบรรณารักษ์ประจำ มีการสอนการใช้ห้องสมุดโดยวิธีการฝึกอบรม การสอนผ่านเว็บไซต์หรือลงทะเบียนเรียนในรายวิชา มีการบริการตอบคำถามที่แคน์เตอร์ตอบคำถาม ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสอนและการจัดการ ส่วนปัญหาพบว่า เมื่อบรรณารักษ์ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดผลกระทบต่อลักษณะการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีเวลาศึกษาการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่า สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตขาดรูปแบบมาตรฐาน ต้องใช้เวลานานในการคัดเลือกสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังพบอุปสรรคในการเข้าฝึกอบรมบริการตอบคำถาม เนื่องจากสถานที่ยัดอบรมไม่เหมาะสมภาระงานมากเกินไป

งานวิจัยในประเทศ

นิตยา บัวชัย (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวัง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบันและที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ในปัจจุบัน ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในความรู้และความสามารถในการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและการใช้หนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการอ่าน

ประไพ จันทรินทร์ (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ และประเภทเอกสารที่ต้องการ และเพื่อประเมินผลการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามในด้านอัตราความถูกต้องและตรงกับ

ความต้องการ อัตราความใหม่ของการค้น และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลการค้น รวมทั้งเพื่อศึกษาปัญหาในการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ให้บริการค้นคืนสารสนเทศ จากฐานข้อมูลซีดีรอมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 27 ฐาน ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 24 แห่ง และบรรณารักษ์ผู้มีหน้าที่ให้บริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีผู้มาใช้เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียนมากที่สุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการผลการค้นในรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป และประเภทของผลการค้นที่ต้องการคือบทความวารสาร สำหรับอัตราความถูกต้องและตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ปัญหาในการให้บริการพบว่า ผู้ให้บริการมีปัญหาระดับปานกลางในเรื่อง การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล คู่มือในการค้นหาคำค้นและปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้

จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการตอบคำถาม และประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการสืบค้นทั้งในรูปแบบของฐานข้อมูลในห้องสมุดสร้างขึ้นเอง ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และแหล่งข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับปัญหาการสืบค้นที่พบระดับมาก เช่น ข้อมูลที่ได้รับทางโทรสารเลือนราง ไม่ชัดเจนเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด แหล่งข้อมูลที่จะติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย จำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสืบค้นมีไม่เพียงพอและปัญหาด้านระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

นาถิกา เดิดขุนทด (2540: 71-73) ศึกษาการประเมินสภาพและปัญหาการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป วัตถุประสงค์ ปัญหาและความต้องการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยผู้ให้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการยืมที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบปัญหาเกี่ยวกับหนังสือ/บทความที่ต้องการได้รับช้า ไม่ทันการ ปัญหาค่าใช้จ่ายในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแพงและปัญหาห้องสมุดไม่มีเครื่องมือเพียงพอที่จะใช้ตรวจสอบหนังสือ/บทความ และปัญหาที่ผู้ใช้ยังไม่เข้าใจกฎปฏิบัติของระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด ทำให้มีความยุ่งยากสับสนในการใช้

นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของ ห้องสมุด โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการดูงานวิจัยเรื่อง การใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในเรื่องความหมาย ความสำคัญ ความเป็นมาและบริการประเภทต่าง ๆ ของเครือข่าย รวมทั้ง การศึกษาการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของ

ห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือและบริการอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์สามารถใช้ในการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการเข้าใช้เครื่องในระยะไกล บริการค้นหาไฟล์และฐานข้อมูล บริการกลุ่มสนทนาและข่าวสาร นอกจากนี้บรรณารักษ์ยังมีการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อารีย์ เพชรหวน (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการ ตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถาม ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ประกอบด้วยเครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร โมเด็ม ระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ นำมาใช้มากที่สุดได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลโอแพก ฐานข้อมูลซีดีรอม และ ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ส่วนใหญ่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนใช้ฐานข้อมูล โอแพก สำหรับค้นหาหนังสือ โดยให้ผู้ใช้สืบค้นด้วยตนเอง ส่วนฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้ สืบค้นให้ผู้ใช้บริการ แต่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสืบค้นเอง และยังพบว่ามีปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาที่สามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้าน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และเนื้อหาสาขาวิชาเฉพาะในการทำเนื้อหา การกำหนดคำศัพท์ในการค้น และปัญหาผู้ใช้บริการไม่รู้จะเลือกคำใดเป็นหัวเรื่องในการสืบค้น

จุฑารัตน์ ช่างทอง (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาผลกระทบของการใช้ซีดีรอมในงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบ ของการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและ รวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการค้นคืนสารสนเทศ จากฐานข้อมูลซีดีรอมในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การค้นคืนสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลซีดีรอม มีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงบทบาท วิธีการ ให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากร ทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น มีผลกระทบต่อหนังสืออ้างอิงอื่นๆ เช่น

ทำให้ความต้องการใช้สื่ออ้างอิงชนิดอื่นๆ เพิ่มขึ้น รวมทั้งการให้บริการติดตามเอกสารฉบับเต็ม และบริการค้นคืนสารสนเทศโดยวิธีออนไลน์เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในเรื่องการจำกัดผู้ใช้/ประเภทผู้ใช้ คิดค่าบริการในการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม

พิมพา อินแบน, กุลธิดา ท้วมสุข และ จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์ (2542: 72-77) ศึกษา ลักษณะงานและความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศในองค์กรของรัฐและเอกชน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการและลักษณะงานของผู้ให้บริการสารสนเทศในองค์กรของรัฐและเอกชน และความคิดเห็นของผู้บริหารต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศยังคงเป็นห้องสมุด ลักษณะงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นงานบริการ งานเทคนิค และงานบริหาร ความรู้ความสามารถที่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีคุณวุฒิอย่างต่ำปริญญาตรีสาขาอื่นและคุณวุฒิสูงสุดควรจะเป็นปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์ และส่วนความรู้ความสามารถในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ของหน่วยงานหรือสถาบัน จัดทำรายการบรรณานุกรมสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการสื่อสาร แนะนำแหล่งบริการสารสนเทศ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น รู้และมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือสื่อสารต่างๆ ที่ใช้ในสำนักงาน รู้วิธีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและประยุกต์ใช้กับงานจัดการข้อมูลสารสนเทศที่รับผิดชอบได้

ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษาห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากความคิดเห็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรที่เป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 24 แห่ง ทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาต่างๆ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอก ผู้ใช้ทดลองหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ต ความไม่เพียงพอของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดวางคู่มือช่วยค้นต่างๆ ผู้ใช้บริการส่งเสียงรบกวน และความไม่เพียงพอของหนังสือในสาขาวิชาเฉพาะ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ระเบียบ ปาวิเศษ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของการบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้และรูปแบบของผลการสืบค้น ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 48 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้ และใช้เพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา แหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้คือ แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา บริการที่ใช้ คือบริการ เวิลด์ ไวด์ เว็บ และบริการ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมากคือ การใช้เวลามากในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

มัสยา ฐานพนันธนิติกุล (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดประเภทของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ และอัตราค่าบริการ รวมถึงปัญหาในการจัดบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่จัดบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร บริการที่ห้องสมุดเฉพาะจำนวนมากที่สุดจัดให้คือ บริการทำสำเนา โดยให้บริการทำสำเนาหนังสือและเอกสาร รองลงมา คือ การจัดบริการสืบค้นฐานข้อมูลโดยคิดค่าบริการพิมพ์ผลการสืบค้นลงบนกระดาษ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ คือ บุคลากรทุกคนในห้องสมุดและให้บริการ สารสนเทศเชิงพาณิชย์ควบคู่ไปกับการให้บริการอื่นๆ ผู้ใช้สารสนเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และห้องสมุดเฉพาะส่วนใหญ่กำหนดอัตราค่าบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ตามประเภทของการบริการและผู้ใช้บริการ การจัดบริการ สารสนเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ ประสบปัญหาด้านบริหาร ผู้ให้บริการ ผู้ใช้และบริการ ประเด็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา ได้แก่ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ ความไม่เพียงพอของพื้นที่ของห้องสมุดในการให้บริการ และความไม่พร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ภาวลักษณะของบรรณารักษ์ การให้บริการและการใช้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ ผลกระทบ การประเมินผลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบทดสอบ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ประชากรส่วนใหญ่ คือ อาจารย์ นิสิตนักศึกษา นักวิจัยและบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยส่วนใหญ่

คือ สถานภาพการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพและปัญหา ผลกระทบ ประสิทธิภาพและรูปแบบของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล คู่มือในการค้นหาสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์และแหล่งเอกสารฉบับเต็มมีน้อย ขาดผู้เชี่ยวชาญในการปรึกษาเมื่อเทคโนโลยีขัดข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการและบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นห้องสมุดจำนวน 13 แห่ง ดังนี้

1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
6. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8. หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
9. หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
10. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
11. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
12. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
13. สำนักบรรณสารสนเทศ การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

1. บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานประจำในเวลาราชการในงานบริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขต
 กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 61 คน

2. หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร
 และปริมณฑล จำนวน 13 คน

ตาราง 1 จำนวนหัวหน้าฝ่ายบริการและบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุดและสถาบัน	บรรณารักษ์	หัวหน้าฝ่าย	รวม
1	สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	1	2
2	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4	1	5
3	สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	3	1	4
4	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	5	1	6
5	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	6	1	7
6	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	19	1	20
7	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	3	1	4
8	หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	1	2
9	หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	1	2
10	สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	9	1	10
11	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	2	1	3
12	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1	1	2
13	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	6	1	7
	รวม	61	13	74

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้กับประชากรที่เป็นบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำนวน 61 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรูปแบบการเพิ่มพูนความรู้ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้กับประชากรที่เป็น หัวหน้าฝ่ายบริการผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการสร้างเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2. ศึกษาวิธีการและหลักการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาต่าง ๆ ดังกล่าวมาสร้างแบบสอบถามตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่ตั้งไว้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา ตลอดจนความชัดเจนและความครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษา

5. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content validity) โดยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา ตลอดจนความชัดเจนและความครอบคลุมที่ต้องการศึกษา จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

อาจารย์ ดร.บุญเรือง เนียมหอม อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ หัวหน้างานส่งเสริมผู้ใช้ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณเบญจ รุ่งเรืองศิลป์ หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณชลธิสา อุดรุต หัวหน้าห้องสมุด คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านในเรื่องการใช้ภาษา การตั้งคำถามและตัวเลือกตอบ แล้วเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลอง (Try out) กับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัย

หอกการค้าไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้ภาษา ความชัดเจนและความครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ติดตามผลการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองในเดือน ธันวาคม 2548

9. นำผลจากแบบสอบถามการทดลองใช้ (Try out) มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+(Statistical Package for social Sciences / Personal computer Plus) Version 11.00 และแบบสอบถามฉบับนี้ มีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.81

10. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงในเรื่องความครอบคลุมของตัวเลือกตอบ แล้วเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนด

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) นี้มีลักษณะคล้ายแบบสอบถาม เป็นแบบสัมภาษณ์เบื้องต้น เป็นคำถามที่มีการเตรียมล่วงหน้า อาจจะมีคำถามอื่นๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างขบวนการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนการเรียงเหมือนกัน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542: 56; และ สุภางค์ จันทวานิช. 2531: 75)

การสร้างแบบสัมภาษณ์แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นปัญหาที่คัดสรรจากผลของแบบสอบถามที่สอบถามจากบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม ที่มีปัญหาดังแต่ 3.00 ขึ้นนำไป เพื่อนำมาสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ โดยบันทึกรายละเอียดข้อคิดเห็นในแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากปัญหาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ เพื่อกำหนดประเด็นแนวคำถามไว้ล่วงหน้า

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทอีกครั้งก่อนที่จะนำไปใช้สัมภาษณ์จริง

4. ใช้เครื่องบันทึกเสียง พร้อมม้วนแถบบันทึกเสียง ในการบันทึกข้อมูลที่ได้จาก

การสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือจาก ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่เป็นกลุ่มประชากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยจากบุคลากรในสังกัด
2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง เพื่อขอแจกแบบสอบถามให้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2548 ถึง มกราคม 2549 จำนวน 61 ชุด
3. นัดหมาย กำหนด วัน เวลา เพื่อสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามเรื่องปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 61 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC+(Statistical Package for Social Sciences / Personal Computer Plus) Version 11.00 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้
 - 1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย
 - 1.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย
- ทั้งนี้ในส่วนที่เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้กำหนดค่าคะแนนในการตอบแต่ละระดับดังนี้

ปัญหาในระดับมากที่สุด	มีค่าคะแนน	5 คะแนน
ปัญหาในระดับมาก	มีค่าคะแนน	4 คะแนน

ปัญหาในระดับปานกลาง	มีค่าคะแนน	3 คะแนน
ปัญหาในระดับน้อย	มีค่าคะแนน	2 คะแนน
ปัญหาในระดับน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1 คะแนน

การแปลผลค่าเฉลี่ย ถ้อยแถลงดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535: 99-100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีปัญหาน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบสัมภาษณ์

1. เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมด 13 คน
2. จับแนวเรื่องที่ปรากฏจากข้อมูลการสัมภาษณ์
3. นำแนวเรื่องที่ไดมากำหนดประเด็นหัวข้อ
4. นำประเด็นหัวข้อที่ได้มาวิเคราะห์
5. บันทึกประเด็นที่ปรากฏซ้ำและหรือแนวเรื่องประเด็นใหม่ในข้อมูลชุดใหม่
6. ทบทวนประเด็นและแนวเรื่องที่ได้ทั้งหมด รวบรวมประเด็นย่อยๆ ภายใต้แนวเรื่องเดียวกัน และตัดประเด็นซ้ำซ้อนของแนวเรื่อง
7. นำประเด็นและแนวเรื่องที่ได้พร้อมทั้งข้อมูล ให้ประธานและกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. บรรยายประเด็นแต่ละประเด็น พร้อมยกตัวอย่างข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลผลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในงานบริการ
ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
4. ด้านผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาใน
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในงานบริการตอบคำถามและ
ช่วยค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	9.84
หญิง	55	90.16
รวม	61	100.00
อายุ		
21-30 ปี	6	9.84
31-40 ปี	11	18.03
41-50 ปี	31	50.82
51 ปีขึ้นไป	13	21.31
รวม	61	100.00
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	36	59.02
บรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	29	47.54
อื่นๆ	7	11.48
ปริญญาโท	25	40.98
บรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์	17	27.87
อื่นๆ	8	13.11
รวม	61	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (N=61)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	13.11
5-10 ปี	19	31.15
11-15 ปี	5	8.20
16 ปีขึ้นไป	29	47.54
รวม	61	100.00
รูปแบบของการเพิ่มพูนความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า*		
เข้ารับการฝึกอบรมด้านการเขียนผลงานทางวิชาการ	32	52.45
เข้ารับการฝึกอบรมด้านงานบริการ	54	88.52
เข้ารับการฝึกอบรมด้านงานบริหาร	13	21.31
เข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสาร	36	59.01
เข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะภาษาต่างประเทศ	45	73.77
เข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	49	80.32
เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสืบค้นสารสนเทศ	58	95.51
ผ่านการฝึกอบรมจากต่างประเทศ	8	13.11
เข้าร่วมการประชุมสัมมนาด้านวิชาชีพ	42	68.85
ศึกษาดูงานห้องสมุด	41	67.21
รูปแบบอื่นๆ (ศึกษาต่อ และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง)	5	8.20

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 2 แสดงว่า บรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน (ร้อยละ 90.16) มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 50.82) โดยเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 50.02) ซึ่งสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์สูงสุด จำนวน 29 คน (ร้อยละ 47.54) เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 40.98) ซึ่งสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์สูงสุด จำนวน 17 คน (ร้อยละ 27.87)

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์พบว่าบรรณารักษ์มีประสบการณ์ในการทำงานสูงสุด 16 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 47.54) รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 31.15)

ส่วนรูปแบบของการเพิ่มพูนความรู้ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 95.51) รองลงมาคือ เข้ารับการฝึกอบรมด้านงานบริการ จำนวน 54 คน (ร้อยละ 88.52) และเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 80.32)

ตอนที่ 2 ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยประเด็นปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ นำเสนอข้อมูลในรูปตาราง (ตาราง 3-6) ดังนี้

ตาราง 3 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเด่นชัดที่ผู้ใช้บริการมองเห็นเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม อยู่บริเวณใด	2.95	1.07	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นสำหรับค้นหาคำตอบ	2.97	0.91	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ	3.07	0.87	ปานกลาง
4. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องมือช่วยค้น	2.61	0.97	ปานกลาง
5. ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการตอบคำถาม	2.67	1.02	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของพื้นที่จัดวางคู่มือช่วยค้น	2.85	0.85	ปานกลาง
7. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ	3.02	1.13	ปานกลาง
8. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) เป็นต้น	3.16	1.22	ปานกลาง
9. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น	3.28	1.37	ปานกลาง
10. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง	3.07	1.03	ปานกลาง
11. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.23	1.23	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
12. ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.05	0.80	ปานกลาง
13. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.28	1.01	ปานกลาง
14. เสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด	2.44	1.09	น้อย
15. เสียงรบกวนภายในห้องสมุด	2.82	1.09	ปานกลาง
16. การถ่ายเทอากาศในบริเวณที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม	2.67	0.89	ปานกลาง
17. ระดับอุณหภูมิในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม	2.70	0.90	ปานกลาง
18. แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม	2.52	0.94	ปานกลาง
19. ผู้ร่วมงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม	2.84	1.00	ปานกลาง
รวม	2.90	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 18 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ เสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด ($\bar{X} = 2.44$)

สำหรับประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.28$)
2. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.28$)
3. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.23$)
4. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) ($\bar{X} = 3.16$)
5. การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.07$)
6. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง ($\bar{X} = 3.07$)
7. ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.05$)
8. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.02$)

ตาราง 4 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความทันสมัยของฐานข้อมูลและสื่ออ้างอิงอื่นๆ ที่ให้บริการ	2.84	1.11	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ	3.05	0.89	ปานกลาง
3. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา	3.26	0.92	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเข้าถึงคู่มือช่วยค้นที่ใช้อยู่	2.95	0.90	ปานกลาง
5. ความเพียงพอของคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง/ฐานข้อมูล	2.98	0.92	ปานกลาง
6. ความพอเพียงและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ	3.03	0.88	ปานกลาง
7. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้บริการกับทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการ	3.02	0.79	ปานกลาง
8. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้อ้างอิงชำรุด สูญหาย	2.98	0.96	ปานกลาง
9. รายละเอียดคำแนะนำภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ	2.97	0.95	ปานกลาง
10. การหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีบนชั้น	2.92	0.87	ปานกลาง
11. ความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศจากภายนอก	2.87	0.77	ปานกลาง
12. รูปแบบมาตรฐานของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการสืบค้น	2.93	0.99	ปานกลาง
13. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลางเพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด	3.07	0.92	ปานกลาง
14. ความเพียงพอในรายละเอียดและตัวอย่างของคู่มือการสืบค้น สารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์	2.92	0.79	ปานกลาง
15. ความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ ให้บริการ	3.07	0.91	ปานกลาง
16. ความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศ ในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ	3.28	0.91	ปานกลาง
17. ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน	3.18	0.99	ปานกลาง
18. ฐานข้อมูลที่ให้บริการครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย	2.93	0.89	ปานกลาง
19. ความพอเพียงของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด	3.20	1.08	ปานกลาง
20. ความสามารถในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งอื่นผ่าน การยืมระหว่างห้องสมุด	2.97	0.98	ปานกลาง
21. ปัญหาลิขสิทธิ์ในเรื่องการคัดลอกหรือดัดแปลงสารสนเทศที่ให้บริการ	2.90	1.08	ปานกลาง
รวม	3.01	0.18	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาทุกประเด็นในระดับปานกลาง

สำหรับประเด็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 9 ประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ($\bar{X}=3.28$)
2. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{X}=3.26$)
3. ความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด ($\bar{X}=3.20$)
4. ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน ($\bar{X}=3.18$)
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลางเพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}=3.07$)
6. ความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.07$)
7. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.05$)
8. ความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X}=3.03$)
9. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.02$)

ตาราง 5 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	2.38	1.07	น้อย
2. ความน่าเชื่อถือของบรรณารักษ์	2.67	0.96	ปานกลาง
3. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้าง ความเข้าใจและการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	3.23	0.92	ปานกลาง
4. ความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น	3.20	0.94	ปานกลาง
4. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศภายนอกสำหรับแนะนำ ผู้ให้บริการ	2.74	0.92	ปานกลาง
6. ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ	3.23	0.84	ปานกลาง
7. ทักษะในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ	2.62	0.93	ปานกลาง
8. ทักษะในการสืบค้น/เลือกสารสนเทศ	2.66	0.87	ปานกลาง
9. ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	2.74	0.79	ปานกลาง
10. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก	3.28	0.83	ปานกลาง
11 โอกาสในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นสารสนเทศ	2.84	1.12	ปานกลาง
12. การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน	3.31	0.97	ปานกลาง
13. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	3.26	0.94	ปานกลาง
14. ทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ	3.23	0.92	ปานกลาง
15. การติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ	3.25	0.92	ปานกลาง
16. ความรู้และความชำนาญในทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต	2.56	1.02	ปานกลาง
17. ความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น	2.62	0.96	ปานกลาง
18. ความรู้และทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	2.75	0.86	ปานกลาง
รวม	2.92	0.31	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 17 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.38$)

สำหรับประเด็นปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่มีระดับปัญหา ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การบริการผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีขัดข้อง ($\bar{X}=3.31$)
2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก ($\bar{X}=3.28$)
3. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{X}=3.26$)
4. การติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.25$)
5. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจและการกำหนด

คำศัพท์ในการสืบค้น ($\bar{X}=3.23$)

6. ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ ($\bar{X}=3.23$)
7. ทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=3.23$)
8. ความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น วรรณคดีและ

สารสังเขป เป็นต้น ($\bar{X}=3.20$)

ตาราง 6 ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทักษะในการใช้ห้องสมุด	3.56	0.86	มาก
2. ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง	3.59	0.80	มาก
3. ความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	3.26	0.87	ปานกลาง
4. ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ	3.46	0.96	ปานกลาง
5. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.11	0.86	ปานกลาง
6. การรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน	3.34	0.77	ปานกลาง
7. ทักษะการสืบค้นคัดลอกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.38	0.75	ปานกลาง
8. ความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรม และสาระสังเขป	3.36	0.85	ปานกลาง
9. การแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง	3.30	0.86	ปานกลาง
10. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	3.38	0.91	ปานกลาง
11. การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์	3.46	0.94	ปานกลาง
12. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ	3.36	0.70	ปานกลาง
13. ความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด	3.21	0.66	ปานกลาง
14. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ	3.28	0.80	ปานกลาง
15. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ	3.05	0.71	ปานกลาง
16. การทราบดีทธีในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจาก งานบริการตอบคำถาม	3.13	0.84	ปานกลาง
17. ความประหม่าในการขอใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม	2.67	0.94	ปานกลาง
18. การให้ข้อมูลผิด/ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม	3.08	0.95	ปานกลาง
19. ประสิทธิภาพด้านลบกับการใช้บริการตอบคำถาม	2.67	0.89	ปานกลาง
20. การแสดงอาการโกรธก้าวร้าวในนโยบายการให้บริการตอบ คำถาม	2.39	1.02	น้อย
21. ความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญหรือหัวข้อที่ต้องการ ค้น	3.11	0.83	ปานกลาง

22. ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหา รายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์	3.08	0.84	ปานกลาง
23. การทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ	3.23	0.82	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
24. การวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา	3.41	0.80	ปานกลาง
25. การรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น	3.13	0.90	ปานกลาง
รวม	3.20	0.22	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับมาก 2 ประเด็น คือ ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ($\bar{X}=3.59$) และทักษะในการใช้ห้องสมุด ($\bar{X}=3.56$) ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 22 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือการแสดงอาการโกรธก้าวร้าวในนโยบายการให้บริการตอบคำถาม ($\bar{X}=2.39$)

สำหรับประเด็นปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่มีระดับปัญหา ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 22 ประเด็นเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ($\bar{X}=3.59$)
2. ทักษะในการใช้ห้องสมุด ($\bar{X}=3.56$)
3. ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ ($\bar{X}=3.46$)
4. การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.46$)
5. การวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา ($\bar{X}=3.41$)
6. ทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=3.38$)
7. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.38$)
8. ความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและ
สาระสังเขป ($\bar{X}=3.36$)
9. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ($\bar{X}=3.36$)
10. การรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน ($\bar{X}=3.34$)
11. การแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง ($\bar{X}=3.30$)
12. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{X}=3.28$)

13. ความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ($\bar{X}=3.26$)
14. การทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ ($\bar{X}=3.23$)
15. ความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{X}=3.21$)
16. การทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม ($\bar{X}=3.13$)
17. การรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น ($\bar{X}=3.13$)
18. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.11$)
19. ความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น ($\bar{X}=3.11$)
20. การให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม ($\bar{X}=3.08$)
21. ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการบรรณานุกรมบน
หน้าจอคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.08$)
22. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.05$)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้การสัมภาษณ์

ผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย จำนวน 13 คน จาก 12 สถาบัน ได้ข้อมูลดังนี้

ตาราง 7 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	3	23.08
ปริญญาโท	10	76.92
รวม	13	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	6	46.15
5-10 ปี	4	30.77
11-15 ปี	1	7.70
6 ปีขึ้นไป	2	15.38
รวม	13	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่า หัวหน้าฝ่ายบริการ ส่วนใหญ่ จำนวน 10 คน โดยสำเร็จการศึกษาระดับ
ปริญญาโท (ร้อยละ 76.92) มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 46.15)

ตอนที่ 2 แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 12 สถาบัน เป็นห้องสมุดทั้งหมด จำนวน 13 แห่ง ซึ่งใช้อักษรย่อดังนี้

ตาราง 8 อักษรย่อชื่อสถาบัน

อักษรย่อ	ชื่อสถาบัน
1 จพ.	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2 มก.	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3 มจร.	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
4 มธ.	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5 มม.	มหาวิทยาลัยมหิดล
6 มร.	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
7 มศว	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8 มศก.ท.	หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
9 มศก.ส.	หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
10 มสธ.	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
11 สจพ.	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
12 สจล.	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
13 สพบ.	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ต่อไปนี้เป็นกรนำเสนอผลการสัมภาษณ์แนวทางการแก้ปัญหาของหัวหน้าฝ่ายบริการ จำนวน 12 สถาบัน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ โดยใช้อักษรย่อ จากตาราง 8 นำไปใช้ในตาราง 9-59 ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อทราบแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 แห่ง จาก 12 สถาบัน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทั้ง 8 ประเด็น ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

ตาราง 9 จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

แนวทางการแก้ปัญหา	สถาบัน (จำนวน=N)	
	มี	ไม่มี
1. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น	5	8
2. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	8	5
3. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2	11
4. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม)	5	8
5. การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ	6	7
6. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง	2	11
7. ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3	10
8. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ	3	10

จากตาราง 9 สรุปผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสูงสุด 8 แห่ง ได้แก่สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย รองลงมา 6 แห่ง ได้แก่การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และมี 5 แห่ง ได้แก่ ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น และ ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์

โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการ
ตอบคำถาม)

ตาราง 10 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้
สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จพ.	✓		-กรณีที่ต้องใช้เครื่องโทรสาร ให้ไปใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการ
2. มก.	✓		-กรณีที่ต้องใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้บริการที่ห้องทำงานของ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-กรณีที่ต้องการใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้ที่จุดรวมของการบริการ (One Stop Services)
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-กรณีที่ต้องใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการ
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-กรณีที่ต้องใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการ
13. สพป.		✓	

จากตาราง 10 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับ
เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจาก
ห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ กรณีที่ต้องการใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้ที่
สำนักงานเลขานุการ หรือห้องทำงานหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หรือจุดรวมบริการ (One Stop
Service)

ตาราง 11 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-ดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของระบบให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น
5. มม.	✓		-แจ้งให้สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไข
6. มร.	✓		-ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น
7. มศว	✓		-จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด
8. มศก.ท.	✓		-ใช้คอมพิวเตอร์ระบบออฟไลน์แทน
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้องเพื่อรายงานแก่ผู้บริหาร
11. สจพ.	✓		-เมื่อประสบปัญหาแจ้งฝ่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยดำเนินการแก้ไข
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-มีการช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการสารสนเทศทางโทรศัพท์หรือติดต่อด้วยตนเอง

จากตาราง 11 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของระบบให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น
2. ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบริการผู้ใช้ห้องสมุดในการสืบค้นแทนระบบออนไลน์ และระบบออฟไลน์
3. แจ้งฝ่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยช่วยดำเนินการแก้ไข
4. จัดเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้องเพื่อรายงานผู้บริหาร

5. ช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยการให้บริการทางโทรศัพท์หรือติดต่อด้วยตนเอง

ตาราง 12 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดให้มีการเช่าคอมพิวเตอร์จากเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-ดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของเครื่องให้เร็วขึ้น

จากตาราง 12 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดให้มีการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง หรือดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของเครื่องให้เร็วขึ้น

ตาราง 13 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
พื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร
(เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม)

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-จัดหาเครื่องโทรสารและสแกนเนอร์สำหรับการปฏิบัติงานไว้ที่ สำนักงานกลางของบุคลากร
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-ดำเนินการขออนุมัติเพื่อจัดซื้อสแกนเนอร์
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดหาเครื่องโทรสารและสแกนเนอร์สำหรับการปฏิบัติงานไว้ที่สำนัก งานกลางของบุคลากร
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-จัดหาเครื่องโทรสารและสแกนเนอร์สำหรับการปฏิบัติงานไว้ที่ สำนักงานเลขานุการ
13. สพบ.	✓		-จัดหาเครื่องโทรสารและสแกนเนอร์สำหรับการปฏิบัติงานไว้ที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากตาราง 13 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์

ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาโดยให้ไปใช้บริการโทรสาร สแกนเนอร์ร่วมกันที่สำนักงานเลขานุการ หรืองานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงดำเนินการขออนุมัติเพื่อจัดซื้อ

ตาราง 14 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดตั้งงบประมาณเพื่อขอเสนอซื้อคอมพิวเตอร์ -จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศ
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-จัดทำคู่มือช่วยค้นระบบออนไลน์เชื่อมโยงไว้ที่โฮมเพจของห้องสมุด
4. มธ.	✓		-จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาให้บริการ
5. มม.	✓		-จัดตั้งงบประมาณเพื่อขอเสนอซื้อคอมพิวเตอร์
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาให้บริการ
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศการใช้ห้องสมุดทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 14 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศระบบออนไลน์เชื่อมโยงไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด และจัดทำคู่มือช่วยค้นทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์

ตาราง 15 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-จัดทำป้ายบอกทิศทางจุดที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงไว้ชัดเจน
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-สำหรับหนังสือที่ใช้อย่นำมาเก็บไว้บริเวณโต๊ะบริการตอบคำถาม

จากตาราง 15 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ

1. จัดทำป้ายบอกทิศทางจุดที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงไว้ชัดเจน
2. หนังสือที่ใช้อย่นำมาเก็บไว้บริเวณโต๊ะบริการตอบคำถาม

ตาราง 16 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.	✓		-ประสานงานกับหน่วยงานสารบรรณเพื่อให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารทุกวัน
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-ประสานงานกับผู้รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ทุกวัน
9. มศก.ส.	✓		-ประสานงานกับผู้รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ทุกวัน
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 16 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ประสานงานกับหน่วยงานสารบรรณเพื่อให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ทุกวัน

ตาราง 17 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.	✓		-จัดสรรงบประมาณในการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-แนะนำให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักคอมพิวเตอร์
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		จัดสรรงบประมาณในการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.		✓	

จากตาราง 17 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. จัดสรรงบประมาณในการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง

2. แนะนำให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักคอมพิวเตอร์

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อทราบแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 แห่ง จาก 12 สถาบัน ในด้านทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 9 ประเด็น ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

ตาราง 18 จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประเด็นปัญหา	สถาบัน (จำนวน=N)	
	มี	ไม่มี
1. ความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ	8	5
2. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา	7	6
3. ความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด	7	6
4. ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน	11	1
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลาง เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด	9	4
6. ความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ	7	6
7. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ	8	5
8. ความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ	10	3
9. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	10	3

จากตาราง 18 สรุปผลแนวทางการแก้ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการได้มีแนวทางการแก้ปัญหา ประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสูงสุด 11 แห่ง ได้แก่ ข้อจำกัดในการเข้าใช้

ฐานข้อมูลบางฐาน รองลงมา มี 10 สถาบัน ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และอีก 9 แห่ง ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลางเพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด

ตาราง 19 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จพ.	✓		-ค้นหาจากฐานข้อมูล ThaiLis และสหบรรณานุกรม (Union Catalog)
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-รวบรวมรายการเว็บไซต์ให้บริการ
4. มธ.	✓		-บริการยืมระหว่างห้องสมุด -ค้นหาจากอินเทอร์เน็ตเฉพาะเว็บไซต์ให้บริการ
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
7. มศว	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากสถาบันอื่นๆ -ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
12. สจล.	✓		-ค้นหาจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog)
13. สพป.	✓		-ค้นหาจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)

จากตาราง 19 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่ง

สารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ค้นหาจากฐานข้อมูล ThaiLis สหบรรณานุกรม (Union Catalog) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) หรือรวบรวมเว็บไซต์จากอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ตาราง 20 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดหาเพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป
2. มก.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-ขอบริจาค และแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศจากสถาบันอื่นๆ
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากระบบออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ
9. มศก.ส.	✓		-จัดตั้งงบประมาณขอซื้อเพิ่ม
10. มสธ.	✓		-รวบรวมสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตไว้บริการ
11. สจพ.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
12. สจล.		✓	
13. สพบ.		✓	

จากตาราง 20 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดหาเพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต/ระบบออนไลน์ รวมทั้งการขอบริจาคและแลกเปลี่ยนจากสถาบันอื่นๆ

ตาราง 21 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการ
ในห้องสมุด

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		- ค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ - บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. มธ.	✓		- ค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		- ค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์จากสถาบันอื่นๆ
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		- สืบค้นสารสนเทศจากสหบรรณานุกรมและค้นจากหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์
11. สจพ.	✓		- ค้นหาจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog) และค้นหาจาก ฐานข้อมูล ThaiLis
12. สจล.	✓		- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
13. สพบ.	✓		- ค้นหาจากอินเทอร์เน็ตเพื่อรวบรวมไว้บริการ

จากตาราง 21 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการ

ในห้องสมุด โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต สหบรรณานุกรม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตลอดจนใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ตาราง 22 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-สืบค้นสารสนเทศจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog) -ยืมระหว่างห้องสมุด
2. มก.	✓		-สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล Web of science แนะนำให้เข้าใช้บริการช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้น้อย เช่น กลางคืน
3. มจร.	✓		-บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. มธ.	✓		-ค้นหาฉบับสมบูรณ์จากอินเทอร์เน็ต -ค้นหาสารสนเทศจากสถาบันอื่นๆ
5. มม.	✓		-บริการยืมระหว่างห้องสมุด -ค้นหาสารสนเทศโดยตรงจากต่างประเทศ
6. มร.	✓		-บริการยืมระหว่างห้องสมุด
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล ThaiLis
10. มสธ.	✓		-เชิญอาจารย์ด้านฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา
11. สจพ.	✓		-ค้นหาสหบรรณานุกรม (Union Catalog) -บริการยืมระหว่างห้องสมุด
12. สจล.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากสถาบันอื่น -บริการยืมระหว่างห้องสมุด

13. สพบ.	✓		-ขอยืมสารสนเทศจากสถาบันอื่นๆ โดยการถ่ายสำเนาระหว่างห้องสมุด
----------	---	--	---

จากตาราง 22 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 11 แห่ง ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ เชิญอาจารย์เฉพาะสาขาวิชา มาแนะนำการเข้าใช้ฐานข้อมูล ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เข้าใช้บริการช่วงเวลาที่มิใช่ผู้ใช้บ่อย ตลอดจนให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

ตาราง 23 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูล บรรณานุกรมกลาง เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด

ชื่อ สถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ค้นหาจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog) -ค้นหาจากสหบรรณานุกรมวารสาร (Union List of Serials in Thailand)
2. มก.	✓		-จัดทำคู่มือเรื่องต่างๆ ในการให้บริการ เช่น การตรวจสอบรายชื่อวารสาร
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-ค้นหาจากระบบออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ โดยตรง
5. มม.	✓		-ติดต่อกับบรรณารักษ์ตอบคำถามระหว่างสถาบันโดยตรง -ค้นหาจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog)
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-ผู้เขียนรายละเอียดลงแบบฟอร์มการใช้ห้องสมุดให้ถูกต้อง
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-ศึกษาระเบียบการให้บริการที่มีประชาสัมพันธ์ไว้ในโฮมเพจของห้องสมุด
11. สจพ.	✓		-จ้างบริษัทจัดทำเครื่องมือให้
12. สจล.	✓		-ค้นหาจากฐานข้อมูล Journal Link -ค้นหาจากข้อมูลจากสถาบันต่างๆ โดยตรง
13. สพบ.	✓		-ค้นหาจากสหบรรณานุกรมวารสาร (Union List of Serials in Thailand)

จากตาราง 23 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลาง เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 9 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ค้นหาจากสหบรรณานุกรม จัดทำคู่มือตรวจสอบรายชื่อวารสาร ตลอดจนศึกษาระเบียบจากการประชาสัมพันธ์บนโฮมเพจของห้องสมุด

ตาราง 24 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ค้นหาจากสหบรรณานุกรม (Union Catalog) -ติดตามจากระบบออนไลน์ของสถาบันอื่น
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-รวบรวมแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตไว้บริการ
5. มม.	✓		-จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศใหม่ๆ บนอินเทอร์เน็ต
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากสถาบันอื่น -ค้นหาจากฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ใหม่ๆ ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.	✓		-จัดทำคู่มือให้บริการบนอินเทอร์เน็ต
12. สจล.	✓		-เก็บรวบรวมเอกสารจากการอบรมสัมมนา
13. สพบ.	✓		-จัดทำคู่มือใหม่ๆ ในการค้นหาสารสนเทศ

จากตาราง 24 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของ

ฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ

1. ค้นหาจากสหบรรณานุกรม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ระบบออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ
2. รวบรวมแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต หรือจากเอกสารการอบรมสัมมนา
3. จัดทำคู่มือช่วยค้นหาสารสนเทศใหม่ๆ บนอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

ตาราง 25 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป
ที่ให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดให้มีจำนวนเล่มของสิ่งพิมพ์อีก 1 เล่ม สำหรับให้บริการที่ อ่านหนังสือทั่วไป
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-จัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดซื้อหนังสืออ้างอิงเพิ่ม
5. มม.	✓		-จัดมหกรรมหนังสือเพื่อให้อาจารย์คัดเลือกและเสนอจัดซื้อเข้าห้องสมุด
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-จัดหาสารสนเทศเพื่อให้บริการโดยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดหาสารสนเทศเพื่อให้บริการโดยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต
11. สจพ.	✓		-จัดซื้อสารสนเทศเพิ่มขึ้น
12. สจล.	✓		-จัดหาเข้ามาเพิ่ม
13. สพบ.	✓		-ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต และสถาบันอื่นที่มีให้บริการ

จากตาราง 25 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป
ที่ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ

1. จัดหาเพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการที่ห้องอ่านหนังสือทั่วไป
2. จัดมหรรมหนังสือเพื่อให้อาจารย์คัดเลือกซื้อเข้าห้องสมุด
3. จัดหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือจากสถาบันอื่นๆ เพื่อให้บริการเพิ่มเติม

ตาราง 26 . แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเพื่อรวบรวมแหล่งสารสนเทศไว้บริการ
5. มม.	✓		-จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ -มีความร่วมมือกันกับบรรณารักษ์จากสถาบันอื่น
6. มร.	✓		-ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต
7. มศว	✓		-ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต
8. มศก.ท.	✓		-รวบรวมแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-สืบค้นจากระบบออนไลน์ของสถาบันอื่น
11. สจพ.	✓		-ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มคำค้นในฐานข้อมูลให้มากขึ้น
12. สจล.	✓		-สืบค้นจากเว็บไซต์
13. สพบ.	✓		-จัดทำจุดเชื่อมโยงบนโฮมเพจเพื่อไปสืบค้นยังสถาบันอื่น -มีความร่วมมือกันกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามจากสถาบันอื่น

จากตาราง 26 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 10 แห่ง ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
 2. ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์จากสถาบันอื่นโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโทรศัพท์
 3. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น
 4. จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เพิ่มคำสำคัญในคู่มือค้นให้มากขึ้น
- ตลอดจนความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ในการจัดทำคู่มือช่วยค้น

ตาราง 27 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จพ.	✓		-สัมภาษณ์เพื่อหาข้อคำถามให้ตรงตามความต้องการ
2. มก.	✓		-แนะนำผู้ใช้บริการให้ค้นหาสารสนเทศสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. มจร.	✓		-บันทึกข้อคำถามแบบฟอร์มตอบคำถามและบริการช่วยค้นคว้า
4. มธ.	✓		-แนะนำหน่วยงานเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการ
5. มม.	✓		-สัมภาษณ์เพื่อหาข้อคำถามให้ตรงตามความต้องการ
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-แนะนำให้ไปค้นจากสถาบันอื่น
10. มสธ.	✓		-บันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มบริการตอบคำถาม
11. สจพ.	✓		-แนะนำให้ไปค้นจากสถาบันอื่น -สืบค้นให้ด้วยระบบออนไลน์ของสถาบันอื่น
12. สจล.	✓		-ให้บรรณารักษ์งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น
13. สพบ.	✓		-แนะนำการค้นจากสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้อง

จากตาราง 27 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อความของผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 10 แห่งได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สัมภาษณ์เพื่อหาข้อความให้ตรงตามความต้องการ หรือให้ผู้ให้บริการบันทึกลงบนแบบฟอร์มตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำให้ค้นจากสถาบันอื่น ๆ ตลอดจนเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น

2.3 ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อทราบแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 แห่ง จาก 12 สถาบัน ในด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการทั้ง 8 ประเด็น ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้

ตาราง 28 จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ประเด็นปัญหา	สถาบัน (จำนวน=N)	
	มี	ไม่มี
1. การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน	2	11
2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก	7	6
3. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	7	6
4. การติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ	11	1
5. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจ และ การกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	11	1
6. ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ	9	4
7. ทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ	6	7
8. ความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น วรรณคดี และสาระสังเขป เป็นต้น	7	6

จากตาราง 28 สรุปผลแนวทางการแก้ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการได้มีแนวทางการแก้ปัญหา ประเด็นปัญหาที่ได้แก้ไขสูงสุด 11 แห่งมี 2 ประเด็น ได้แก่ การติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจและการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น รองลงมา 9 แห่ง ได้แก่ ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ และอีก 7 แห่งมี 3 ประเด็น ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น

ตาราง 29 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีขัดข้อง

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-จัดการอบรมคอมพิวเตอร์ให้บรรณารักษ์สามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐาน เช่น เรื่องไวรัส
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-ขอคำแนะนำ/ปรึกษาจากนักวิเคราะห์ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 29 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยี

ขัดข้อง โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ขอคำแนะนำ/ปรึกษาจากนักวิเคราะห์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือจัดการอบรมคอมพิวเตอร์ในการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานให้บรรณารักษ์

ตาราง 30 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-อบรมแหล่งสารสนเทศทั้งภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย
2. มก.	✓		-ศึกษาค้นคว้าจากโปรแกรมค้นหา เช่น Google Scholar Google Print เป็นต้น
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-เรียนรู้จากนักศึกษาที่นำปัญหามาสอบถาม
10. มสธ.	✓		-จัดทำคู่มือและรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์รหลักๆ
11. สจพ.	✓		-ศึกษาค้นคว้าจากเว็บไซต์ภายนอก
12. สจล.	✓		-บริการยืมระหว่างห้องสมุด -ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
13. สพบ.	✓		-ศึกษาจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้โปรแกรมค้นหา เช่น Google เป็นต้น

จากตาราง 30 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ เรียนรู้จากนักศึกษาที่นำปัญหามาสอบถามบรรณารักษ์ หรือจัดทำคู่มือและรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์หลักๆ ตลอดจนการจัดอบรม

ตาราง 31 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดให้มีการอบรมทั้งภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนอบรม 5 ครั้ง/ปี และห้องสมุดเสริมให้อีก 5 ครั้ง/ ปี
4. มธ.	✓		-ศึกษาดูงานใน/ต่างประเทศ -เพิ่มวุฒิการศึกษา (ศึกษาต่อ)
5. มม.	✓		-ส่งเข้ารับการอบรมทุกรูปแบบที่จะนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน
6. มร.	✓		-ห้องสมุดให้ทุนการศึกษาต่อระดับสูงขึ้น
7. มศว	✓		-ส่งเสริมให้พัฒนาตนเองตามความรู้ความสามารถ
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-ให้ทุนการศึกษาฟรี

จากตาราง 31 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ให้โอกาสในการเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาต่อ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ตาราง 32 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ส่งเสริมให้บรรณารักษ์ติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ทุกประเภทและให้รวบรวมเป็นคู่มือไว้สำหรับบริการผู้ใช้
2. มก.	✓		-แบ่งกลุ่มเพื่อมารับผิดชอบฐานข้อมูล และศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ พร้อมทั้งนำเสนอให้เพื่อนร่วมงานรับทราบ
3. มจร.	✓		-มอบหมายให้รับผิดชอบฐานข้อมูล ศึกษาสารสนเทศใหม่ๆ พร้อมนำเสนอเป็นคู่มือไว้บนเว็บห้องสมุด
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-จัดกลุ่มงานตามความรับผิดชอบเพื่อนำเสนอทุก 2 สัปดาห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน
6. มร.	✓		-ติดตามข่าวจากหนังสือพิมพ์พร้อมจัดทำเป็นเอกสารเวียนให้เพื่อนร่วมงานศึกษา
7. มศว	✓		-จากการประชาสัมพันธ์ของสถาบันอื่นๆ
8. มศก.ท.	✓		-รวบรวมสารสนเทศเป็นคู่มือไว้บริการ
9. มศกส.	✓		-ทุกคนต้องพัฒนาและดูแลตนเองในการติดตามสารสนเทศใหม่
10. มสธ.	✓		-มอบหมายฐานข้อมูลให้ติดตามข่าวสารใหม่ๆ และเสนอทุก 1 เดือน
11. สจพ.		✓	

12. สจล.	✓		-ติดตามจากอินเทอร์เน็ตและการเข้าอบรม
13. สพบ.	✓		-ติดตามจากโปรแกรมค้นหา เช่น Google จากหนังสือพิมพ์ หรือจากการอบรมต่างๆ

จากตาราง 32 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 11 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ มอบหมายให้รับผิดชอบในการติดตามสารสนเทศใหม่ๆ และมีการแบ่งปันการเรียนรู้กับผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือไว้ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

ตาราง 33 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจ และการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ศึกษาคำศัพท์เฉพาะสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนให้มากๆ
2. มก.	✓		-เรียนรู้และทำความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะสาขาวิชาให้มากๆ
3. มจร.	✓		-จัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ
4. มธ.	✓		-รับบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ
5. มม.	✓		-ส่งเสริมบรรณารักษ์ให้ได้รับการอบรม/เพิ่มพูนความรู้ในสายงานที่รับผิดชอบ
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-ส่งอบรมตามความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ
8. มศก.ท.	✓		-พัฒนาบุคลากรในเฉพาะสาขาวิชาให้เพียงพอ
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-เชิญอาจารย์เฉพาะสาขามาสอนการใช้คำศัพท์ในการสืบค้นฐานข้อมูล
11. สจพ.	✓		-ให้บรรณารักษ์ศึกษาคำสำคัญจากพจนานุกรมสาขาวิชาเฉพาะ
12. สจล.	✓		-ศึกษาเพิ่มเติมและฝึกอบรม
13. สพบ.	✓		-กำหนดการใช้คำเฉพาะสาขาวิชาให้มากขึ้นหรือการแลกเปลี่ยน

			ความคิดเห็นกับกลุ่มบรรณารักษ์บริการตอบคำถามด้วยกัน
--	--	--	--

จากตาราง 33 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจและการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 11 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะ โดยการให้เข้ารับการอบรม ศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจนรับบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ

ตาราง 34 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดให้มีการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ
2. มก.	✓		-อบรมภาษาอังกฤษจากชาวต่างประเทศโดยตรงแบบเชิงปฏิบัติการ
3. มจร.	✓		-มหาวิทยาลัยอบรมภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรทุกคน ต้องมีใบรับรองผล
4. มธ.	✓		-ส่งอบรม/ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-ให้ศึกษาคำศัพท์ที่เกิดขึ้นใหม่ๆ
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-
9. มศก.ส.	✓		-จัดทำโครงการสอนภาษาอังกฤษโดยชาวต่างประเทศ
10. มสธ.	✓		-
11. สจพ.	✓		-ให้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง
12. สจล.	✓		-จัดให้มีการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ
13. สพบ.	✓		-ห้องสมุดจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับบรรณารักษ์

--	--	--	--

จากตาราง 34 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 11 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ ให้มีโอกาสในการเข้ารับการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมให้พัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

ตาราง 35 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-เพิ่มพูนทักษะในการสัมภาษณ์และทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-จัดให้มีบริการอบรมเรื่องบริการที่ดี
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-ส่งเสริมให้บรรณารักษ์ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ตนรับผิดชอบจะทำให้การสื่อสารดีขึ้น
6. มร.	✓		-เอาใจใส่และสังเกตจากประสบการณ์การบริการจริง
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำปรึกษาถึงวิธีการบริการ
10. มสธ.	✓		-อบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถามโดยการแบบเชิงปฏิบัติการ
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 35 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ อบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เชิญผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาถึงวิธีการสื่อสาร การบริการ หรือแนะนำให้บรรณารักษ์ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ตนรับผิดชอบจะทำให้การสื่อสารดีขึ้น

ตาราง 36 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ
บางประเภท เช่น ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้อย่างชำนาญ
2. มก.	✓		-เรียนรู้จากการให้บริการของเพื่อน
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-จัดให้มีการอบรมและนำมาถ่ายทอดความรู้ในองค์กร
7. มศว	✓		-ศึกษาค้นคว้าการให้บริการสารสนเทศด้วยตนเอง
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-ติดตามข่าวสารความรู้จากหนังสือพิมพ์
10. มสธ.	✓		-ศึกษาค้นคว้าสารสนเทศจากโปรแกรมค้นหา เช่น Google
11. สจพ.	✓		-ให้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง
12. สจล.	✓		-สืบค้นจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ
13. สพบ.		✓	

จากตาราง 36 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จากเพื่อนร่วมงาน จากการฝึกอบรม ร่วมกับการจัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้

2.4 ด้านผู้ใช้บริการ

ผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อทราบแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 แห่ง จาก 12 สถาบัน ในด้านผู้ใช้บริการทั้ง 22 ประเด็น ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้

ตาราง 37 จำนวนห้องสมุดที่ประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการ

ประเด็นปัญหา	สถาบัน (จำนวน=N)	
	มี	ไม่มี
1. ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง	6	7
2. ทักษะในการใช้ห้องสมุด	11	2
3. ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ	7	6
4. การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์	9	4
5. การวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา	4	9
6. ทักษะการสืบค้นคัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	9	4
7. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	10	3
8. ความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป	6	7

9. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ	6	7
10. การรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน	8	5
11. การแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง	2	11
12. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ	6	7
13. ความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น	6	7
14. การทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ	7	6
15. ความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด	3	10
16. การทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม	6	7
17. การรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น	4	9
18 ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	10

ตาราง 37 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	สถาบัน (จำนวน=N)	
	มี	ไม่มี
19. ความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น	10	3
20. การให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ใช้บริการตอบคำถาม	7	6
21. ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการ บรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์	9	4
22. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	5	8

จากตาราง 37 สรุปผลแนวทางการแก้ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการ ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา ประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขสูงสุด 11 แห่งคือ ทักษะในการใช้ห้องสมุด รองลงมา 10 แห่ง ใน 2 ประเด็น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต และความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น และอีก 9 แห่ง มี 3 ประเด็น ได้แก่ การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ ทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและ ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

ตาราง 38 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-แนะนำหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ทุกเดือน
2. มก.	✓		-แนะนำวิธีใช้สื่ออ้างอิงอย่างง่าย
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-สอนทักษะการใช้หนังสืออ้างอิง
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดแสดงหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ที่น่าสนใจ
11. สจพ.	✓		-นักศึกษาปริญญาโทและผู้ใช้ทุกคนจะต้องผ่านการอบรมการใช้สื่ออ้างอิง
12. สจล.		✓	
13. สพป.	✓		-แนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง

จากตาราง 38 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ สอนทักษะการใช้หนังสืออ้างอิง จัดแสดงแนะนำหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

ตาราง 39 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการใช้ห้องสมุด

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ทำแผ่นพับแนะนำ/สอนการใช้ห้องสมุดให้นิสิต/อาจารย์/บุคลากรใหม่ทุกปี
2. มก.	✓		-บริการช่วยค้น/แนะนำทักษะการใช้ห้องสมุด
3. มจร.	✓		-อธิบายการใช้ห้องสมุด
4. มธ.	✓		-ประชาสัมพันธ์สอนการใช้ห้องสมุดโดยส่งเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
5. มม.	✓		-สอนการใช้ห้องสมุดแบบสัปดาห์ไปตามคณะต่างๆ
6. มร.	✓		-ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์/เว็บบล็อก/ห้องสมุด/ฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด
7. มศว	✓		-บรรณารักษ์ตอบคำถามแนะนำการใช้ห้องสมุด
8. มศก.ท.	✓		-แนะนำ/จัดทำคู่มือต่างๆ แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-แนะนำการใช้ห้องสมุดตอนปฐมนิเทศนิสิตใหม่
11. สจพ.	✓		-จัดบรรยาย/ อบรมการใช้ห้องสมุด
12. สจล.	✓		-นำชมห้องสมุด

13. สพบ.	✓		-แนะนำการใช้ให้รู้จักส่วนต่างๆ ของห้องสมุด
----------	---	--	--

จากตาราง 39 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการใช้ห้องสมุด โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 12 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนการใช้ห้องสมุดให้นิสิต/อาจารย์/บุคลากรใหม่ๆ อบรมการสอนการใช้ห้องสมุดแบบสัณฐานไปตามคณะต่างๆ ประชาสัมพันธ์/ทำแผ่นพับ/จัดทำคู่มือต่างๆ แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการนำชมห้องสมุด

ตาราง 40 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-รวบรวมวิธีเขียนบรรณานุกรมประเภทสื่อต่างๆ ไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด
2. มก.	✓		-แนะนำวิธีเขียนแบบหลักๆ
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-บรรณารักษ์ไปสอนตามภาควิชา
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-จัดทำคู่มือแจกนิสิตพร้อมตัวอย่าง
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-จัดทำคู่มือการเขียนให้ศึกษา
10. มสธ.	✓		-สอนการเขียนแบบง่ายๆ และทำแผ่นพับแจกนักศึกษาใหม่
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-บรรณารักษ์ทำหน้าที่ตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์

			-จัดทำคู่มือการเขียนให้นักศึกษา
--	--	--	---------------------------------

จากตาราง 40 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ รวบรวมวิธีเขียน/สอนบรรณานุกรมประเภทสื่อต่างๆ / ใ้บนไฮมเพจของห้องสมุด และทำคู่มือการเขียนบรรณานุกรม ตลอดจนการจัดบรรณารักษ์ไปสอนการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศตามภาควิชาต่างๆ

ตาราง 41 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำป้ายบอกวิธีการสืบค้น
2. มก.	✓		-ค้นหาสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการ
3. มจร.	✓		-จดคำถามไว้และส่งคำตอบกลับไปให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
4. มธ.	✓		-แนะนำการค้นหาจากคอมพิวเตอร์
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-บรรณารักษ์แนะนำการค้นหาสารสนเทศให้สำหรับผู้ใช้บริการ
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-บรรณารักษ์ค้นหาให้เอง
9. มศก ส.	✓		-แนะนำวิธีการสืบค้นให้กับผู้ให้บริการ
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-ป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการสืบค้นโดยให้ค้นหาจากคอมพิวเตอร์ก่อน
13. สพบ.	✓		-แนะนำวิธีการสืบค้นจาก OPAC

จากตาราง 41 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 9 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการค้นหาสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ให้ผู้ใช้บริการ หรือบันทึกคำถามไว้พร้อมส่งคำตอบกลับไปให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ตาราง 42 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-แนะนำการค้นหาเรื่องที่ศึกษาให้กับผู้ใช้บริการ
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-สัมภาษณ์สรุปคำถามให้เคล่ง
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดทำคู่มือวิธีการค้นหาเพื่อนำกลับไปศึกษาก่อน
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-บรรณารักษ์แนะนำการค้นหาว่าควรค้นหาสารสนเทศประเภทใดให้ตรงกับเรื่องที่ศึกษา

จากตาราง 42 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ สัมภาษณ์สรุปคำถามให้แคบลง แนะนำการค้นเรื่องที่ศึกษาให้ หรือจัดทำคู่มือวิธีการค้นเพื่อนำกลับไปศึกษาก่อน

ตาราง 43 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-บรรณารักษ์แนะนำ/ คัดเลือกค้นคว้าร่วมกับผู้ใช้
2. มก.	✓		-อบรมทักษะการสืบค้นให้นิสิต
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-แนะนำการศึกษาค้นคว้า เช่น ให้ไปดูหัวเรื่อง
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-สอนทักษะการสืบค้น
7. มศว	✓		-สอนทักษะการสืบค้นการคัดเลือกชั้นพื้นฐาน
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.	✓		-แนะนำวิธีคัดเลือก/คำ/หัวเรื่อง
10. มสธ.	✓		-แนะนำการค้น/คัดเลือก/อย่างไรให้ตรงกับความต้องการ
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-แนะนำการคัดเลือกให้ตรงกับความต้องการ
13. สพบ.	✓		-บรรณารักษ์ทำหน้าที่แนะนำให้

จากตาราง 43 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 9 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ อบรมแนะนำทักษะการสืบค้นให้ผู้ให้บริการ ตลอดจนรู้จักคัดเลือกให้ตรงกับความต้องการ

ตาราง 44 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-มีจุดควบคุมและมีโปรแกรมป้องกันการแก้ไขเมื่อปิดเครื่องข้อมูลจะกลับเป็นปกติโดยอัตโนมัติ
2. มก.		✓	
3. มจร.	✓		-นิสิตต้องแก้ไขให้คอมพิวเตอร์สามารถกลับใช้งานได้ตามปกติ
4. มธ.	✓		-มีโปรแกรมป้องกันทางแก้ไข
5. มม.	✓		-มีผู้ดูแลระบบห้องสมุด (Library System) เหมือนในต่างประเทศ
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-มีระบบป้องกันการแก้ไขคอมพิวเตอร์
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 44 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ มีจุดควบคุมและมีโปรแกรมป้องกันการแก้ไขเมื่อปิดเครื่องข้อมูลจะกลับเป็นปกติโดยอัตโนมัติ มีผู้ดูแลระบบห้องสมุด (Library System) เหมือนในต่างประเทศ

ตาราง 45 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-แนะนำการค้นให้ตรงกับความต้องการ
2. มก.	✓		-จัดอบรมนักศึกษาปริญญาตรีและอบรมฐานข้อมูลที่มีในห้องสมุด
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-แนะนำถึงวิธีการค้นโดยผ่านจุดเชื่อมโยงบนโฮมเพจไปสถาบันอื่นๆ
6. มร.	✓		-จัดทำคู่มือการใช้แหล่งสารสนเทศ
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-แนะนำฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีในห้องสมุด
13. สพป.	✓		-แนะนำ/จัดทำจุดเชื่อมโยงไปยังโปรแกรมค้นหา เช่น Google เป็นต้น

จากตาราง 45 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดอบรมแนะนำการสืบค้นจากฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ แนะนำจุดเชื่อมโยงเว็บไซต์ไปสืบค้นจากสถาบันอื่นๆ/อินเทอร์เน็ต เช่น โปรแกรมค้นหา

ตาราง 46 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.	✓		-แนะนำให้ค้นคำศัพท์เพิ่มเติมจากพจนานุกรม
3. มจร.	✓		-นักศึกษาต่างชาติที่พูดไทยไม่ได้ โดยเฉพาะภาษาญี่ปุ่นทางภาควิชาต้องส่งผู้ดูแลและให้ความช่วยเหลือ
4. มธ.	✓		-ใช้ภาษามือแทนการสื่อสารกับชาวต่างชาติ
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรมอังกฤษที่จะมาให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
7. มศว	✓		-อบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติม
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-แนะนำนิสิตใช้พจนานุกรมค้นหาคำศัพท์เฉพาะในสาขาวิชาของตน

13. สพบ.		✓	
----------	--	---	--

จากตาราง 46 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาต่างประเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ แนะนำให้นักศึกษาค้นหาคำศัพท์เฉพาะจากพจนานุกรมในสาขาวิชาของตน นักศึกษาต่างชาติที่พูดภาษาไทยไม่ได้ หรือสื่อสารกันไม่เข้าใจโดยเฉพาะภาษาอังกฤษทางภาควิชาต้องส่งผู้ดูแลและให้ความช่วยเหลือ หรือใช้ภาษามือแทนการสื่อสาร นอกจากนี้บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรมภาษาอังกฤษที่จะมาให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

ตาราง 47 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำคู่มือแหล่งสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ต่างๆ
2. มก.	✓		-สอนตอนปฐมนิเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-จัดทำคู่มือแนะนำแหล่งสารสนเทศ
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-บรรณารักษ์อธิบายการใช้แหล่งสารสนเทศสอนตอนปฐมนิเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-บรรณารักษ์อธิบายค้นหาแหล่งสารสนเทศ
10. มสธ.	✓		-แนะนำแหล่งสารสนเทศจากโปรแกรมช่วยค้น เช่น Google เป็นต้น
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-บรรณารักษ์ช่วยในการสืบค้นหาแหล่งสารสนเทศ
13. สพบ.	✓		-จัดทำคู่มือการใช้แหล่งสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการ

จากตาราง 47 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 8 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ สอนตอนปฐมนิเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้แหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน

ตาราง 48 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-มหาวิทยาลัยจัดอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-ห้องสมุดมีระบบป้องกันการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้อง
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.		✓	

จากตาราง 48 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือเสนอให้มหาวิทยาลัย จัดอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และห้องสมุดมีระบบป้องกันการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง

ตาราง 49 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-ขอที่อยู่ผู้ใช้และส่งคำตอบให้โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-กำหนดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ใช้ทั่วไป แต่ถ้าค้นข้อมูลจริงๆ จะไม่กำหนดเวลา
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-สังเกตดูว่าผู้ใช้ค้นคว้าเกินกว่า 20 นาทีด้วยตนเองยังไม่ได้ข้อมูล บรรณารักษ์เข้าไปสอบถามและแนะนำวิธีค้นให้
7. มศว	✓		-สังเกตพฤติกรรมและปริมาณการใช้ ถ้านานเกินไปจะเข้าไปสอบถามและแนะนำวิธีการค้นให้
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	

11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-สืบค้นได้ 1 ชั่วโมงโดยตั้งโปรแกรมตัดเวลาไว้อัตโนมัติ
13. สพบ.	✓		-การจำกัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ

จากตาราง 49 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ ขอที่อยู่ผู้ใช้บริการ และส่งคำตอบให้โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์ ให้ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยตนเองหากเกินกว่า 20 นาทีแล้วยังไม่ได้ข้อมูลบรรณารักษ์ก็จะเข้าไปสอบถามและแนะนำวิธีการค้นหาให้ตลอดจนการจำกัดเวลาในการค้นหา

ตาราง 50 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำคู่มือแนะนำการใช้เป็นภาษาไทย
2. มก.	✓		-ให้คู่มือแนะนำการใช้บริการกลับไปอ่าน
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.	✓		-จัดทำคู่มือไว้บนเว็บและเชื่อมโยงไปตามคณะต่างๆ
6. มร.	✓		-จัดทำสื่อสั้นๆ เข้าใจง่ายไว้บริการ
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-จัดทำคู่มือบอกวิธีใช้แบบง่ายๆ เช่น การค้นหาสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ (OPAC)
11. สจพ.	✓		-จัดทำแผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุดแบบสั้นๆ
12. สจล.		✓	

13. สพป.		✓	
----------	--	---	--

จากตาราง 50 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการให้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้เป็นภาษาไทย โดยจัดทำเป็นสื่อสั้นๆ เข้าใจง่าย เช่น การค้นรายการของห้องสมุด (OPAC) ตลอดจนจัดวางคู่มือการใช้ไว้บนเว็บและเชื่อมโยงไปตามคณะต่าง ๆ

ตาราง 51 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จพ.	✓		-สื่อสารกันให้เข้าใจถึงความต้องการ
2. มก.	✓		-สื่อสารให้เข้าใจว่าผู้ใช้ต้องการอะไร
3. มจร.	✓		-ใส่คำค้นให้มากๆ เพื่อให้ผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเอง
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-บรรณารักษ์ช่วยค้นให้
7. มศว	✓		-บรรณารักษ์ช่วยค้นให้
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-ใช้วิธีสื่อสารกับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง -ใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตอบกลับสำหรับผู้ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรง
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	

13. สพบ.	✓		-บรรณารักษ์ซักถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรง
----------	---	--	--

จากตาราง 51 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศ ที่ตนต้องการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ เพิ่มคำค้นให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้พิจารณาเลือกเรื่องที่ต้องการ ใช้ทักษะการสื่อสารให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง อาจเป็นการสื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือทางโทรศัพท์

ตาราง 52 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-แนะนำวิธีการใช้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม (Union Catalog)
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-อธิบายระเบียบบริการยืมระหว่างห้องสมุด
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.	✓		-นำระเบียบบริการยืมระหว่างห้องสมุดไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด

จากตาราง 52 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในระเบียบการเยี่ยมระหว่างห้องสมุด โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ แนะนำวิธีการใช้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม หรือนำระเบียบบริการการเยี่ยมระหว่างห้องสมุดไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด

ตาราง 53 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำป้ายเพื่อบอกขอบเขตของงาน
2. มก.	✓		-จัดทำป้ายเพื่อบอกขอบเขตของงาน
3. มจธ.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-ผู้ใช้ไม่รู้/ เปิดโอกาสให้เข้ามาสอบถามที่โต๊ะบริการโดยตรง
8. มศก.ท.	✓		-จัดทำแผ่นพับเพื่อบอกขอบเขตของงาน
9. มศก.ส.	✓		-ประชาสัมพันธ์เข้าถึงตัวผู้ใช้เพื่อบอกขอบเขตของงาน
10. มสธ.	✓		-บอกขอบเขตของงานไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 53 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำป้าย/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อบอกขอบเขตของงานบริการตอบคำถาม ตลอดจนสอบถามการใช้บริการจากโต๊ะบริการโดยตรง

ตาราง 54 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.		✓	
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-บรรณารักษ์ช่วยในการค้นและการบันทึก
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-สอนวิธีการถ่ายโอนตามขั้นตอนให้
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-บรรณารักษ์เป็นผู้จัดทำถ่ายโอนข้อมูลให้
9. มศก.ส.	✓		-แนะนำวิธีการบันทึกหรืออื่นๆ ให้ผู้ใช้บริการ
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพบ.		✓	

จากตาราง 54 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ บรรณารักษ์สอนและแนะนำการค้น และการบันทึก หรือบรรณารักษ์ช่วยในการค้นและการบันทึก

ตาราง 55 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำป้ายแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์วางไว้ที่เครื่องบริการสืบค้น
2. มก.	✓		-สอนทักษะสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ
3. มจร.		✓	
4. มธ.		✓	
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-อธิบายทักษะการใช้คำในการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์
8. มศก.ท.		✓	
9. มศกส.		✓	
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.		✓	
13. สพป.		✓	

จากตาราง 55 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์วางไว้ที่เครื่องบริการสืบค้น ตลอดจนสอนและอธิบายการสืบค้นให้โดยตรง

ตาราง 56 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-บันทึกละเอียดลงแบบฟอร์มบริการตอบคำถามให้ชัดเจน
2. มก.	✓		-แนะนำการค้นจากหัวเรื่อง
3. มจร.	✓		-แนะนำการค้นคว้าจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
4. มธ.	✓		-แนะนำวิธีการค้นจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
5. มม.		✓	
6. มร.	✓		-อธิบายการใช้คำในการค้นจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
7. มศว	✓		-บรรณารักษ์แนะนำการกำหนดคำค้นจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก ส.	✓		-บอกวิธีการระบุคำในการค้นจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
10. มสธ.	✓		-อธิบายการใช้คำค้นจากจากคำสำคัญ/หัวเรื่อง
11. สจพ.		✓	
12. สจร.	✓		-อธิบายคำค้นแบบง่ายๆ โดยเฉพาะวิทยานิพนธ์
13. สพบ.	✓		-อธิบายคำค้นโดยใช้คำสำคัญเป็นคำหลัก

จากตาราง 56 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 10 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ บันทึกรายละเอียดลงแบบฟอร์มบริการตอบคำถามให้ชัดเจน หรืออธิบายและแนะนำการค้นจากหัวเรื่อง/คำสำคัญ

ตาราง 57 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการ
ตอบคำถาม

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จพ.	✓		-สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแล้วบันทึกรายละเอียดลงบนแบบฟอร์มบริการตอบคำถาม
2. มก.	✓		-ตรวจสอบจากอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือติดต่อผู้ใช้บริการไม่ได้
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบลงและให้ตรงประเด็น
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.	✓		-สัมภาษณ์ให้เข้าใจและบอกแหล่งช่วยค้นให้
9. มศก.ส.		✓	
10. มสธ.	✓		-บันทึกคำถามลงบนแบบฟอร์มตามชนิดของคำถาม
11. สจพ.		✓	

12. สจล.	✓		-สัมภาษณ์ให้เข้าใจ บอกแหล่งช่วยคั่นให้
13. สพป.	✓		-สัมภาษณ์ให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น

จากตาราง 57 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 7 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็นแล้วบันทึกรายละเอียดลงบนแบบฟอร์มบริการตอบคำถามหรือตามชนิดของคำถามพร้อมบอกแหล่งช่วยคั่นให้ หรือตรวจสอบจากอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้

ตาราง 58 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหา
รายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.	✓		-จัดทำคู่มือเป็นภาษาไทยวางบนจอฐานข้อมูลเป็น 2 ภาษา
2. มก.	✓		-จัดทำคู่มืออธิบายรหัสเฉพาะไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ หรือจัดทำแผ่นพับ
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-แนะนำการใช้คู่มือ และฝึกอบรมการสืบค้น
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว	✓		-จัดทำคู่มือช่วยคั่น -หน้าจอคอมพิวเตอร์ให้มี 2 ภาษา
8. มศก.ท.	✓		-จัดทำคู่มืออธิบายไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ถึงความหมายให้เข้าใจ
9. มศก.ส.	✓		-แนะนำให้ค้นภาษาไทย
10. มสธ.	✓		-จัดทำคู่มือภาษาไทยไว้บริการ
11. สจพ.		✓	

12. สจล.	✓		-จัดทำป้ายบอกวิธีการใช้
13. สพป.	✓		-จัดทำหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้เป็น 2 ภาษาเพื่อสะดวกกับผู้ใช้บริการ

จากตาราง 58 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 9 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำคู่มืออธิบายรหัสเฉพาะไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ปรับเปลี่ยนหน้าจอให้เป็น 2 ภาษา แนะนำให้ค้นภาษาไทย จัดทำป้าย/ทำแผ่นพับบอกวิธีการใช้

ตาราง 59 แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ

ชื่อสถาบัน	ปัญหา		แนวทางการแก้ปัญหา
	มี	ไม่มี	
1. จฟ.		✓	
2. มก.	✓		-บรรณารักษ์ต้องมีความอดทน
3. มจร.		✓	
4. มธ.	✓		-เรียกผู้เข้าเข้าไปคุยเพื่อขอความร่วมมือในกรณีมีอารมณ์
5. มม.		✓	
6. มร.		✓	
7. มศว		✓	
8. มศก.ท.		✓	
9. มศก.ส.	✓		-สัมภาษณ์เพื่อต้องการคำตอบที่ถูกต้อง
10. มสธ.		✓	
11. สจพ.		✓	
12. สจล.	✓		-บรรณารักษ์ต้องพยายามเข้าใจและมีความอดทน
13. สพป.	✓		-สื่อสารกันไม่เข้าใจต้องพยายามสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

จากตาราง 59 แสดงว่า ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจากห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ บรรณารักษ์ต้องมีความอดทนและใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปตามลำดับได้ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการและบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เฉพาะที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 12 สถาบัน เป็นบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานประจำในเวลาราชการ จำนวน 61 คน และหัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 13 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้กับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 61 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรูปแบบการเพิ่มพูนความรู้ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้กับหัวหน้าฝ่ายบริการ จำนวน 13 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับบรรณารักษ์และหัวหน้าฝ่ายบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยตนเอง ตั้งแต่ 15 ธันวาคม 2548-24 กุมภาพันธ์ 2549

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 61 ฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC+(Statistical Package for Social Sciences / Personal Computer Plus) Version 11.00 และนำผลการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงข้อมูลโดยวิธีพรรณนา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

4.1 แบบสอบถาม

4.1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.1.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 แบบสัมภาษณ์

4.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงมาเรียบเรียง

4.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

4.2.3 เสนอผลการศึกษาค้นคว้าโดยสรุปการศึกษาค้นคว้า และเขียนรายงานเสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บรรณารักษ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 31 คน โดยเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 29 คน โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 17 คน

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์ พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 29 คน รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 19 คน

ส่วนรูปแบบของการเพิ่มพูนความรู้ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 58 คน รองลงมา คือ เข้ารับการศึกษาดูงานด้านบริการ จำนวน 54 คน และเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 49 คน

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า หัวหน้าฝ่ายบริการ ทั้งหมด 13 คน โดยสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานสูงสุด 5 ปี จำนวน 6 คน

2. ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยประเด็นปัญหา 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ผลจากการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็น พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 18 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็น คือ เสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด

สำหรับประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 8 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา จึงได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

2.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ กรณีที่ต้องการใช้เครื่องโทรสารให้ไปใช้ที่สำนักงานเลขานุการ หรือห้องทำงานหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หรือจุดรวมบริการ (One Stop Service)

2.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เพิ่มสมรรถนะของระบบให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตบริการผู้ใช้ห้องสมุดในการสืบค้นแทนระบบออนไลน์ และระบบออฟไลน์ แจ้งฝ่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยช่วยดำเนินการแก้ไข จัดเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้องเพื่อรายงานผู้บริหาร หรือผู้ใช้บริการด้วยการให้บริการทางโทรศัพท์หรือติดต่อด้วยตนเอง

2.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดให้มีการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง หรือดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของเครื่องให้เร็วขึ้น

2.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ให้ไปใช้บริการโทรสาร สแกนเนอร์ร่วมกันที่สำนักงานเลขานุการ หรืองานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงดำเนินการขออนุมัติเพื่อจัดซื้อ

2.1.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศระบบออนไลน์เชื่อมโยงไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด และจัดทำคู่มือช่วยค้นทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์

2.1.6 ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายบอกทิศทางจุดที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงไว้ชัดเจน สำหรับหนังสือที่ใช้อยู่ให้นำมาเก็บไว้บริเวณโต๊ะบริการตอบคำถาม

2.17 ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ประสานงานกับหน่วยงานสารบรรณเพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดส่งเอกสารทุกวัน

2.18 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดสรรงบประมาณในการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง หรือแนะนำให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักคอมพิวเตอร์

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็น พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาทุกประเด็นในระดับปานกลาง

สำหรับประเด็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 9 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 9 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมและดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา จึงได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

2.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ค้นหาจากฐานข้อมูล ThaiLis สหบรรณานุกรม (Union Catalog) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) หรือรวบรวมเว็บไซต์จากอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดหาเพิ่มอีก 1ฉบับ สำหรับให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ระบบออนไลน์ รวมทั้งการขอบริจาคและแลกเปลี่ยนจากสถาบันอื่นๆ ตลอดจนจัดตั้งงบประมาณขอซื้อเพิ่ม

2.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต สหบรรณานุกรม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตลอดจนใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.2.4 ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เชิญอาจารย์เฉพาะสาขาวิชามาแนะนำการเข้าใช้ฐานข้อมูล ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เข้าใช้บริการช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้น้อย ตลอดจนใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลาง เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ค้นหาจากสหบรรณานุกรม จัดทำคู่มือตรวจสอบรายชื่อวารสาร ตลอดจนศึกษาระเบียบจากการประชาสัมพันธ์บนโฮมเพจของห้องสมุด

2.2.6 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ค้นหาจากสหบรรณานุกรม

ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ระบบออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ นอกจากนี้ยังรวบรวมแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต หรือจากเอกสารการอบรมสัมมนา พร้อมทั้งจัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศใหม่ ๆ บนอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

2.2.7 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดหาเพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการที่ห้องอ่านหนังสือทั่วไป จัดมหรณพหนังสือเพื่อให้อาจารย์คัดเลือกซื้อเข้าห้องสมุด และจัดหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือจากสถาบันอื่นๆ เพื่อให้บริการเพิ่มเติม

2.2.8 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์จากสถาบันอื่นทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์ ฝ่ายวิเคราะห์สารสนเทศควรเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น

2.2.9 ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สัมภาษณ์เพื่อหาข้อคำถามให้ตรงตามความต้องการ หรือให้ผู้ให้บริการบันทึกลงบนแบบฟอร์มตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำให้ค้นจากสถาบันอื่น ๆ ตลอดจนเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น

2.3 ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็น พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาทุกประเด็นในระดับปานกลาง 17 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็น คือ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

สำหรับประเด็นปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 8 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมและดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาจึงได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

2.3.1 ปัญหาเกี่ยวกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ขอคำแนะนำ/ปรึกษาจากนักวิเคราะห์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ขอคำแนะนำ/ปรึกษาจากนักวิเคราะห์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือจัดการอบรมคอมพิวเตอร์ในการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานให้บรรณารักษ์

2.3.2 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เรียนรู้จากนักศึกษาที่นำปัญหามาสอบถามบรรณารักษ์ หรือจัดทำคู่มือและรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์กรหลักๆ ตลอดจนการฝึกอบรม

2.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ให้โอกาสในการเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาต่อ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.3.4 ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ มอบหมายให้รับผิดชอบในการติดตามสารสนเทศใหม่ๆ และมีการแบ่งปันการเรียนรู้กับผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือไว้ให้บริการ

2.3.5 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจ และการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะ โดยการให้เข้ารับการอบรม ศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจน รับบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ

2.3.6 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ให้มีโอกาสในการเข้ารับการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ ตลอดจน ส่งเสริมให้พัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

2.3.7 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ อบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถามโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาถึงวิธีการสื่อสาร การบริการหรือแนะนำให้บรรณารักษ์ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ตนรับผิดชอบจะทำให้การสื่อสารดีขึ้น

2.3.8 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น วรรณคดีและสารสังเขป เป็นต้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จากเพื่อนร่วมงาน จากการฝึกอบรม พร้อมกับการจัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้

2.4 ด้านผู้ใช้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็น พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับมาก 2 ประเด็นคือ ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง และทักษะในการใช้ห้องสมุด ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 22 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ การแสดงอาการโกรธก้าวร้าวในนโยบายการให้บริการตอบคำถาม

สำหรับประเด็นปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 22 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 22 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุม

และดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา จึงได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

2.4.1 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนทักษะการใช้หนังสืออ้างอิง จัดแสดงแนะนำหนังสืออ้างอิงที่น่าสนใจ

2.4.2 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการใช้ห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนการใช้ห้องสมุดให้นิสิต/อาจารย์/บุคลากรใหม่ๆ อบรมการ/สอนการใช้ห้องสมุดแบบสัญจรไปตามคณะต่างๆ ประชาสัมพันธ์/ทำแผ่นพับ/จัดทำคู่มือต่างๆ แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการนำชมห้องสมุด

2.4.3 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ รวบรวมวิธีเขียน/สอนบรรณานุกรมประเภทสื่อต่างๆ ไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด และทำคู่มือการเขียนบรรณานุกรม ตลอดจนการจัดบรรณารักษ์ไปสอนการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศตามภาควิชาต่างๆ

2.4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการค้นหา ค้นหาสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ให้ผู้ใช้บริการ หรือบันทึกคำถามไว้พร้อมส่งคำตอบกลับไปให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4.5 ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการค้นหในเรื่องที่ศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สัมภาษณ์สรุปคำถามให้แคบลง แนะนำการค้นเรื่องที่ศึกษาให้หรือจัดทำคู่มือวิธีการค้นเพื่อนำกลับไปศึกษาก่อน

2.4.6 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสืบค้นคัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ อบรมแนะนำทักษะการสืบค้นให้ผู้ใช้บริการ ตลอดจนรู้จักคัดเลือกให้ตรงตามความต้องการ

2.4.7 ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ มีจุดควบคุมและมีโปรแกรมป้องกันการแก้ไขเมื่อปิดเครื่อง ข้อมูลจะกลับเป็นปกติโดยอัตโนมัติ มีผู้ดูแลระบบห้องสมุด (Library System) เหมือนในต่างประเทศ

2.4.8 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดอบรมแนะนำการสืบค้นจากฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ แนะนำจุดเชื่อมโยงเว็บไซต์ไปสืบค้นจากสถาบันอื่นๆ หรือบนอินเทอร์เน็ต เช่น โปรแกรมค้นหา เป็นต้น

2.4.9 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น ภาษาต่างประเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ แนะนำให้นักศึกษาค้นหาคำศัพท์เฉพาะจากพจนานุกรมในสาขาวิชาของตน นักศึกษาต่างชาติที่พูดภาษาไทยไม่ได้ หรือสื่อสารกันไม่เข้าใจโดยเฉพาะ ทางภาควิชาต้องส่งผู้ดูแล และให้ความช่วยเหลือ หรือใช้ภาษามือแทนการสื่อสาร นอกจากนี้บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรม ภาษาอังกฤษที่จะมาให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

2.4.10 ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนตอนปฐมนิเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้แหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน

2.4.11 ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง หัวหน้าฝ่ายบริการ
ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เสนอให้นักศึกษา จัดอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและห้องสมุด มีระบบป้องกันการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง

2.4.12 ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ขอที่อยู่ผู้ใช้บริการและส่งคำตอบให้โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรศัพท์ ให้ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยตนเองหากเกินกว่า 20 นาทีแล้วยังไม่ได้ข้อมูล บรรณารักษ์ก็จะเข้าไปสอบถามและแนะนำวิธีการค้นให้ ตลอดจนการจำกัดเวลาในการค้น

2.4.13 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุด จัดทำขึ้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้เป็นภาษาไทย โดยจัดทำเป็นสื่อสั้นๆ เข้าใจง่าย เช่น การค้นรายการของห้องสมุด (OPAC) ตลอดจนจัดวางคู่มือไว้บนเว็บ และเชื่อมโยงไปตามคณะต่างๆ

2.4.14 ปัญหาเกี่ยวกับการทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ เพิ่มคำค้นให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาเลือก เรื่องที่ต้องการ ใช้ทักษะการสื่อสารให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง อาจเป็นการสื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้บริการหรือโดยทางอินเทอร์เน็ตหรือทางโทรศัพท์

2.4.15 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายบริการ
ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ แนะนำวิธีการใช้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม หรือนำระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด

2.4.16 ปัญหาเกี่ยวกับการทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้าย/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์

บนเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อบอกขอบเขตของงานบริการตอบคำถาม ตลอดจนสอบถามการใช้บริการจากโต๊ะบริการโดยตรง

2.4.17 ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ บรรณารักษ์สอนและแนะนำการค้นและการบันทึก หรือบรรณารักษ์ช่วยในการค้นและการบันทึก

2.4.18 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์วางไว้ที่เครื่องบริการสืบค้น ตลอดจนสอนและอธิบายการสืบค้นให้โดยตรง

2.4.19 ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ บันทึกรายละเอียดลงแบบฟอร์มบริการตอบคำถามให้ชัดเจน หรืออธิบายและแนะนำการค้นจากหัวเรื่อง/คำสำคัญ

2.4.20 การให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็นแล้วบันทึกรายละเอียดลงบนแบบฟอร์มบริการตอบคำถามหรือตามชนิดของคำถามพร้อมบอกแหล่งช่วยค้นให้หรือตรวจสอบจากอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้

2.4.21 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มืออธิบายรหัสเฉพาะไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ปรับเปลี่ยนหน้าจอให้เป็น 2 ภาษา แนะนำให้ค้นภาษาไทย จัดทำป้าย/ทำแผ่นพับบอกวิธีการใช้

2.4.22 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ หัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ บรรณารักษ์ต้องมีความอดทนและใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายคือ ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 13 แห่ง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 18 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ เสียงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด

สำหรับประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 8 ประเด็น ไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ควบคุมและดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

1.1 ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมัสยา ฐานพนันธนิติกุล (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่มีให้บริการที่เคาน์เตอร์ตอบคำถาม กรณีจำเป็นต้องส่งสารสนเทศให้ผู้ให้บริการ จึงทำให้ไม่สะดวกกับการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ เพราะเครื่องใช้ดังกล่าวไม่ได้อยู่ในบริเวณเดียวกันที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้บริหารยังเห็นความสำคัญต่อเรื่องนี้ แต่ต้องการให้ไปใช้ร่วมกันที่หน่วยงานกลาง หรือ กรณีที่จำเป็นต้องใช้ให้ไปติดต่อที่หน่วยงานอื่น ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา โดยเฉพาะเครื่องโทรศัพท์ที่ไม่มี ให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามให้บรรณารักษ์ไปใช้ที่สำนักงานเลขานุการ หรือห้องทำงานหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หรือจุดรวมบริการ (One Stop Service)

1.2 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยขัดข้อง ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ศรีเชลียง (2543: บทคัดย่อ); สุกัญญา อ่างศิลา (2541: บทคัดย่อ) และ โสมรัศมี พิบูลย์มณี (2545: 246) ที่พบว่า ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยมีช่วงเวลาที่มีระบบไม่สามารถทำงานได้ (Downtime) โดยผู้รับผิดชอบไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อยไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการสารสนเทศ เว็บไซต์เว็บที่ต้องการได้ หรือเกิดจากสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีผู้ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หนาแน่นมาก ทำให้เสียเวลาคอยนาน ระบบเครือข่ายทำงานช้าใช้งานไม่ได้ หรือระบบสัญญาณขัดข้อง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ เพิ่มสมรรถนะของระบบให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น เมื่อเครือข่ายของมหาวิทยาลัยขัดข้อง ให้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นแทนระบบออนไลน์หรือแจ้งฝ่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยช่วยดำเนินการแก้ไข หรือจัดเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้องเพื่อรายงานผู้บริหาร

1.3 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยิกา เดิดขุนทด (2540: 71) ที่พบว่า ระบบการรับส่งเอกสารระหว่างสถาบันมีความล่าช้า ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศไม่ทันกับความต้องการ ทำให้สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันสมัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมรรถนะของเครื่องต่ำ ทำงานช้า หรือขัดข้องบ่อย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ การจัดให้มีการเช่าคอมพิวเตอร์

จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง หรือดำเนินการเพิ่มสมรรถนะของเครื่องให้เร็วขึ้น ทำให้สามารถรองรับสารสนเทศที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (เช่น E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ สีน้อย (2541: 78-81) ที่พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์มีไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็นมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย หรือขัดข้องบ่อย ทำให้การรับส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการไม่ทันตามความต้องการ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ให้ไปใช้บริการ โทรสาร สแกนเนอร์ ร่วมกันที่สำนักงานเลขานุการ หรืองานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งบรรณารักษ์ประสบปัญหาเรื่องเครื่องมือสำหรับบริการช่วยค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ ไม่เพียงพอและไม่สะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการสมรรถนะต่ำ ทำงานช้า บางครั้งไม่สามารถติดต่อเข้าใช้บริการได้ เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือสืบค้นสารสนเทศได้แล้วไม่สามารถแปลผลได้ เพราะสารสนเทศที่สืบค้นได้ในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีที่สูง นอกจากนี้คู่มือสำหรับให้บริการค้นหาสารสนเทศขาดความทันสมัย และขาดความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือคู่มือที่ให้บริการเป็นภาษาต่างประเทศ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศระบบออนไลน์เชื่อมโยงไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด และจัดทำคู่มือช่วยค้นทั้งในรูปแบบพิมพ์และเว็บไซต์

1.6 ปัญหาเกี่ยวกับระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพื้นที่บริเวณเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามจำกัด หรือไม่เหมาะสมที่จะจัดวางหนังสืออ้างอิงไว้บริเวณเดียวกัน หรือนโยบายของผู้บริหารบางหน่วยงานต้องการให้เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามสามารถมองเห็นได้เด่นชัด ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา โดยการจัดทำป้ายบอกทิศทางจุดที่ให้บริการหนังสืออ้างอิงไว้อย่างชัดเจน หรือสำหรับหนังสืออ้างอิงที่ใช้บ่อยนำมาเก็บไว้บริเวณโต๊ะบริการตอบคำถาม

1.7 ปัญหาเกี่ยวกับระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ เพ็งดี (2541: บทคัดย่อ) และ บุญเรือน นิยมหอม (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรับส่งข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอกมีความล่าช้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการรับส่งเอกสารทางไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์ขัดข้องบ่อย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ประสานงานกับหน่วยงานสารบรรณเพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้จัดส่งเอกสารไปให้ผู้ใช้บริการทุกวัน

1.8 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ สุทธิสากร (2540: บทคัดย่อ) และ เศษศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ (2538: บทคัดย่อ) ที่พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดขาดงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องต้องใช้เวลาในการซ่อมบำรุง อีกทั้งห้องสมุดไม่มีหน่วยซ่อมบำรุงโดยตรง ทำให้การให้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดควรกำหนดช่วงเวลาการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ การจัดสรรงบประมาณในการเช่าคอมพิวเตอร์จากบริษัทเอกชนสำหรับให้บริการแทนการจัดซื้อเอง หรือนำให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักคอมพิวเตอร์

2. ปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาทุกประเด็นในระดับปานกลาง

สำหรับประเด็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 9 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 9 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา ได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา อ่างศิลา (2541: บทคัดย่อ) จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540: 47) และ วัฒนีย์ ณ พัทลุง (2542: 7) ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศไทยมีน้อย และขาดความทันสมัย จึงเป็นเหตุให้ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่มีผู้รับผิดชอบในการผลิต งบประมาณไม่เพียงพอ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของหนังสืออ้างอิง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ การค้นหาจากฐานข้อมูล ThaiLis สหบรรณานุกรม (Union Catalog) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) พร้อมทั้งรวบรวมเว็บไซต์จากอินเทอร์เน็ต มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.2 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542: บทคัดย่อ)

ที่พบว่า หนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสืออ้างอิงราคาแพง มีการใช้เพียงบางส่วน ไม่ทันสมัย ผู้ใช้บริการให้ความสนใจน้อยลง เนื่องจากไปใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ การจัดให้มีจำนวนเล่มของสิ่งพิมพ์เพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป ค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต/ระบบออนไลน์ รวมทั้งขอบริจาคและแลกเปลี่ยนจากสถาบันอื่นๆ ตลอดจนจัดตั้งงบประมาณขอจัดซื้อเพิ่มเติม

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของโสธรศรี พิบูลณ์มณี (2545: ง) ที่พบว่า สารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นรูปแบบบรรณานุกรมและสาระสังเขป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สารสนเทศที่มีไม่ทันสมัย ขาดงบประมาณในการจัดซื้อฐานข้อมูลที่มีส่วนใหญ่เป็นรายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ หรือสามารถค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ การค้นหาจากอินเทอร์เน็ต สหบรรณานุกรม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตลอดจนใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.4 ปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ช่างทอง (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า การเข้าใช้ฐานข้อมูลซีดีรอมมีการจำกัดประเภทของผู้ใช้บริการและคิดค่าบริการ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากมีผู้ใช้บริการหนาแน่นมากจึงสงวนสิทธิ์ไว้เฉพาะผู้ใช้บริการภายในเท่านั้น ยังขาดการประสานงานที่ดีในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน หรือข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณการจัดซื้อ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาโดยเชิญอาจารย์เฉพาะสาขามาแนะนำการเข้าใช้ฐานข้อมูล ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เข้าใช้บริการช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้บ่อย ตลอดจนใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.5 ปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลางเพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช (2542: 92) และ นาฎิกา เดิดขุนทด (2540: 71-73) ที่พบว่า คู่มือในการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ทันสมัยและขาดความสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังไม่มีคู่มือในการตรวจสอบรายการวารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือฐานข้อมูลบรรณานุกรม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า เปลี่ยนผู้

ประสานงานบ่อย สารสนเทศของแต่ละสถาบันมีหลากหลาย ส่วนคู่มือช่วยค้นไม่ทันสมัย ขาดรายละเอียดในการตรวจสอบสารสนเทศ หรือขาดการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ค้นหาจากสหบรรณานุกรม จัดทำคู่มือตรวจสอบรายชื่อวารสาร ตลอดจนศึกษาระเบียบจากการประชาสัมพันธ์บนโฮมเพจของห้องสมุด

2.6 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของคู่มือช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ขาดการจัดทำอย่างต่อเนื่อง ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย ขาดคู่มือช่วยค้นสารสนเทศใหม่ๆ บนอินเทอร์เน็ต ขาดผู้เชี่ยวชาญในด้านการรวบรวมและค้นหาสารสนเทศ ขาดการประสานงานระหว่างสถาบันที่ดีพอ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ค้นหาจากสหบรรณานุกรม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ระบบออนไลน์ของสถาบันอื่นๆ นอกจากนี้ยังรวบรวมแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต หรือจากเอกสารการอบรมสัมมนา พร้อมทั้งจัดทำคู่มือช่วยค้นสารสนเทศใหม่ บนอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

2.7 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของคาร์ดินา และ วิกส์ (Cardina; & Wicks. 2004: 133-142) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่เป็นสิ่งพิมพ์มีการใช้ลดลง เนื่องจากผู้มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการจัดพิมพ์ในรูปสิ่งพิมพ์น้อยลงงบประมาณในการจัดซื้อไม่เพียงพอ สารสนเทศที่มีไม่ทันสมัย ไม่ได้ให้บริการทั้งเล่ม การให้บริการเปลี่ยนแปลงไปใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการค้นหาทางอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดหาเพิ่มอีก 1 ฉบับ สำหรับให้บริการที่ห้องอ่านหนังสือทั่วไป จัดมหรรมหนังสือเพื่อให้อาจารย์เสนอซื้อเข้าห้องสมุด และจัดหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต หรือจากสถาบันอื่นๆ เพื่อให้บริการเพิ่มเติม

2.8 ปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2541: 78-79) ที่พบว่า คู่มือมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ขาดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ซึ่ง บรรณารักษ์ไม่มีเวลาในการติดตามสารนิเทศ คู่มือที่มีให้บริการไม่ทันสมัย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ติดต่อสอบถามบรรณารักษ์จากสถาบันอื่น โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศควรเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น เพิ่มคำค้นในคู่มือค้นให้มากขึ้น ตลอดจนความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ในการจัดทำคู่มือช่วยค้น

2.9 ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากร

สารสนเทศที่ให้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นข้อคำถามที่ไม่ตรงกับสารสนเทศที่ห้องสมุดมีให้บริการ แต่เป็นข้อคำถามที่ค้นหาคำตอบได้จากสถาบันอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีให้บริการ คำถามในลักษณะนี้บรรณารักษ์จะพบอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่เข้าใจขอบเขตของการให้บริการของห้องสมุด และผู้ใช้บริการสื่อสารกับผู้ให้บริการไม่เข้าใจ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สัมภาษณ์เพื่อหาข้อคำถามให้ตรงตามความต้องการ หรือให้ผู้ให้บริการบันทึกลงบนแบบฟอร์มตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แนะนำให้ค้นจากสถาบันอื่น ๆ ตลอดจนเพิ่มคำค้นให้มากขึ้น

3. ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็นพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหารายประเด็นในระดับปานกลาง 17 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

สำหรับประเด็นปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 8 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 8 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา ได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

3.1 ปัญหาเกี่ยวกับการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ เพชรหวน (2541: 100) ที่พบว่า บรรณารักษ์ขาดผู้เชี่ยวชาญที่จะให้คำปรึกษาในการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น เมื่อฮาร์ดแวร์ซับซ้อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ไม่มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่จะสามารถแก้ไขได้เมื่อเกิดซับซ้อน ไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้เนื่องจากมีภาระงานมาก และผู้เชี่ยวชาญมีเวลาให้คำปรึกษาจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขเทคโนโลยีให้ทันกับความต้องการได้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ขอคำแนะนำ ปรึกษาจากนักวิเคราะห์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ในการแก้ไขปัญหาขั้นพื้นฐานให้บรรณารักษ์

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร เสถียรวัฒนชัย (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บรรณารักษ์ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศภายนอก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บรรณารักษ์ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่มีให้บริการ ไม่มีความชำนาญในการค้นหาแหล่งสารสนเทศ และขาดโอกาสในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเรียนรู้ในแหล่งสารสนเทศ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เรียนรู้จากนักศึกษาที่นำปัญหามาสอบถามบรรณารักษ์ หรือจัดทำคู่มือและรวบรวมแหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์กรหลักๆ ตลอดจนการจัดอบรม

3.3 ปัญหาเกี่ยวกับโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของชัตติยา ทองทา (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่า งานที่ปฏิบัติมีมากจึงไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม แต่จากงานวิจัยของอัสเตอร์ และ แชน (Auster; & Chan. 2004: 57-66) ที่พบว่า อุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพคือ การขาดคุณภาพของกิจกรรม สถานที่และเวลาในการจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม การขาดข้อมูลของกิจกรรมรวม ตลอดจนการมีภาระงานที่มากเกินไป ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ให้โอกาสในการเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาต่อ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.4 ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของระเบียบ ปาวิเศษ (2544: บทคัดย่อ) และ เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2541: 84-85) ที่พบว่า บรรณารักษ์ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากสารสนเทศมีความหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลามากในการคัดเลือกสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และยังขาดโอกาสในการศึกษาหาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากติดภาระงานประจำ และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ขาดความกระตือรือร้น หรือขาดทักษะในการติดตาม เนื่องจากสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หรือขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีในการติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ มอบหมายให้รับผิดชอบในการติดตามสารสนเทศใหม่ ๆ และมีการแบ่งปันการเรียนรู้กับผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือไว้ให้บริการแก่
ผู้ให้บริการ

3.5 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจและการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ เพชรทวน (2541: 100) ที่พบว่า บรรณารักษ์ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้นเรื่องเฉพาะสาขาวิชา และจากผลงานวิจัยของ ประไพ จันทรอินทร์ (2539: บทคัดย่อ) ยังพบว่า บรรณารักษ์ขาดความรู้ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้พื้นฐานในสาขาวิชาเฉพาะ จึงทำให้ขาดทักษะในการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอ แนวทางการแก้ปัญหาคือ ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะ โดยการให้เข้ารับการอบรม ศึกษาด้วยตนเอง ตลอดจนรับบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ

3.6 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บรรณารักษ์ยังขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ไม่ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือขาดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ให้มีโอกาสนในการเข้ารับการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมให้พัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

3.7 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของไวท์ (White. 2001: 211-231) ที่พบว่า ทักษะและประสบการณ์ของบรรณารักษ์มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ขาดทักษะในการสื่อสารและมีบุคลิกลักษณะและความถนัดที่แตกต่างกัน แต่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความถนัดของตนเอง เนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคืออบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เชิญผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาถึงวิธีการสื่อสาร การบริการ หรือแนะนำให้บรรณารักษ์ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ตนรับผิดชอบจะทำให้การสื่อสารดีขึ้น

3.8 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น ดรรชนีและสารสังเขป เป็นต้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของบาซู (Basu. 1995: 38-40) ที่พบว่า บรรณารักษ์ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติในการสืบค้นสารสนเทศ เพราะปัจจุบันสารสนเทศมีหลากหลายขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ขาดทักษะในการค้นหาสารสนเทศ ขาดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้และไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศในการสืบค้น ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จากเพื่อนร่วมงาน จากการฝึกอบรม พร้อมกับการจัดทำคู่มือแนะนำวิธีการใช้

4. ด้านผู้ใช้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในด้านผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายประเด็น พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับมาก 2 ประเด็นคือ ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง และทักษะในการใช้ห้องสมุด ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 22 ประเด็น และประสบปัญหาในระดับน้อย 1 ประเด็นคือ การแสดงอาการโกรธก้าวร้าวในนโยบายการให้บริการตอบคำถาม

สำหรับประเด็นปัญหาด้านผู้ใช้บริการที่มีระดับปัญหาค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป มี 22 ประเด็น เมื่อนำปัญหาทั้ง 22 ประเด็นไปสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา ได้แนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้

4.1 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของดิกส์ทีน และ มิลส์ (Dickstein; & Mills. 2002: 144-151) และ คูกรีลล์ และ เจอร์นี (Cockrell; & Jayne. 2002: 122-132) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เข้าใจประเภทของสื่ออ้างอิง ไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างของบรรณานุกรมและฐานข้อมูลได้ ซึ่งถือเป็นทักษะพื้นฐานที่จะศึกษาค้นคว้าสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการใช้หนังสืออ้างอิง และไม่สนใจเข้ารับการอบรมเมื่อห้องสมุดแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนทักษะการใช้หนังสืออ้างอิง จัดแสดงแนะนำหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะในการใช้ห้องสมุด ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของหวู และ ฮัตแบน (Wang; Niu; & Hubbard. 2004: 105-110) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการขาดทักษะการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ห้องสมุด หรือบางมหาวิทยาลัยไม่มีการเรียนการสอนวิชาการใช้ห้องสมุด จึงทำให้ผู้ใช้บริการขาดทักษะในการใช้ห้องสมุด ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนการใช้ห้องสมุดให้นิสิต อาจารย์ บุคลากรใหม่ๆ อบรมและสอนการใช้ห้องสมุดแบบสัปดาห์ไปตามคณะต่างๆ ประชาสัมพันธ์ ทำแผ่นพับ จัดทำคู่มือต่างๆ แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการนำชมห้องสมุด

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของคาราเวลโล และคณะ (Caravello; et. al. 2001: Online) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกวิธีการเขียนบรรณานุกรมอ้างอิงบทความวารสารได้ เพราะผู้ใช้บริการไม่ได้รับการอบรมถึงวิธีการเขียนบรรณานุกรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการเขียนบรรณานุกรม หรือหนังสืออ้างอิง เพราะเห็นว่าไม่สำคัญหรือไม่จำเป็นจึงไม่สนใจเข้ารับการอบรม ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ รวบรวมวิธีเขียน/สอนบรรณานุกรมประเภทสื่อต่างๆ ไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด และทำคู่มือการเขียนบรรณานุกรม ตลอดจนการจัดบรรณารักษ์ไปสอนการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศตามภาควิชา

4.4 ปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร เสถียรวัฒนชัย (2542: 43-44) ที่พบว่า

ผู้ให้บริการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์ เนื่องจากไม่ทราบว่าจะสืบค้นอย่างไร หรืออาจจะมองว่าขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากเกินไป และไม่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของระบบ หรืออาจจะเกิดจากขาดทักษะในการใช้เครื่องมือช่วยค้น หรือขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องใช้เวลานาน จึงขอให้บรรณารักษ์ดำเนินการสืบค้นให้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการค้นหา ค้นหาสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ให้ผู้ให้บริการ หรือบันทึกคำถามไว้พร้อมส่งคำตอบกลับไปให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

4.5 ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา ซึ่งประเด็นปัญหานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรีนฤดี ไชยวิชิตกุล (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นิสิตไม่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การค้นหาสารสนเทศ หรือไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะค้นหาสารสนเทศ และยังขาดทักษะในการใช้เครื่องมือช่วยค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่รู้จะกำหนดแนวทางการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองได้ จึงต้องอาศัยบรรณารักษ์ช่วยค้นให้ หรือไม่รู้จักวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สัมภาษณ์สรุปคำถามให้ครบถ้วน แนะนำการค้นหาเรื่องที่ศึกษาให้ หรือจัดทำคู่มือวิธีการค้นเพื่อนำกลับไปศึกษาก่อน

4.6 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2541: 79) และ อารีย์ เพชรหวน (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบค่าในการสืบค้น ความรู้ความสามารถในการสืบค้น หรือผู้ให้บริการไม่รู้จะเลือกค่าใดเป็นหัวเรื่องในการสืบค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสืบค้น หรือคัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเอง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ อบรมแนะนำทักษะการสืบค้นให้ผู้ให้บริการ ตลอดจนรู้จักคัดเลือกให้ตรงกับความต้องการ

4.7 ปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้ทดลองหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการบางคนต้องการทดสอบความสามารถของตนเองในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ โดยไม่ตระหนักถึงผลกระทบที่ตามมา ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ มีจุดควบคุมและมีโปรแกรมป้องกันการแก้ไขเมื่อปิดเครื่องข้อมูลจะกลับเป็นปกติโดยอัตโนมัติ มีผู้ดูแลระบบห้องสมุด (Library System) เหมือนในต่างประเทศ

4.8 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสาระสังเขป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการไม่ได้ศึกษาหรือติดตามแหล่งสารสนเทศที่เกิดขึ้นใหม่ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดอบรม

แนะนำการสืบค้นจากฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ แนะนำจุดเชื่อมโยงเว็บไซต์ไปสืบค้นจากสถาบันอื่นๆ หรืออินเทอร์เน็ต เช่น โปรแกรมค้นหา

4.9 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช (2542: 88-89) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศและไม่คุ้นเคยกับอักษรย่อ ไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้น และไม่ทราบวิธีการใช้คำค้นที่ตรงกับหัวเรื่องที่ต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศในการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น การอ่านทำความเข้าใจในเนื้อหาของสารสนเทศ หรือคำสั่งในการใช้ฐานข้อมูล ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ แนะนำให้ผลิตค้นหาคำศัพท์เฉพาะจากพจนานุกรมในสาขาวิชาของตน นักศึกษาต่างชาติที่พูดภาษาไทยไม่ได้ หรือสื่อสารกันไม่เข้าใจโดยเฉพาะภาษาญี่ปุ่น ทางภาควิชาต้องส่งผู้ดูแลและให้ความช่วยเหลือ หรือใช้ภาษามือแทนการสื่อสาร นอกจากนี้บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรมภาษาอังกฤษที่จะมาให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

4.10 ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน ซึ่งประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของประไพ จันทรินทร์ (2539: 89) ที่พบว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาเกี่ยวกับข่าวการประชาสัมพันธ์บริการการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม เนื่องจากไม่ทราบว่า เป็นแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของตนหรือไม่ เพราะไม่ได้ติดตาม ไม่ได้เรียนรู้ หรือฝึกอบรมการใช้บริการสารสนเทศที่เป็นฐานข้อมูลนั้นๆ ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่ตนเองต้องการหรือไม่เข้าใจลักษณะสารสนเทศของผลการค้นคืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่า ไม่สำคัญสำหรับตนเองในการเข้ารับการอบรมเรียนรู้แหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ สอนตอนปฐมนิเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้แหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาของตน

4.11 ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง ซึ่งประเด็นนี้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้ทำเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง แต่ไม่กล้าแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบจึงแก้ไขเอง ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ เสนอให้มหาวิทยาลัย จัดอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และห้องสมุดมีระบบป้องกันการแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง

4.12 ปัญหาเกี่ยวกับปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ สิทธิสารากร (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า คู่มือแนะนำการใช้สืบค้นสารสนเทศขาดรายละเอียดและตัวอย่าง รวมทั้งใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ หรือสารสนเทศมีมากจึงทำให้ต้องรอผลการสืบค้นนาน หรือสมรรถนะของเครื่องต่ำ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทาง

การแก้ปัญหาคือ ขอที่อยู่ผู้ให้บริการ และส่งคำตอบให้โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ โทรศัพท์ ให้ผู้ให้บริการสืบค้นด้วยตนเองหากเกินกว่า 20 นาที แล้วยังไม่ได้ข้อมูลบรรณารักษ์ก็จะเข้าไปสอบถามและแนะนำวิธีการค้นให้ ตลอดจนการจำกัดเวลาในการค้น

4.13 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา อิศระชาญพานิช (2542: 88-89) พบว่า ผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยกับอักษรย่อ และระบบการสืบค้น OPAC เนื่องจากขั้นตอนการสืบค้นซับซ้อนเกินไป หรือไม่ทราบขั้นตอนในการสืบค้น และไม่ทราบวิธีการใช้คำค้นที่ตรงกับหัวเรื่องที่ต้องการ ผู้ใช้บริการไม่ชอบอ่านคู่มือช่วยค้นเพราะอ่านเข้าใจยาก และเป็นภาษาต่างประเทศไม่เข้าใจคำอธิบาย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มือแนะนำการใช้เป็นภาษาไทย โดยจัดทำเป็นสื่อสั้น ๆ เข้าใจง่าย เช่น การค้นรายการของห้องสมุด (OPAC) ตลอดจนจัดวางคู่มือการใช้ไว้บนเว็บและเชื่อมโยงไปตามคณะต่าง ๆ

4.14 ปัญหาเกี่ยวกับการทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของเมลเดลสัน (Mendelsohn. 1994: 173-190) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการขอความช่วยเหลือให้บรรณารักษ์ช่วยในการสืบค้น คือ ช่วยแนะนำการเข้าใช้บริการสารสนเทศ เนื่องจากความล้มเหลวในการค้น หรือไม่ทราบว่าจะค้นหาอะไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการบรรณารักษ์จึงต้องซักถามเพื่อให้ได้ข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ แล้วแนะนำวิธีการสืบค้นให้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ เพิ่มคำค้นให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้พิจารณาเลือกเรื่องที่ต้องการใช้ทักษะการสื่อสารให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริง อาจเป็นการสื่อสารโดยตรงกับผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือทางโทรศัพท์

4.15 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนาถิกา เด็ดขุนทด (2540:73) ที่พบว่า ผู้ใช้ยังไม่เข้าใจระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดอย่างถ่องแท้ ทำให้ยุ่งยากและสับสน ซึ่งบางคนเพิ่งจะทราบว่ามีการยืมอยู่ในห้องสมุด เมื่อเกิดความต้องการใช้บริการดังกล่าว จึงไม่ทราบว่า จะใช้บริการนี้ได้อย่างไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด จึงขาดโอกาสในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา คือ แนะนำวิธีการใช้บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม หรือนำระเบียบบริการการยืมระหว่างห้องสมุดไปจัดเก็บไว้บนโฮมเพจของห้องสมุด

4.16 ปัญหาเกี่ยวกับการทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจาก

งานบริการตอบคำถาม ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของลิพอร์ (Lipow. 2005: online) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้รับการปลูกฝังให้เป็นคนกล้าซักถาม ซึ่งกลายเป็นปัญหาเกิดการประหม่าในการขอรับบริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ แต่ผู้ที่ติดต่อขอรับบริการที่เคาน์เตอร์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีน้อยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบขอบเขตของงานบริการตอบคำถามจึงไม่ทราบสิทธิในการใช้บริการต่างๆ ในการขอใช้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำป้าย/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อบอกขอบเขตของงานบริการตอบคำถาม ตลอดจนสอบถามการใช้บริการจากโต๊ะบริการโดยตรง

4.17 ปัญหาเกี่ยวกับการรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา คงสุวรรณ (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการติดตั้งโปรแกรมสืบค้นรายการแบบออนไลน์หลังจากที่ถ่ายโอนสารสนเทศแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการขาดความรู้และเทคนิคในการถ่ายโอนข้อมูล หรือคู่มือไม่ได้บอกวิธีการถ่ายโอนสารสนเทศไว้ด้วย ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ บรรณารักษ์สอนและแนะนำการค้น และการบันทึก หรือบรรณารักษ์ช่วยในการค้นและการบันทึก

4.18 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson. 1995: 362-368) ที่พบว่า การค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์และซีดีรอม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอริโซนา นักศึกษาประสบปัญหาเรื่องไม่เข้าใจแนวคิดพื้นฐานในการค้นตรรกแบบบูล ทำให้พิมพ์การค้นออกมาและใช้เวลานานในการสืบค้น เนื่องจากขาดทักษะ หรือไม่ทราบวิธีใช้ฐานข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการขาดทักษะและประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น จึงทำให้ได้ผลการสืบค้นไม่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ จัดทำป้ายแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์วางไว้ที่เครื่องบริการสืบค้น ตลอดจนสอนและอธิบายการสืบค้นให้โดยตรง

4.19 ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการระบุคำศัพท์ คำสำคัญ หรือหัวข้อที่ต้องการค้น ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ เพชรหวน (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า คำแนะนำเฉพาะสาขาเป็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ บันทึกรายละเอียดลงแบบฟอร์มบริการตอบคำถามให้ชัดเจน หรืออธิบายและแนะนำการค้นจากหัวข้อ/คำสำคัญ

4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม

ซึ่งผู้ใช้บริการประสบปัญหาอยู่เสมอในเรื่องการให้ข้อมูลผิดหรือข้อมูลไม่สมบูรณ์กับบรรณารักษ์
บริการตอบคำถาม เนื่องจากไม่ทราบว่าตนเองต้องการอะไร หรือจะเริ่มค้นคว้าอย่างไร
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการสื่อสารกับผู้ให้บริการไม่ตรงกัน หรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ต้องซักถาม
ให้ตรงประเด็น จึงแนะนำการสืบค้นให้ ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ
สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็นแล้วบันทึกรายละเอียดลงบนแบบฟอร์มบริการตอบคำถามหรือ
ตามชนิดของคำถามพร้อมบอกแหล่งช่วยค้นให้ หรือตรวจสอบจากอินเทอร์เน็ตในกรณีที่ข้อมูลไม่
สมบูรณ์หรือไม่สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้

4.21 ปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหา
รายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ
ผ่องพรรณ แยมแซไซ (2543: 59) ที่พบว่าผู้ใช้บริการไม่ชอบอ่านเอกสาร แผ่นพับ หรือข่าวการประชาสัมพันธ์
ในการให้บริการของห้องสมุด และจากงานวิจัยของเพ็ญรุ่ง แบ่งใส (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่า
ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบายภาษาอังกฤษ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการไม่ถนัดการใช้
คำสั่งหรือคำอธิบายที่เป็นภาษาอังกฤษ หรือ ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้
เสนอ

แนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดทำคู่มืออธิบายรหัสเฉพาะไว้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ปรับเปลี่ยนหน้าจอให้
เป็น 2 ภาษา แนะนำให้ค้นภาษาไทย จัดทำป้าย/ทำแผ่นพับบอกวิธีการใช้

4.22 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ซึ่งประเด็น
ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ สีน้อย (2541: 33) ที่พบว่า ปัญหาในการสืบค้น
สารสนเทศในห้องสมุดที่เกิดจากผู้ให้บริการสื่อสารหรือแนะนำการค้นหาคำสั่งไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจ
เป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการสื่อสารไม่ตรงกัน หรือผู้ให้บริการขาดประสบการณ์ด้านเทคนิค
การสัมภาษณ์ที่ดี ดังนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการจึงได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ บรรณารักษ์ต้อง
มีความอดทนและใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุด

1. ห้องสมุดควรเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้เก็บรักษาและให้บริการด้านสิ่งพิมพ์ไปสู่
ผู้จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางเครือข่าย ในลักษณะการประสานความร่วมมือกับ
เครือข่ายห้องสมุดสถาบันการศึกษาและสถาบันอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกัน
2. ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนบทบาทบรรณารักษ์ จากเป็นผู้ให้บริการภายในห้องสมุดไป
เป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงผู้ใช้บริการสู่สารสนเทศผ่านทางเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ

ใช้บริการจากที่ได้ก็ได้แทนการมาใช้บริการภายในห้องสมุด

3. ห้องสมุดควรพัฒนารูปแบบการจัดเก็บสารสนเทศจากระบบออนไลน์แคตตาล็อกไปสู่การจัดเก็บในระบบเครือข่ายการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ที่สามารถถ่ายโอนข้อมูลสู่ผู้ใช้บริการได้โดยตรง

ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. บรรณารักษ์ต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้เฉพาะวิชา หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาใดสาขาหนึ่ง
2. บรรณารักษ์จะต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
3. บรรณารักษ์ต้องพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบ การจัดทำบรรณานุกรม การจัดเก็บและค้นคืน ซึ่งเป็นภาระงานขั้นพื้นฐานของบรรณารักษ์ในการคัดเลือกสารสนเทศเสนอต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

ควรศึกษาวิจัยด้านปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรภัทร สุทธิธารา; และ สัจจะ จรัสรุ่งรวีร. (2543). *รวมเทคนิคการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต*.

กรุงเทพฯ : อินโฟเพรส.

กันยารัตน์ ดัดพันธ์. (2542). *สถานภาพการทำงานของบัณฑิตบรรณารักษศาสตร์และ*

สารนิเทศศาสตร์ ปีการศึกษา 2535-2539. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

กันยาว สุธารัตน์. (2546). *ผลกระทบของการออกแบบอาคารที่มีต่อบรรณารักษ์ห้องสมุด*

มหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

กิตติพร เพชรพราว. (2549, 22 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศิ์ คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

กุลธิดา ท่วมสุข. (2541, พฤษภาคม-ตุลาคม). *บรรณารักษศาสตร์และบรรณและสารนิเทศศาสตร์ :*

บทบาทที่เปลี่ยนไป. ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้อง กับงานวิจัยของ. วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 16(1) 70-82.

ชัตติยา ทองทา. (2543). *ความต้องการกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของ บรรณารักษ์ห้องสมุด*

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. (2546). *สารสนเทศและการศึกษา*

ค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

----- . (2548). *ทักษะการรู้สารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ

สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จันทร์เพ็ญ กลุ่มใจขาว. (2541). *ผลกระทบของระบบห้องสมุดอัตโนมัติต่อการทำงานของ*

บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

จารุพร พงศ์ศรีรัตน์. (2544). *การเผยแพร่สารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. เชียงราย:

โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.

- จิราภรณ์ กรอบกระจก. (2540). *สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. ปรินูญานินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา. (2548). *การจัดการความรู้กับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง บรรณารักษ์และนักสารสนเทศกับการจัดการความรู้ โดย กรมสุขภาพจิต วันที่ 23 มีนาคม 2548 ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี คั่นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2549 จาก*
http://www.kml.or.th/document/Librarian_km.doc .
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). *รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- จุฑารัตน์ ช่างทอง. (2542). *ผลกระทบของการใช้ซีดีรอมในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์. (2543, พฤษภาคม-กันยายน). *การเปลี่ยนแปลงบทบาทของวิชาชีพบรรณารักษ์ในยุคเทคโนโลยี สารสนเทศ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 8(2): 69-76.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2544). *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.
- เฉลิมศักดิ์ เกษไทรยกุล. (2547). *ภาระงานของบรรณารักษ์ระบบในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. ปรินูญานินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2541). *แนวทางพัฒนาศักยภาพของบุคลากรข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาวิณี เชาวันศิลป์. (2539, กันยายน). *ผลกระทบต่อบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ อันเนื่องมาจากพัฒนาการทางสังคมและเทคโนโลยี. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 14(3): 53-79.
- ชาวลี เชิญขวัญแก้ว. (2549, 22 กุมภาพันธ์). *สัมภาษณ์โดย ศศิ คุ่มสุข ที่หอสมุดสาขา วังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร*.

- โชติก ทรัพย์ดี. (2539). *ความสามารถของครูบรรณารักษ์ตามความคาดหวังของผู้บริหารครูและครูบรรณารักษ์ โรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ต้น ต้นท์สุทธิวงศ์; สุพจน์ ปุณณชัยยะ; และ สุวัฒน์ ปุณณชัยยะ. (2539). *รอบรู้ Internet และ World Wide Web. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.*
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวง.*
- ทักษพร จินตพยุกุล. (2545). *พฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของบรรณารักษ์หอสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ทัดชา ตุ่นสกุล. (2546, กรกฎาคม-ธันวาคม). *ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารองค์ความรู้: บทบาทของห้องสมุดและบรรณารักษวิชาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร. รังสิตสารสนเทศ. 9(2): 74-82.*
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). *ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- นฤตย์ นิมสมบุญ. (2541). *รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตรเรื่องอินเทอร์เน็ต: บริการอ้างอิงของห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- (2544). *บริการอ้างอิงในห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 8: 25-31.*
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. (2545). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์. (2549, 21 กุมภาพันธ์). *สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นายิกา เดิดขุนทด. (2540). *การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- (2548, มกราคม-มิถุนายน). *บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต. อินฟอร์เมชั่น. 12(1). 50-59.*

- นิตยา คงสุวรรณ. (2544). การใช้ระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา บัวชัย. (2539). ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวัง. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ-จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. มหาสารคาม: ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุญเรือง เนียมหอม. (2540). การพัฒนาระบบการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตในระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บุษกร อุตสาหกิจ. (2540, พฤษภาคม). เทคนิคการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 15(2): 38.
- บุษราภรณ์ อัครนิยานนท์. (2545). ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้บริหารและบรรณารักษ์ต่อความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดเฉพาะ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. (2549, 17 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศิ คุ้มสุข ที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประไพ จันทร์อินทร์. (2539). การประเมินผลการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอมของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ผ่องพรรณ แยมแซไซ. (2536). *ความต้องการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- . (2543). *รายงานการวิเคราะห์เรื่องการดำเนินงานบริการฐานข้อมูลออนไลน์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- . (2544). *รายงานการวิจัยการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- พรทิพย์ แยมคำ. (2549, 15 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรทิพย์ สุวันทรัตน์. (2549, 21 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรสุข พงษ์ภูมิศักดิ์. (2549, 15 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2537). เกณฑ์ประเมินการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. ใน *บนถนนสายอาชีพ: ที่ระลึกในงานเกษียณอายุราชการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชญ์ ทับเที่ยงและผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ก้านสังวร. บรรณาธิการ โดย สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์; และ พวา พันธุ์เมฆา* หน้า 56-62. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์. (2538). *ฐานข้อมูลบรรณานุกรม : การสร้างและการใช้*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545, กรกฎาคม). โปรแกรมค้นหา Search engine. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 22(2): 1-14.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549, 23 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมลพรรณ เรพเพอร์. (2544). *บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยการค้นคว้า*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญรุ่ง แป้งใส. (2544). *การสืบค้นรายการบรรณานุกรมจากโอแพก (OPAC) ในสำนักหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย. (2542). *การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า: กรณีศึกษาห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.*
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภาวนา เขมะรัตน์. (2549, 15 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มัทธพล อรุณสวัสดิ์. (2539). *สภาพปัญหาและความต้องการการให้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
ผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ.* วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่องศึกษาปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล
สารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.* อุบลราชธานี: สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มัสยา สุภาพนพนันติกุล. (2545). *การจัดการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ในห้องสมุดเฉพาะ.*
วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี กาบมาลา. (2537, สิงหาคม). *ภาพลักษณ์ของนักบริการสารนิเทศ.* *บรรณารักษศาสตร์ มข.*
12(3): 12-14.
- ระเบียบ ปาวิเศษ. (2544). *การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วชิราภรณ์ คลังธนบุรณ์. (2546). *พฤติกรรมการแสวงหาสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชา
ประวัติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน.* วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2548, มกราคม-มิถุนายน). *แนวโน้มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทย
ในอีก 10 ปี ข้างหน้า.* *อินฟอร์เมชัน.* 12(1): 1-5.
- วันทณีย์ ณ พัทลุง. (2542). *แหล่งสารนิเทศในการศึกษาค้นคว้าความต้องการการบริการและปัญหา
อุปสรรคในการให้บริการสารนิเทศจากห้องสมุดศูนย์พัฒนาบริการของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร.

- วิรัช วรรณรัตน์. (2532). *การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยและการวัดผล*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร ศรีเชลียง. (2543). *รายงานการวิจัยการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในสถาบันราชภัฏ*. ปทุมธานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการ.
- สมปอง มิสสิตะ. (2549, 24 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมาน ลอยฟ้า. (2543, กุมภาพันธ์). *ห้องสมุดในยุคดิจิทัล*. วารสารการศึกษากรุงเทพมหานคร. 23(5): 11-16.
- . (2545, เมษายน-มิถุนายน). *การเสนอการใช้ห้องสมุด : พัฒนาการและแนวโน้ม*. วารสารห้องสมุด. 46(2): 21-29.
- สร้อยญา รุจิเรขเรืองรอง. (2538). *รูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับความต้องการกิจกรรมฝึกอบรม*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา อ่างศิลา. (2541). *สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2538). *การสร้างความประทับใจในการบริการ*. ใน *รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การสร้างความประทับใจในงานบริการสารสนเทศยุคใหม่*. หน้า 43-46. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- สุพิน อุดมผล. (2537). *การใช้และความต้องการบริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์*. คณะเภสัชศาสตร์. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2531). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ ขาวลำอาจ. (2549, 17 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศี คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- โสมาตรมี พิบูลย์มณี. (2545). *การใช้ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อมรา อิศระชาญพานิช. (2542). *รายงานการวิจัยความสำเร็จและความล้มเหลวในการสืบค้น
สารนิเทศ จากฐานข้อมูลรายชื่อสิ่งพิมพ์ (OPAC) ของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: งานห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ ฝ่ายห้องสมุดและ
สารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- (2543). *บริการตอบคำถามทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: เทคนิคการค้นข้อมูลและ
การให้บริการ*. เชียงใหม่: งานห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- อรรถพล วรเจริญศรี. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายการสารนิเทศออนไลน์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัปสรณ์ วิตตินานนท์. (2549, 23 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศิ คุ่มสุข ที่สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมพร ขาวบาง. (2547). *การใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
วิทยาศาสตร์สุขภาพและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร อุไรชิตมาศ. (2539). *ความต้องการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
สังกัด มหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อาภากร ธาตุโลหะ. (2547). *ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีย์ เพชรหวน. (2541). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- อุบลรัตน์ ยี่รงค์. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อุมาวดี สิงหวิวานนท์. (2545). *รวมสุดยอด Search Engine*. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.
- เอี่ยมพร ศรีเดือนดาว. (2549, 18 กุมภาพันธ์). สัมภาษณ์โดย ศศิ คุ่มสุข ที่สำนักห้องสมุดและบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). *ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- American Library Association. (1983). *Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.
- Anderson, J. (1995, Spring). Have User Changed Their Styles? A s survey of CD-ROM VS. OPAC Product Usage. *RQ*. 34(3): 362-368.
- Auster, Ethel; & Chan, Donna C. (2004). Reference Librarians and Keeping Up- to-Date. *Reference & User Services Quarterly*. 44(1): 57-66.
- Basu, Gieetali. (1995, February). Using Internet for Reference: Myths VS. Realities. *Computers in Libraries*. 15(2): 38-40.
- Bopp, Richard E; & Smith, Linda C., editors. (2001). *Reference and Information Services: an Introduction*. 3rd ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Braun, Linda W. (2002). New Roles: A Librarian by any Name. *Library Journal*. 46-49.
- Cardina, Christer; & Wicks, Donald. (2004). The Changing Roles of Academic Reference Librarians Over a Ten-Year Period. *Reference & User Services Quarterly*. 44(2): 133-142.
- Chan, Donna C; & Auster, Ethel. (2003). Factors Contributing to the Professional Development of Reference Librarians. *Library & Information Science Research*. 25: 265-286.
- Cockrell, Barbra; & Jayne, Elaine. (2002). How do I find an Article? Insights from a Web Usability study. *The Journal of Academic Librarianship*. 28(3): 122-132.

- Dee, Cheryl; & Allen, Maryellen. (2006, January). 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.
- Dickstein, Ruth; & Mills, Victoria. (2000). Usability Testing at the University of Arizona Library : How to Let the Users in on the Design. *Information Technology and Libraries*: 19(3): 144-151.
- Galvin, Thomas J. (1987). Reference Service and Libraries. *Encyclopedia of Library and Information Science*. 25: 210-226.
- Harrod's Librarians' Glossary*. (2000). 9th ed. Hants: Gower.
- Hildreth, Charles R. (1997, June). The Use and Understanding of Keyword searching in a University Online Catalog. *Information Technology and Libraries*. 16(2): 52-62.
- Katz, William A. (1992). *Introduction to Reference work*. 6th ed. New York: McGraw –Hill.
- (2002). *Introduction to Reference work*. 8th ed. New York: McGraw –Hill.
- Kumar, Krishan. (1984). *Reference Service*. 4th ed. New delhi: Vikas Publishing House.
- Lancaster, F.W.; & Sandore, Beth. (1997). *Technology and Management in Library and Information Services*. London: Association Publishing.
- Lipow, Anne G. (2005). Point of Need Reference Service : No Longer an Afterthought. In *The Future of Reference Services Papers*. [Electronic Version. Retrived on 12 May 2005. from <http://www.ala.org/ala/rusaprotools/futureoferef/pointofneed.htm>.].
- Rothstein, Samuel. (1965, January). Reference Service : The New Dimension in Librarianship. *College and Research Libraries*. 22(1): 11-18.
- Tenopir, Carol. (2001, July). Virtual Reference Service in a Real World. *Library Journal*. 38-40.
- Tenopir, Carol; & Ennis, Lisa A. (2001, July/August). Reference Services in the New Millennium. *Online*. 25(4): 40-45.
- Tyckoson, David. (1999, May). What's Right with Reference. *American Libraries*. 57-63.

- Wang, Hanrong; Niu, Guiling; & Hubbard, William J. (2004, June). Current Status of Reference Services in Academic Libraries in Mainland China: a Web Analysis. *The International Information & Library Review*. 36(2): 105-110.
- White, Marilyn Domas. (2001, Autumn). Digital Reference Services: Framework for Analysis and Evaluation. *Library & Information Science Research*. 23(3): 211-231.
- Wilson, Myoung C. (2000, Summer). Evolution or Entropy?: Changing Reference/User Culture and the Future of Reference Librarians. *Reference & User Services Quarterly*. 39(4): 387-390.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. จดหมายขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
2. จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย
3. จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. แบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วย การ
คั่นคว่ำในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. แบบสัมภาษณ์แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการคั่นคว่ำ ใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

**ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ
ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

ชื่อส่วนงาน.....สังกัด

.....

ชื่อห้องสมุด.....ชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 21-30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 () ปริญญาตรี (โปรดระบุสาขาวิชา).....
 () ปริญญาโท (โปรดระบุสาขาวิชา).....
 () อื่นๆ (โปรดระบุสาขาวิชา).....
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 () ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี () 16 ปีขึ้นไป

5. ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันท่านได้รับการเพิ่มพูนความรู้ในรูปแบบใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านการเขียนผลงานทางวิชาการ
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านงานบริการ
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านงานบริหาร
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสาร
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะภาษาต่างประเทศ
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- () เข้ารับการฝึกอบรมด้านการสืบค้นสารสนเทศ
- () ผ่านการฝึกอบรมจากต่างประเทศ
- () เข้าร่วมการประชุมสัมมนาด้านวิชาชีพ
- () ศึกษาดูงานห้องสมุด
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 : ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ข้อคำถามในตอนที่ 2 ประกอบด้วย ประเด็นปัญหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ

สภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับปัญหาที่เป็นความคิดเห็นของท่าน

2.1 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเด่นชัดที่ผู้ใช้บริการมองเห็นเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามอยู่บริเวณใด.....					
2. ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นสำหรับค้นหาคำตอบ.....					
3. การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ....					
4. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องมือช่วยค้น.....					
5. ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการตอบคำถาม.....					
6. ความเพียงพอของพื้นที่จัดวางคู่มือช่วยค้น.....					
7. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ.....					
8. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร (E-mail กลางของงานบริการตอบคำถาม) เป็นต้น.....					
9. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น.....					
10. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง.....					
11. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ.....					

ประเด็นปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (ต่อ)	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้.....					
13. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย.....					
14. เสี่ยงรบกวนจากภายนอกห้องสมุด.....					
15. เสี่ยงรบกวนภายในห้องสมุด.....					
16. การถ่ายเทอากาศในบริเวณที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม.....					
17. ระดับอุณหภูมิในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม.....					
18. แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม.....					
19. ผู้ร่วมงานที่เฝ้าอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม.....					

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

2.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประเด็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความทันสมัยของฐานข้อมูล และสื่ออ้างอิงอื่นๆ ที่ให้บริการ.....					
2. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ.....					
3. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา.....					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงคู่มือช่วยค้นหาที่ใช้อย่าง.....					
5. ความเพียงพอของคู่มือแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง/ฐานข้อมูล.....					
6. ความพอเพียงและความทันสมัยของคู่มือรวบรวมแหล่งสารสนเทศ... ..					
7. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้อ้างอิงชำรุด สูญหาย.....					

ประเด็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการ.....					
9. รายละเอียดคำแนะนำภาษาไทยในการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ.....					
10 การหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีบนชั้น.....					
11. ความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศจากภายนอก.....					
12. รูปแบบมาตรฐานของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการสืบค้น ...					
13. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลางเพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด.....					
14. ความเพียงพอในรายละเอียดและตัวอย่างของกลุ่มการสืบค้น สารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์.....					
15. ความเพียงพอของกลุ่มช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆ ที่ให้บริการ.....					
16. ความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศ ในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ.....					
17. ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน					
18. ฐานข้อมูลที่ให้บริการครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย					
19. ความพอเพียงของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด.					
20. ความสามารถในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งอื่นผ่าน การยืมระหว่างห้องสมุด.....					
21. ปัญหาลิขสิทธิ์ในเรื่องการคัดลอกหรือดัดแปลงสารสนเทศที่ให้บริการ อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
.....					

2.3 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ประเด็นปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ.....					
2. ความน่าเชื่อถือของบรรณารักษ์.....					
3. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจ และการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น.....					
4. ความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆ บางประเภท เช่น วรรณคดีและสารสังเขป เป็นต้น.....					
5. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศภายนอกสำหรับแนะนำผู้ใช้.....					
6. ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ.....					
7. ทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ.....					
8. ทักษะในการสืบค้น/เลือกสารสนเทศ.....					
9. ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า.....					
10. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก.....					
11 โอกาสในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นสารสนเทศ.....					
12. การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน.....					
13. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ.....					
14. ทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ.....					
15. การติดตามสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ.....					
16. ความรู้และความชำนาญในทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต.....					
17. ความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น.....					
18. ความรู้และทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์.....					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
.....					
.....					
.....					

2.4 ปัญหาด้านผู้ให้บริการ

ประเด็นปัญหาด้านผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ทักษะในการใช้ห้องสมุด.....					
2. ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง.....					
3. ความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการใช้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น..					
4. ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ.....					
5. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....					
6. การรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน.....					
7. ทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ.....					
8. ความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรม และสารระสังเขป.....					
9. การแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง.....					
10. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต.....					
11. การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์.....					
12. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ.....					
13. ความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด.....					
14. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ.....					
15. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ.....					
16. การทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจาก งานบริการตอบคำถาม.....					
17. ความประหม่าในการขอใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม.....					
18. การให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม....					
19. ประสบการณ์ด้านลบกับการใช้บริการตอบคำถาม.....					
20. การแสดงอาการโกรธก้าวร้าวในนโยบายการให้บริการตอบคำถาม...					
21. ความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น					
22. ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการ บรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์.....					

ประเด็นปัญหาด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
23. การทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ.....					
24. การวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา.....					
25. การรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น.....					

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวศศิ คุ้มสุข

โทรศัพท์ : 02-218-2434

มือถือ : 09-768-2707

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 : สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

ชื่อฝ่าย/แผนก.....

ชื่อห้องสมุด.....ชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() อื่นๆ

5. ประสบการณ์การควบคุมดูแลงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5-10 ปี

() 11-15 ปี

() 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ท่านมีแนวทางในการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ในปัญหาต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. การบริหารจัดการเครื่องมือช่วยค้นเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำหรับใช้ เป็นเครื่องมือในการให้บริการ
3. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น
เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร
(เช่น E-mail กลาง ของงานบริการตอบคำถาม)
4. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เป็นต้น
5. ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับชั้นวางหนังสืออ้างอิง
6. ระบบการรับส่งเอกสารที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้
7. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
8. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ท่านมีแนวทางในการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในปัญหาต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไปที่ให้บริการ
2. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา
3. ความเพียงพอและความทันสมัยของกลุ่มรวบรวมแหล่งสารสนเทศ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ
5. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือตรวจสอบสิ่งพิมพ์/ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมกลาง
เพื่อการยืมระหว่างห้องสมุด

6. ความเพียงพอของกลุ่มช่วยค้นสารสนเทศของฐานข้อมูลใหม่ๆที่ให้บริการ
7. ความเพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศ ในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ
8. ข้อจำกัดในการเข้าใช้ฐานข้อมูลบางฐาน
9. ความพอเพียงของฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีให้บริการในห้องสมุด

2.3 ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

ท่านมีแนวทางในการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ในปัญหาต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจ และการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น
2. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาเฉพาะที่จะสร้างความเข้าใจและการกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น
3. ความรู้ในการให้บริการค้นหาสารสนเทศจากสื่ออื่นๆบางประเภท เช่น วรรณคดีและสาระสังเขป เป็นต้น
4. ทักษะในการอ่านภาษาต่างประเทศ
5. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก
6. การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน
7. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ
8. ทักษะและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านผู้ให้บริการ

ท่านมีแนวทางในการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้านผู้ให้บริการ ในปัญหาต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. ทักษะในการใช้ห้องสมุด
2. ความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง
3. ความเข้าใจจากการอ่านคู่มือแนะนำการให้บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น
4. ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ
5. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. การรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน
7. ทักษะการสืบค้น/คัดเลือกสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
8. ความรู้ความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศที่สืบค้น เช่น รายการบรรณานุกรมและสารระสังเขป
9. การแก้ไขคอมพิวเตอร์เมื่อขัดข้องด้วยตนเอง
10. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต
11. การค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์
12. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ
13. ความเข้าใจในระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุด
14. ปริมาณเวลาที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ
15. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ
16. การทราบสิทธิในการขอความช่วยเหลือในการสืบค้นจากงานบริการตอบคำถาม
17. การให้ข้อมูลผิด/ ข้อมูลไม่สมบูรณ์กับผู้ให้บริการตอบคำถาม
18. ความสามารถในการระบุคำศัพท์/คำสำคัญ/หรือหัวข้อที่ต้องการค้น
19. ความเข้าใจคำสั่ง/คำอธิบายภาษาอังกฤษในการค้นหารายการบรรณานุกรมบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
20. การทราบความต้องการที่แท้จริงในสารสนเทศที่ตนต้องการ
21. การวางแผนการค้นหาในเรื่องที่ศึกษา
22. การรู้จักวิธีการถ่ายโอนข้อมูลจากการสืบค้น

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศศิ คุ่มสุข
วันเดือนปีเกิด	31 สิงหาคม 2504
สถานที่เกิด	อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่ปัจจุบัน	72/11 หมู่บ้านปรางทอง 1 ซอยสยามธรณี ถนนรามอินทรา 71 แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนปากพนัง
พ.ศ. 2527	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ