

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนั้นจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

- 1.1 ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.2 ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.3 ประเภทของบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.4 รูปแบบของการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.5 การบริการเชิงรุกในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1.6 แหล่งสารสนเทศอ้างอิงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.7 การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

- 2.1 คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2.2 บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2.3 บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย

2.4 สมรรถนะของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.5 เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

“บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” มาจากคำในภาษาอังกฤษที่ว่า “Reference Service” คำว่า “Reference Service” นี้ มีผู้แปลเป็นคำในภาษาไทยต่างๆ กัน เช่น “บริการเพื่อการค้นคว้า” “บริการตอบคำถาม” “บริการอ้างอิง” มีผู้ให้ความหมายของบริการดังกล่าวไว้ดังนี้

จาตุพร พงศ์ศรีวัฒน์ (2542, หน้า 132) ได้ให้ความหมายของบริการตอบคำถาม (Replies to Inquiries) เป็นบริการที่ผู้ใช้ได้ข้อมูลและสารสนเทศเฉพาะ ตามความต้องการ และสามารถที่จะได้รับข้อมูลทันที บริการนี้มีหน้าที่ช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากหนังสือ เอกสาร รวมทั้งวัสดุต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด บริการตอบคำถามที่ให้บริการโดยตรง เช่น การสอบถามด้วยตนเอง การตอบคำถามที่ต้องใช้หนังสืออ้างอิง การสอนการใช้หนังสืออ้างอิง การรวบรวมบรรณานุกรมตามคำขอ อีกลักษณะหนึ่งคือ การให้บริการในทางอ้อม เช่น การจัดทำบรรณานุกรม และการทำสาระสังเขป เป็นต้น

ดวงกมล อุ่นจิตติ (2549, หน้า 67) ได้ให้ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ว่าเป็นบริการที่มีขอบเขตตั้งแต่การค้นหาคำตอบของคำถามง่าย ๆ ไปจนถึงคำถามที่ยากและลึกซึ้ง หรือเป็นการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ แนะนำวิธีการค้นคว้า วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศแก่ผู้ใช้เพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2549-2550, หน้า 50) ให้ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) หมายถึง บริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ประกอบด้วยบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ทั้งการค้นหาสารสนเทศเพื่อใช้ตามความต้องการ หรือทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ การให้คำแนะนำในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด หรือสอนทักษะการรู้สารสนเทศ รวมถึงการให้คำแนะนำผู้ใช้ในการเลือกแหล่งสารสนเทศและบริการที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการ หรือได้รับความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามคำขอ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ โดยการช่วยค้นหา ค้นคืนสารสนเทศ แนะนำและสอนวิธีการใช้แหล่งสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำแนกได้เป็นประการต่างๆ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2547, หน้า 6-7)

1. ช่วยให้ห้องสมุดให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ในยุคที่สารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างท่วมท้นจนเกินความสามารถที่ผู้ใช้จะค้นหาได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นผู้ที่ช่วยตอบคำถามของผู้ใช้แต่ละคนและช่วยสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี
2. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น และทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นผู้มีทักษะในวิธีการค้นหาคำตอบ รู้จักการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ใช้ไม่รู้ว่ห้องสมุดมีหนังสือประเภทใด ชื่อใด ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อการค้นหาคำตอบหรือแหล่งใดมีสารสนเทศที่ตนต้องการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถช่วยให้ผู้ใช้มีโอกาสใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้น โดยการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศหรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจากคู่มือช่วยค้นคว้าและแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ
3. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนมากจะช่วยตัวเองในการค้นหาเรื่องที่ต้องการรู้ต้องการศึกษา ซึ่งอาจค้นได้บ้าง ไม่ได้บ้าง และต้องใช้เวลามาก บางคนอาจเลิกด้วยความพยายามที่จะค้นต่อไป การใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ได้โดยช่วยให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบในเวลารวดเร็ว อันเป็นการช่วยผู้ใช้ลดเวลาในการค้นหาสารสนเทศและมีเวลาศึกษาค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น
4. ช่วยให้ผู้ใช้พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของผู้ใช้ การสอนผู้ใช้ให้เกิดทักษะความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงมวทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศได้ตามความต้องการ การสอนการใช้บริการสารสนเทศ จนกระทั่งสอนผู้ใช้ให้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ และสามารถค้นและเข้าถึงสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต
5. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นสื่อที่เข้าถึงตัวผู้ใช้โดยตรง ซึ่งบรรณารักษ์มีโอกาสที่จะสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดได้ ช่วยสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้รู้จักและตระหนักว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ผู้ใช้สามารถมาแสวงหาความรู้และพึงพาได้

ประเภทของบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ลักษณะของการบริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งจัดอยู่ในขอบเขตหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป ประกอบด้วยบริการดังต่อไปนี้ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547, หน้า 9-12; เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง, 2549, หน้า 28-32)

1. บริการตอบคำถาม เป็นการจัดให้บริการช่วยค้นคว้าเพื่อตอบคำถามแก่ผู้ใช้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร จนถึงรวบรวมรายการบรรณานุกรม และนำส่งสารสนเทศตามหัวข้อเฉพาะด้านในสาขาวิชาเฉพาะให้ผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามให้บริการดังนี้

1.1 คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง (Ready-reference Question) เป็นบริการสารสนเทศพื้นฐาน คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง หรือคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบในลักษณะข้อเท็จจริง เพื่อนำไปใช้ในการอ้างอิงคำตอบที่ให้เป็นข้อมูลสถิติตัวเลขอย่างสั้น ๆ ที่ง่ายไม่ซับซ้อน การค้นหาคำตอบโดยทั่วไปจะหาคำตอบจากเครื่องมือช่วยค้นคว้าประเภทสื่ออ้างอิงที่เป็นสิ่งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี หนังสือคู่มือ นามานุกรม อักษรานุกรมชีวประวัติ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ แผนที่ บรรณานุกรม และครรรชนี

1.2 คำถามที่ต้องการคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (Specific-search Question) คำถามที่ต้องการคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ หรืออย่างละเอียดตามความสนใจ เพื่อให้ประกอบการเขียนรายงาน การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ บรรยาย หรือปาฐกถา คำถามชนิดนี้บางครั้งผู้ใช้ต้องการให้ช่วยรวบรวมบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศในหัวข้อใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยรวบรวมจากแคตตาล็อก เครื่องมือช่วยค้นบนอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลต่าง ๆ ครรรชนีวารสาร ครรรชนีหนังสือพิมพ์ เพื่อเลือกรายชื่อที่ต้องการจากบรรณานุกรมที่รวบรวมไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป

1.3 คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าอย่างละเอียด (Research Question) หรือคำถามเฉพาะวิชา เป็นคำถามที่ต้องการการค้นคว้าหรือวิจัยหาคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลุ่มลึกจากทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทและหลายแหล่ง เพื่อใช้จัดทำรายงาน วิจัย หรือตำรา หรือใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การให้บริการเป็นลักษณะการค้นคืนสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องซักถามผู้ใช้และทบทวนทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำถามจนเกิดความแน่ใจ จึงค้น รวบรวมสารสนเทศที่ค้นได้ หรือช่วยจัดทำรายชื่อหนังสือ บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บรรณารักษ์ที่มีความรับผิดชอบสูงย่อมตระหนักว่าผู้ใช้ต้องมีความพึงพอใจในสารสนเทศที่ค้นให้ ก่อนยุติการให้บริการแก่ผู้ใช้

1.4 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Services) มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกบริการนี้อีกคำหนึ่งคือ Information & Referral Services หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไอแอนด์อาร์

เซอร์วิส (I & R Services) โดยเชื่อมโยงผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ การให้บริการแนะแหล่งสารสนเทศโดยทั่วไป บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดทำเพิ่มข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศภายนอก เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้นสำหรับบรรณารักษ์ ระดับของการให้บริการแนะแหล่งสารสนเทศ มี 2 ระดับ คือ จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถาบันหรือองค์การอื่น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศตรงตามหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ โดยให้ข้อมูล เช่น ชื่อสถาบัน ที่ตั้ง และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ใช้ติดต่อเอง ซึ่งบริการลักษณะนี้บรรณารักษ์จะไม่รู้ผลของการบริการว่า ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่เหมาะสมตามความต้องการหรือไม่ สำหรับการบริการแนะแหล่งสารสนเทศอีกระดับหนึ่ง คือ บรรณารักษ์ติดต่อสถาบันหรือองค์การอื่นเพื่อค้นให้ผู้ใช้ จนแน่ใจว่าผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ ซึ่งการบริการลักษณะนี้ต้องใช้ระยะเวลาให้บริการ บรรณารักษ์ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะการให้บริการ รวมทั้งมีการทำความร่วมมือกับสถาบันอื่น ๆ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเวปไซด์เว็บเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงที่สำคัญในการให้บริการ

2. บริการให้คำปรึกษาแนะนำ

บริการให้คำปรึกษาแนะนำ (Guidance) เป็นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งบรรณารักษ์ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ค้นหาสารสนเทศหรือทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ บรรณารักษ์ที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ วัตถุประสงค์หรือข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ บรรณารักษ์อาจให้คำแนะนำหรือช่วยผู้ใช้นั้นหาและเลือกจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศหลายแหล่ง และบางครั้งอาจต้องติดต่อผู้ใช้เป็นระยะเวลาหนึ่ง จนกว่าจะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสำเร็จในการค้นหา บริการให้คำแนะนำมีดังนี้

2.1 บริการแนะนำผู้อ่าน (Readers' Advisor Service) เป็นบริการให้ความช่วยเหลือในการเลือกหนังสือแก่ผู้อ่านตามความต้องการ ความสนใจและระดับการอ่าน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในการให้บริการ บรรณารักษ์สัมภาษณ์ผู้ใช้ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ แล้วจึงเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้บริการ โดยอาจจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศไว้เพื่อบริการผู้ใช้ และแนะนำการใช้ห้องสมุดและแหล่งช่วยค้นคว้า เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ตามความสนใจได้ สิ่งสำคัญในการให้บริการช่วยเหลือเลือกหนังสือ คือ มุ่งให้ผู้ใช้เลือกอ่านตามความสมัครใจตามที่ผู้ใช้ต้องการ แม้ว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้รู้ดีว่าหนังสือเล่มใดดีหรือเหมาะแก่ผู้ใช้

2.2 บริการแนะนำการทำรายงานหรือการบ้าน (Term-paper or Homework Counseling) เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้คำปรึกษาแนะนำในการทำ

รายงานหรือการบ้าน ลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกับบริการแนะนำผู้อ่านโดยบรรณารักษ์ แนะนำผู้ใช้เป็นรายบุคคล ผู้ใช้เป็นผู้เข้ามาขอความช่วยเหลือในลักษณะการใช้ทรัพยากรของ ห้องสมุด บรรณารักษ์จะศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ประเมินความเข้าใจ ความรู้ในวิธีการใช้ ห้องสมุด การทำรายงาน และให้คำแนะนำ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นและทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดที่เหมาะสมกับหัวข้อรายงาน อาจรวบรวมรายการบรรณานุกรมหรือแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ

3. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) เป็นงานสำคัญของบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดให้มีการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ สามารถรู้จักทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการค้นคว้า เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัด ให้บริการ รวมทั้งประเมินสารสนเทศได้ ทั้งนี้เพราะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี แหล่ง ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากและหลายรูปแบบ และสามารถเชื่อมโยงกันโดยไม่ต้องคำนึงถึง รูปแบบ หรือสถานที่ ผู้ใช้จึงมีปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้จัดทำได้หลายระดับ เช่น การแนะนำวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การสอนการใช้ห้องสมุดรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่ม จึงนับเป็นบริการสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

3.1 การสอนรายบุคคล (One-to-one Instruction) เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการแต่ละ คนให้เข้าใจการให้บริการของห้องสมุด และรู้จักทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ โดยการ อธิบายวิธีการค้นและวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ รวมทั้งการสาธิตวิธีใช้เครื่องมือโดยค้นหา สารสนเทศตามหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการ จนแน่ใจว่าผู้ใช้เข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้และ ค้นคว้า การสอนรายบุคคลในปัจจุบันนิยมจัดทำสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ปฐมนิเทศและสอนการใช้ ห้องสมุด

3.2 การสอนกลุ่มผู้ใช้ (Group Instruction) ห้องสมุดของสถานศึกษามีหน้าที่จัดให้ การสอนนักศึกษา ให้รู้จักวิธีค้นคว้าและการบริการห้องสมุด การสอนมักจัดเป็นกลุ่มในลักษณะชั้น เรียน หรือปฐมนิเทศ โดยใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน เช่น วิดีทัศน์ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เทปเสียง เป็นต้น

4. บริการสาระสังเขปและดัชนี (Abstracting and Indexing Services) หรือเรียกว่า เอแอนดีไอเซอร์วิส (A & I Services) เป็นบริการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ โดยเฉพาะการค้นหาสารสนเทศใน สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการเผยแพร่เป็นจำนวนมากในปัจจุบัน และเป็นเรื่องยากที่ผู้ใช้ จะสามารถเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้จัดทำเครื่องมือที่

เรียกว่า “บรรณานุกรม” ขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้เลือกค้นเรื่องที่ตนต้องการและได้ทราบว่าเรื่องนั้นๆ ตีพิมพ์ลงในสิ่งพิมพ์รายการใดบ้างและมีจำนวนมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผลที่ได้จากการค้นหาสารสนเทศจากบรรณานุกรมนั้นเป็นเพียงข้อมูลทางบรรณานุกรมเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่มีโอกาสได้ทราบเนื้อหาคร่าวๆ เพื่อที่จะใช้พิจารณาตัดสินใจเลือกสารสนเทศนั้นๆ ได้ เหตุผลนี้เองทำให้เกิดบริการสาระสังเขปขึ้นควบคู่ไปกับการจัดทำบรรณานุกรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบเนื้อหาโดยย่อเกี่ยวกับเรื่องที่ตนค้นหาได้ และใช้พิจารณาว่าจะติดตามหาเอกสารต้นฉบับมาอ่านต่อไปหรือไม่ สำหรับการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่จัดทำเป็นสาระสังเขปและบรรณานุกรม ในปัจจุบันมีการผลิตออกจำหน่ายในหลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่เป็นสิ่งพิมพ์ที่เรียกว่า บรรณานุกรมและวารสารสาระสังเขป รูปแบบที่เป็นฐานข้อมูลซีดีรอมและฐานข้อมูลออนไลน์

5. บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services) หรือเรียกว่า ซีเอเอส (CAS) เป็นบริการที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจหรือต้องการทราบข่าวสารใหม่ ๆ ได้ทราบว่าห้องสมุดได้จัดหาสารสนเทศรายการใดบ้างเข้ามาให้บริการ วัตถุประสงค์ของการจัดบริการนี้ขึ้นก็เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสติดตามสารสนเทศใหม่ ๆ ในเรื่องที่ตนมีความสนใจได้ตลอดเวลา และเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีความสนใจในเรื่องที่เป็นความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวงการวิชาการหรือวิชาชีพของตนอย่างต่อเนื่อง สำหรับรูปแบบของการบริการที่จัดขึ้นอาจมีหลายลักษณะ ได้แก่ การจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การหมุนเวียนสารสนเทศใหม่ การสำเนาหน้าสารบัญวารสาร และการจัดแสดงสารสนเทศใหม่ ซึ่งอาจมีการกำหนดช่วงเวลาหรือวาระในการให้บริการ เช่น จัดบริการเป็นรายสัปดาห์ รายครึ่งเดือน รายเดือน เป็นต้น

6. บริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information) หรือเรียกว่า เอสดีไอ (SDI) เป็นบริการจัดเตรียมสารสนเทศเฉพาะเรื่องที่ผู้ใช้แต่ละคนมีความสนใจ วัตถุประสงค์ของการจัดบริการนี้ขึ้นก็เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศใหม่ ๆ ในเรื่องที่ตนสนใจหรือเป็นเรื่องที่กำลังเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจในวงการวิชาการ สำหรับการดำเนินงานเพื่อจัดให้มีบริการนี้ขึ้นนั้น บรรณารักษ์จะต้องจัดทำแฟ้มทะเบียนผู้ใช้ (User Profile) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ระบุข้อมูลส่วนตัวของตนเองและหัวข้อหรือประเด็นที่ตนมีความสนใจ จากนั้นบรรณารักษ์จะใช้หัวข้อหรือคำสำคัญที่ผู้ใช้ได้กำหนดไว้แล้วเป็นสิ่งช่วยในการค้นหาสารสนเทศในฐานข้อมูลของห้องสมุด เมื่อค้นได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแล้วก็จะนำเสนอให้ผู้ใช้ได้ประเมินว่าสารสนเทศที่ค้นได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ หากผู้ใช้แจ้งว่าผลการค้นที่ได้รับตรงกับความต้องการแล้ว บรรณารักษ์จะได้ค้นหาต้นฉบับของสารสนเทศแต่ละรายการและจัดทำสำเนาเพื่อจัดส่งไปให้ผู้ใช้ต่อไป ดังนั้น การบริการในลักษณะนี้จึงมีลักษณะเป็นการบริการเชิงพาณิชย์ที่มี

การเรียกเก็บเงินค่าบริการจากผู้ใช้นี้ เนื่องจากเป็นค่าสำเนาและจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้ใช้นั้นเอง

7. บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง (Information Files) หรือเรียกว่าไอเอฟ (IF) เป็นบริการที่มีหน้าที่รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของบุคคล/หน่วยงาน หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ตลอดจนเป็นการคาดคะเนเรื่องที่อยู่ในความสนใจและเป็นความต้องการของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด โดยบรรณารักษ์จะพิจารณาคัดเลือกเรื่องในลักษณะดังกล่าวที่ปรากฏในวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล หรือสารสนเทศรูปแบบอื่นที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงนำต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารมารวมจัดเก็บในแฟ้มเดียวกันเพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งบริการนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับการให้บริการเพิ่มกฤตภาค (Clipping Files) หรือบริการเพิ่มจุลสาร (Vertical File)

8. บริการแปล (Translation Service) เป็นบริการจัดเตรียมและรวบรวมรายชื่อเอกสารที่แปลเป็นภาษาต่างๆ หรือแหล่งที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในการแปลเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการแปลเอกสารที่ต้นฉบับของเอกสารจัดพิมพ์เป็นภาษาที่ผู้ใช้ไม่สามารถอ่านให้เกิดความเข้าใจได้ หรือเป็นการแนะนำผู้ใช้ไปยังแหล่งหรือศูนย์ที่ทำหน้าที่รับแปลเอกสาร ซึ่งสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่ในปัจจุบันมีการจัดพิมพ์ต้นฉบับเป็นภาษาต่างประเทศมากมาย หลายภาษา เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี เป็นต้น ข้อจำกัดในด้านภาษาของผู้ใช้นี้เองที่ถือเป็นอุปสรรคในการอ่านสารสนเทศที่ถ่ายทอดไว้ในเอกสารต้นฉบับให้เกิดความเข้าใจได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงจัดให้มีบริการแปลขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ถ่ายทอดเป็นภาษาต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

9. บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสาร (Interlibrary Loan and Document Delivery) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไอแอลแอล (ILL) และบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services) เรียกว่า ดีดีเอส (DDS) บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสารเป็นบริการที่มักจะจัดขึ้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อขอยืมตัวเล่มหรือขอสำเนาเอกสารจากห้องสมุดอื่น เนื่องจากห้องสมุดที่ผู้ใช้ใช้บริการอยู่นั้นไม่มีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการ ผู้ใช้จึงประสงค์ที่จะให้ห้องสมุดช่วยติดตามเอกสารดังกล่าวจากห้องสมุดแห่งอื่นให้ เมื่อห้องสมุดปลายทาง (ห้องสมุดที่มีเอกสารให้บริการ) ได้รับคำขอใช้บริการ ก็จะค้นหาตัวเล่มแล้วจัดทำสำเนาหรือจัดส่งตัวเล่มสารสนเทศมาให้ห้องสมุด ซึ่งมีช่องทางในการจัดส่งได้หลายลักษณะ เช่น โทรสาร ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟ้มข้อมูลส่งผ่านทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับ

การคิดค่าบริการจะพิจารณาจากกำหนดเวลาการยืม ค่าสำเนาเอกสาร ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งขึ้นกับข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันของห้องสมุด

10. บริการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval Services) เป็นบริการค้นหาสารสนเทศที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของห้องสมุด ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ โดยบรรณารักษ์จะสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้และวางแผนการสืบค้นสารสนเทศที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการ จากนั้นจึงดำเนินการสืบค้นสารสนเทศตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลการค้นที่ได้รับอาจอยู่ในรูปของข้อมูลทางบรรณานุกรม สารระสังเขป หรือเป็นเอกสารเนื้อหาเต็มทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการสืบค้นสารสนเทศที่ค้นได้อาจใช้วิธีการบันทึกผลการค้นที่ได้ลงในแผ่นบันทึก (Diskette) หรืออาจจะส่งพิมพ์ผลการค้นที่ได้ออกจากเครื่องพิมพ์ ซึ่งขึ้นกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

11. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic Compiling) เป็นบริการที่มีหน้าที่รวบรวมรายการเอกสารที่จัดเก็บไว้ในห้องสมุดและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์จะซักถามความต้องการรายชื่อเอกสารเกี่ยวกับเรื่องใด มีขอบเขตหรือสาขาวิชาของเรื่องเป็นอย่างไร เอกสารที่ต้องการจะต้องมีเนื้อหาที่มีความทันสมัยซึ่งจัดพิมพ์ในช่วงเวลาใด และประเภทของเอกสารที่ต้องการมีการนำเสนออยู่ในรูปแบบใดบ้าง จากนั้นจึงสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดแล้วรวบรวมเฉพาะบรรณานุกรมของเอกสารโดยนำมาจัดเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการนำรายการบรรณานุกรมไปใช้ประโยชน์ในการเลือกเอกสารที่ตรงกับความต้องการต่อไป

รูปแบบของการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้พัฒนาปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก แต่ที่สำคัญการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศยังอยู่อย่างถาวร ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้แต่ละคน บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถให้ความช่วยเหลือได้หลายรูปแบบ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547, หน้า 21-25; อังสนา ธงไชย, 2544, หน้า 107-114; นฤตย์ นิ่มสมบุญ, 2544, หน้า 29; Chand, 2005, pp. 1-11)

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) เป็นบริการที่ผู้มาติดต่อถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถามด้วยตนเอง ช่องทางการรับคำถามด้วยวิธีนี้นับว่าเป็นข้อดีของบรรณารักษ์ เพราะเป็นโอกาสให้บรรณารักษ์ได้ซักถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำถามนั้น ๆ จากผู้ใช้ มีความชัดเจนในการซักถาม ซึ่งเป็นวิธีทำให้สามารถค้นหาคำตอบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด แต่มี

ข้อจำกัดกรณีที่ผู้ใช้ถามพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ตอบต้องเร่งรีบหรือจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนเพื่อการตอบ

การรับคำถามที่ผู้เข้ามาถามด้วยตนเอง บรรณารักษ์จะได้รับคำถามประเภทต่าง ๆ ในการให้บริการ บรรณารักษ์ต้องรู้วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ให้แน่ชัดว่าต้องการคำตอบในเรื่องใด และต้องการเนื้อหารายละเอียดกลุ่มใดเพียงใด เพื่อการวิเคราะห์และค้นหาคำตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่บอกความต้องการอย่างตรงไปตรงมา และมักตั้งจุดหมายว่าจะมาค้นคำตอบจากหนังสือเล่มหนึ่งเล่มใดที่ตนรู้จัก โดยคาดว่าจะมีคำตอบในหนังสือเล่มนั้น ความคิดประเภทนี้เป็นสิ่งที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องตระหนักถึงและแก้ปัญหาให้เป็นนิสัย โดยการแสดงความเอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งช่วยเหลือ เข้าใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ทุกคน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบว่า มีทรัพยากรสารสนเทศอะไรให้บริการ การให้บริการมีประสิทธิภาพเพียงใด

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ที่ไม่สามารถมาใช้บริการ ณ ห้องสมุดได้ในขณะที่ต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้สามารถติดต่อขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือในการค้นคว้าหาคำตอบได้ทางโทรศัพท์

ประสิทธิภาพของการจัดบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ได้รับการฝึกฝนในการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์เป็นอย่างดี และมีจำนวนเพียงพอ มีอุปกรณ์โทรศัพท์ที่มีคุณภาพใช้การได้ดี และมีเพียงพอต่อปริมาณของการให้บริการ รวมทั้งมีทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าอย่างเพียงพอ

การตอบคำถามทางโทรศัพท์เป็นการให้บริการที่ต้องเร่งรีบ ตั้งแต่การซักถามความต้องการของผู้ใช้ วัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ ตลอดจนการจำแนกประเภทคำถาม เพื่อหาแหล่งคำตอบและค้นหาจากเครื่องมือช่วยค้น บรรณารักษ์จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนทักษะการใช้โทรศัพท์ เพื่อให้สื่อสารกันได้ถึงเนื้อหาสาระที่ผู้ใช้ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว และในกรณีที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ในขณะนั้น อาจติดต่อภายหลังได้ ทั้งนี้ควรนัดแนะเวลาที่จะให้คำตอบกลับไปโดยเร็วทันความต้องการของผู้ใช้ ในกรณีที่คำตอบที่มีเนื้อหาสาระ อาจให้บริการถ่ายทอดสารส่งให้ทางไปรษณีย์หรือโดยทางโทรสาร และเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับคำถามทางโทรศัพท์ คือ ผู้ใช้ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ในการให้บริการต้องพิจารณาความต้องการจากเนื้อหาของจดหมาย สิ่งที่เป็นข้อควรระวัง คือ ต้องพยายามค้นหาความต้องการที่แท้จริงจากจดหมาย ซึ่งเนื้อหาอาจสั้นมากจนไม่รู้ว่าคุณใช้ต้องการรู้เรื่องอะไร นอกจากนี้ลักษณะภาษาเขียนของ

ผู้ใช้แต่ละคนอาจไม่สามารถอธิบายได้อย่างกระจ่างชัดเสมอไป หากการวิเคราะห์ความต้องการผิดไปจากวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ จะทำให้การบริการล้มเหลว เสียเวลาและค่าใช้จ่าย

การจัดบริการทางไปรษณีย์ บรรณารักษ์ต้องกำหนดวิธีการจัดส่ง ค่าใช้จ่าย รวมทั้งกำหนดเวลาในการให้บริการคำถามแต่ละคำถาม และจัดบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้เพียงพอกับจำนวนคำถาม

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรสาร ลักษณะคำถามทางโทรสารเป็นช่องทางติดต่อระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ที่สะดวกรวดเร็ว โดยทั่วไปลักษณะคำถามมีเนื้อความสั้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่บรรณารักษ์อาจได้รับคำถามที่ไม่ชัดเจน และไม่มีโอกาสซักถามเพิ่มเติม เหมือนคำถามที่ผู้ใช้เข้ามาถามด้วยตนเอง การตอบคำถามทางโทรสารหากเป็นคำตอบที่สั้นควรตอบคำถามทางโทรสารเช่นกัน

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือบริการอีเมล เป็นบริการแรกที่เกิดขึ้นสำหรับบริการรูปแบบใหม่ นับแต่ยังไม่มีระบบเวปด์ ไซด์ เว็บ โดยมีการจัดบริการผ่านระบบ PINE ซึ่งสร้างขึ้นโดยมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา การบริการอีเมล จะรับคำถามจากผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกได้ตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานส่งอีเมล เพื่อถามคำถามและบรรณารักษ์จะจัดหาข้อมูลแก่ผู้ใช้ โดยการตอบผ่านไปยังอีเมล โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายตามความเหมาะสม บริการแบบนี้เป็นการส่งสัญญาณแบบทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบกันได้ หากเป็นคำถามที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจง การที่บรรณารักษ์จะสามารถตอบให้ตรงต่อความต้องการเป็นเรื่องลำบาก เพราะผู้ถามส่วนใหญ่มักจะเขียนคำถามที่สั้นๆ และไม่ได้อธิบายความต้องการอย่างละเอียด ในขณะที่การตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงนั้น ต้องอาศัยการสัมภาษณ์และการพูดคุยกับผู้ใช้บริการจึงจะสามารถให้บริการที่ตรงต่อความต้องการได้ แต่เนื่องจากผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่สามารถทราบคำถามที่ถามมาเป็นปัญหา จึงพบว่าลักษณะที่พบจากการเปิดให้บริการจะเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงส่วนหนึ่งอย่างไรก็ตามวิธีการที่แนะนำคือให้บรรณารักษ์ตอบกลับไปอีกครั้งแรกและทิ้งท้ายแจ้งให้ติดต่อกลับมาเมื่อต้องการเพิ่มเติม

6. บริการเว็บฟอร์ม (Webform) สืบเนื่องจากข้อจำกัดการให้บริการอีเมล ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับคำถามบางคำถามเนื่องจากไม่มีข้อมูลเพียงพอ จึงสร้างแบบฟอร์มสำหรับผู้ใช้กรอกข้อมูลโดยจัดบริการผ่านระบบเว็บเพจห้องสมุด ลักษณะของเว็บฟอร์ม จะเป็นแบบฟอร์มอย่างสั้นๆ สำหรับให้ผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามหรือข้อมูลที่ตนเองต้องการตามกำหนดในแบบฟอร์ม ซึ่งต่างจากบริการอีเมลที่เปิดโอกาสให้ถามแบบใดก็ได้ ส่วนการตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้อาจจะใช้อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย การสร้างแบบฟอร์มมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่ให้เป็นแนวทาง

ในบริการตอบคำถามแทนการสัมภาษณ์เพื่อที่บรรณารักษ์สามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม และสามารถบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่

ข้อแตกต่างระหว่าง การบริการอีเมล และเว็บฟอรัม คือ

บริการอีเมล ต้องมีที่อยู่อีเมล (e-mail Address) ที่จะให้ผู้ที่ใช้ที่ต้องการถามคำถามส่งมาที่อีเมล ในขณะที่เว็บฟอรัม จะมีแบบฟอร์มพิเศษเพื่อให้ผู้ใช้กรอกข้อความและส่ง ผู้ใช้ที่มีบัญชีผู้ใช้ (e-mail Account) จะสามารถใช้บริการนี้ได้

การส่งอีเมลไม่จำเป็นต้องเข้าไปที่เว็บ แต่เว็บฟอรัมผู้ใช้ต้องเข้าไปที่เว็บไซต์ของห้องสมุด จึงจะสามารถเข้าไปกรอกแบบฟอร์มได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องทราบเว็บไซต์ของห้องสมุด

7. บริการสนทนาหรือแชท (Chat) การบริการแชท เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้โปรแกรมสำหรับพิมพ์คำถามได้ตอบกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมสนทนา จะต้องเข้าใช้ผ่านเว็บเพจที่ห้องสมุดจัดบริการผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถสื่อสารได้ตอบผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ และสามารถดำเนินการหาข้อมูลได้ในขณะนั้นพร้อมกับตอบกลับให้กับผู้ใช้ได้ทันที (Real Time) บริการตอบคำถามแบบแชท ทำให้ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยข้อความ เป็นบริการที่ค่อนข้างรวดเร็วกว่าการใช้เว็บฟอรัม ซึ่งมีข้อจำกัดคือผู้ใช้จะกรอกข้อความได้เฉพาะสิ่งที่บรรณารักษ์กำหนดไว้เท่านั้น การบริการลักษณะนี้บรรณารักษ์สามารถซักถามเกี่ยวกับคำถามหรือข้อมูลนั้น ๆ จากผู้ใช้ได้อย่างละเอียดเหมือนกับผู้เข้ามาใช้บริการที่ได้ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในปัจจุบันมีโปรแกรมมากมายที่สร้างขึ้นมาสําหรับใช้ในการจัดบริการสนทนาหรือแชท มีทั้งที่ขายและให้ทดลองใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และบางโปรแกรมก็มีประสิทธิภาพมาก เช่น ICQ หรือโปรแกรมสนทนาของ ยาฮู (Yahoo) ที่เรียกว่า Yahoo Pager และ MSN Messenger ของบริษัท ไมโครซอฟต์ เป็นต้น ในภาคธุรกิจได้มีการให้บริการประเภทนี้เพื่อให้ลูกค้าได้สอบถามปัญหาแบบเรียลไทม์ และสำหรับในวงการห้องสมุดก็มีห้องสมุดหลายแห่งได้ทดลองให้บริการ โดยให้ผู้ใช้สามารถสนทนากับบรรณารักษ์เพื่อสอบถามปัญหาต่าง ๆ บริการมีการเรียกชื่อหลายอย่าง เช่น Real-time Reference หรือ Chat With a Librarian หรือในห้องสมุดบางแห่งก็เรียกว่า Virtual Reference

ข้อดีของบริการสนทนาหรือแชท

ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการได้ทันที

ขจัดปัญหาของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการในการฟังที่อาจไม่ชัดเจน

ผู้ใช้สามารถทราบถึงคำถามและคำตอบที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการสนทนา

ทำให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาในการได้ยินและการพูดที่ไม่ชัดเจนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกขึ้น

จัดปัญหาสำหรับชาวต่างชาติที่อาจมีปัญหในการออกเสียงในการพูด
ข้อเสียของบริการสนทนาหรือแชท

การใช้บริการมีเวลาเพียงเล็กน้อยที่จะต้องพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันและการโต้ตอบไม่สามารถเขียนคำอธิบายยาวได้

ในการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาจำกัด

การพิมพ์โต้ตอบที่ยังไม่สามารถทดแทนได้ดีเท่าการพูด

ผู้ใช้ไม่มีความอดทนกับการพยายามช่วยเหลือเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของ
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และผู้ใช้จะยุติการติดต่อก่อนในขณะที่
บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้ได้

ปัญหา ผู้ใช้สะกดคำผิด

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางคนรู้สึกว่าจะไม่สะดวกในการ
ให้บริการทางออนไลน์

ไม่สามารถแสดงข้อมูล เช่น ชื่อได้ เอาข้อมูลมาให้อูเหมือนกับอยู่ที่โต๊ะบริการ

8. บริการเว็บ คอนแทค เซ็นเตอร์ (Web Contact Centers) เป็นบริการที่ให้บริการในรูปแบบแชท แต่โปรแกรมจะมีส่วนเสริมคือบรรณารักษ์สามารถทราบแหล่งที่มาของผู้ใช้ลักษณะการใช้บราวเซอร์และหน้าจอที่กำลังเปิดอยู่ สามารถควบคุมหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้และแลกเปลี่ยนแสดงข้อมูลที่ใช้ต้องการ (Co-browsing) นอกจากนั้นยังสามารถจัดส่งหน้าเว็บเพจ (Web-pushing) หรือข้อเท็จจริงที่ค้นได้ผ่านบราวเซอร์ของผู้ใช้บริการได้ขณะที่ให้บริการ ในปัจจุบันมีการพัฒนาที่เอื้อให้บรรณารักษ์สามารถพูดคุย (Voice Over IP) กับผู้ใช้ได้ การจัดบริการเว็บ คอนแทค เซ็นเตอร์ เดิมได้ถูกผลิตขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของการค้าออนไลน์ ที่ต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อความ ได้ตอบกันเพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อ สำหรับงานบริการตอบคำถามห้องสมุดได้มีการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะเพื่อใช้ในการบริการ เช่น โปรแกรม LSSI Virtual, LivePerson, ConveySystem, LiveAssistant, LiveHelper (ฟรี)

คุณสมบัติและลักษณะการใช้งานของโปรแกรม คือ

ทราบที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้

ทราบบราวเซอร์ที่ผู้ใช้ใช้อยู่ในขณะถาม

มองเห็นหน้าเว็บเพจที่ผู้ใช้กำลังใช้อยู่ในขณะนั้น

สามารถส่งเว็บเพจที่ถูกเปิดขึ้นไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้

ขยายแบบฟอร์มให้ใหญ่ขึ้นและส่งไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้
สามารถส่งบันทึกการสนทนาและข้อมูลที่ผู้ใช้บริการไปยังปลายทางสนทนาทาง
อีเมลได้

สามารถโอนสายไปให้ผู้ให้บริการแหล่งอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือได้
สามารถรู้ว่าผู้ใช้รอคิวอยู่เท่าไรและรอคิวนานเท่าไร
สามารถติดต่อผู้ใช้นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้

9. บริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Collaborative Networks) ลักษณะการบริการ
แบบนี้ เป็นลักษณะที่บรรณารักษ์ของห้องสมุด 2 คน หรือมากกว่าร่วมมือกันให้บริการ ผู้ใช้
สามารถแสดงความต้องการข้อมูลไปยังห้องสมุดใดก็ได้ โดยบรรณารักษ์จะจัดการหาทางเลือกให้
เข้าไปใช้บริการห้องสมุด หรือบรรณารักษ์ที่สามารถให้บริการตอบคำถามให้กับผู้ใช้ได้และ
เหมาะสมที่สุด ห้องสมุดที่ร่วมมือกันนั้น ๆ ก็จะรับคำถามที่ตนเองมีความถนัด ข้อดีก็คือผู้ใช้
ได้รับการบริการจากบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ถามอย่างแท้จริง และจะทำให้
สามารถตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้ที่อยู่ในรัฐนิวยอร์ก ประเทศ
สหรัฐอเมริกา ต้องการที่จะเชื่อมต่อกับระบบห้องสมุดคอนเนลลาคี 3 เพื่อจะเข้าไปใช้บริการก็
สามารถที่จะทำได้โดยทั้งที่ห้องสมุดปิดให้บริการ แต่จะมีโปรแกรมเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่นที่
ยังเปิดบริการอยู่ หรือสมาชิกห้องสมุดในประเทศไทยก็สามารถเข้าไปใช้บริการ Chat Reference
หรือ Web Contact Centers กับสมาชิกห้องสมุดประเทศสหรัฐอเมริกาได้ ความร่วมมือที่เปิด
โอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และ 7 วัน สามารถเกิดขึ้นได้โดยอาศัยความ
แตกต่างด้านเวลาให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการบริการ

10. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) การนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มา
ให้บริการ เช่น Blog, Twitter, Instant Messaging (IM), Facebook, Slideshare เป็นวิธีการที่
แพร่หลายในปัจจุบัน เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ทันสมัยและสามารถตอบรับความต้องการ
ของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด อีกทั้งช่วยเพิ่มขอบเขตของการให้บริการของห้องสมุดให้กว้างขึ้น เช่น แจ้ง
ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่าน Twitter, Facebook, การสร้างบล็อก (Blog) เพื่อ
เผยแพร่องค์ความรู้ เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถกระตุ้นให้ผู้ใช้ต้องการเข้ามาใช้บริการ
เพิ่มขึ้น เพิ่มขอบเขตของการให้บริการของห้องสมุด ให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้ามาใช้บริการได้ผ่าน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังห้องสมุด เช่น การให้บริการตอบคำถามผ่าน
โปรแกรมสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือทางอีเมล การให้บริการช่วยสอนการสืบค้น
สารสนเทศ ผ่านทางระบบวิดีโอบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจถึงงานบริการต่าง ๆ

ของห้องสมุดได้ง่ายขึ้น เช่น วิดีโอสอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ Youtube เป็นต้น

เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถติดต่อข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดได้ง่ายมากขึ้น

การจัดบริการตอบคำถามในห้องสมุดปัจจุบันถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถสร้างบริการที่เสริมคุณค่าให้แก่ผู้ใช้ ในลักษณะที่หลากหลายขึ้น แต่รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเดิมก็ยังคงอยู่ห้องสมุดยังคงจัดให้มีบริการตอบคำถามทั้งที่ได้ะบริการ โทรศัพท์ หรือโทรสาร สำหรับบริการอ้างอิงดิจิทัล (Digital Reference) จะเป็นบริการที่จัดเสริม เพื่อเปิดโอกาสการเข้าถึงในการบริการได้หลากหลายรูปแบบโดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา

การบริการเชิงรุกในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การบริการเชิงรุกในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่ควรจัดให้บริการ (น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร, 2551, หน้า 67; ชุพนธ์ เตชะมณี, 2550, หน้า 85-97; วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล, 2548, หน้า 1-5; ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว, 2550, หน้า 23-29; เพอศศักดิ์ ไม่เท่าทอง, 2549, หน้า 19-39) มีดังนี้

1. จัดให้มีการพัฒนารูปแบบของการให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านการค้นคว้าวิจัย จะต้องช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยวิธีการใหม่ ๆ เครื่องมือหรือโปรแกรมในการสืบค้นต้องออกแบบให้สามารถตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงได้อย่างเข้มยอด
2. จัดเตรียมคำตอบที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ให้กับผู้ใช้ และให้ความสำคัญกับข้อคำถามซึ่งมีลักษณะที่หลากหลาย
3. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ายรูปแบบใหม่ โดยการจัดพื้นที่การให้บริการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ (Information Commons) ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service) แล้วได้สารสนเทศครบถ้วนทุกรูปแบบ เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (User Centric Design Principles) บริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) บริการดึงข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการส่งถึงผู้ใช้ (Library RSS Feed) บริการจัดส่งข้อมูลถึงผู้ใช้ (Content Delivery) บริการสารสนเทศ (Information Service)
4. บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) และต้องให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้
5. บรรณารักษ์จะต้องสอนให้ผู้ใช้บริการรู้สารสนเทศ คือบรรณารักษ์ต้องเป็นเพื่อนร่วมสอนกับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ควรทราบตารางการสอนของอาจารย์ จากนั้นจึงไปพบ

อาจารย์ที่ห้องเรียน เพื่อเตรียมข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปแนะนำให้กับอาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษารู้สารสนเทศ

6. บรรณารักษ์ต้องมีหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ซึ่งต้องใช้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

7. จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำเสนอบริการให้ผู้ใช้ทราบ ตลอดจนให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการทำวิจัย

8. จัดให้มีการสอนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแสวงหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยกำหนดรูปแบบวิธีสอนหรือให้คำแนะนำที่เหมาะสม

9. รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้

10. จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

11. ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์ควรแนะนำให้ผู้ใช้ไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานที่แน่ใจได้ว่ามีสารสนเทศที่ผู้ต้องการ และหน่วยงานนั้น ๆ จะให้บริการแก่ผู้ใช้จากหน่วยงานอื่น ทั้งนี้จะขึ้นกับข้อตกลงของห้องสมุดที่มีความร่วมมือระหว่างกัน

12. ติดต่อไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอกหรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากกว่าการค้นหาจากหนังสืออ้างอิงที่มีบริการภายในห้องสมุดแต่เพียงอย่างเดียว

13. ควรมีการกำหนดแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นระบบสารสนเทศ องค์กร และผู้เชี่ยวชาญ หรือแนะนำแหล่งสารสนเทศที่สอดคล้องกับข้อคำถามในเรื่องที่ผู้ต้องการ

14. ควรประเมินทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการบนพื้นฐานของมาตรฐานทางวิชาชีพและความต้องการของผู้ใช้ โดยมีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่จัดเก็บและมีให้บริการในระบบสารสนเทศของห้องสมุด

15. จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

16. จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถมองเห็นได้ง่ายและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

17. พัฒนาการบริการให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยเสรี สนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารเพื่อเข้าถึงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากภายนอก ควรออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงผู้พิการด้วย

18. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอกับผู้ใช้และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ

19. จัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถนั่งประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่อคอยอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและมีความสามารถในการใช้แหล่งสารสนเทศ เทคนิคการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ การสื่อสารทางไกล และทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล

20. บรรณารักษ์ควรมีความเชี่ยวชาญในการเข้าถึงแหล่งวิทยาการหลากหลายชนิดและประเภทต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันในการตอบคำถามทุกวิชาและทุกระดับ บรรณารักษ์ต้องมียุทธศาสตร์ในการค้นหาที่มีประสิทธิภาพ และความเชี่ยวชาญที่เพิ่มขึ้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (Live Long Learning)

แหล่งสารสนเทศอ้างอิงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รูปแบบของแหล่งสารสนเทศอ้างอิงแบ่งได้ตามสื่อที่ใช้ในการบันทึก ซึ่งมี 2 ชนิดด้วยกันคือ บันทึกด้วยการตีพิมพ์ เรียกว่า หนังสืออ้างอิง (Reference Book) และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) สารสนเทศอ้างอิงที่อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ จะนำสารสนเทศอ้างอิงประเภทต่างๆ ที่อยู่ในรูปหนังสืออ้างอิงบันทึกลงบนสื่อผสม (Multimedia) โดยจัดทำให้มีรูปแบบที่น่าสนใจยิ่งขึ้น และที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) (คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, 2548, หน้า 91-120; สุกานดา ดีโพธิ์กลาง, สุพดี บรรจงเต็ม, สุวัฒน์ จุลสุวรรณ และ เวเนชพจนวาทิน สุระกาญจน์, 2542, หน้า 103-120; สมาน ลอยฟ้า, 2544, หน้า 38-39)

1. หนังสืออ้างอิง (Reference Book) เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาสาระ การเรียบเรียง ตลอดจนวิธีเขียนแตกต่างจากหนังสือทั่วไป จัดทำขึ้นเพื่อให้ใช้ค้นหาคำตอบหรือข้อเท็จจริงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยไม่ต้องอ่านทั้งเล่มหรือตลอดตอนยาว ๆ เพียงแต่อ่านเพื่อทราบความหมายข้อเท็จจริง หรือข้อสนเทศเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงไม่นิยมให้ยืมออกนอกห้องสมุด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแนะแหล่งสารสนเทศ และกลุ่มให้สารสนเทศ ดังนี้

กลุ่มแนะแหล่งสารสนเทศ เป็นหนังสืออ้างอิงที่ชี้แนะแหล่งสารสนเทศที่ผู้ต้องการกล่าวคือ ข้อมูลที่ได้จากหนังสืออ้างอิงประเภทนี้ ใช้เป็นแนวทางในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการต่อไป ประกอบด้วยสารสนเทศอ้างอิง 3 ประเภท ได้แก่ บรรณานุกรม (Bibliographies) ครรชนีหรือดัชนี (Indexes) และบทคัดย่อหรือสาระสังเขป (Abstracts)

กลุ่มให้สารสนเทศ เป็นหนังสืออ้างอิงให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการจากเล่มที่ค้นหา ประกอบด้วยสารสนเทศอ้างอิง 8 ประเภท ได้แก่ พจนานุกรม (Dictionary) สารานุกรม (Encyclopedia) หนังสือรายปี (Yearbook) วิเคราะห์สรุปเหตุการณ์รายปี (Almanac) นามานุกรม (Directory) อักษรานุกรมชีวประวัติ (Bibliographical Dictionary) คู่มือ (Handbook/Manual) และแหล่งอ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Source Material) ได้แก่ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ (Geographical Dictionary) หนังสือแผนที่ (Atlas) และหนังสือแนะนำเที่ยว (Guide Book)

1.1 หนังสืออ้างอิงกลุ่มแนะแหล่งสารสนเทศ

1.1.1 บรรณานุกรม เป็นหนังสือที่รวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์และ โสตทัศนวัสดุ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ อาจจะมี บทคัดย่อ สารสังเขปหรือบทวิจารณ์

1.1.2 ครรชนี เป็นหนังสือที่รวบรวมบทความจากวารสารหรือหนังสือพิมพ์ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ วันเดือนปีที่ออก และเลขหน้าที่ปรากฏบทความ

1.1.3. สารสังเขป หรือบทคัดย่อ เป็นการสรุปสาระสำคัญของบทความ หนังสือ งานวิจัย และวัสดุสารสนเทศอื่น ๆ โดยให้ข้อมูลครบถ้วน และอาจมีการวิจารณ์และประเมินค่า ช่วยให้ผู้อ่านประหยัดเวลาในการเลือก หรือสำรวจผลงานย้อนหลัง สารสังเขปมีหลายขอบเขต เช่น บทคัดย่อวิทยานิพนธ์เฉพาะมหาวิทยาลัยแห่งเดียวหรือหลายแหล่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือบทคัดย่อเฉพาะสาขาเฉพาะบุคคล

1.2 หนังสืออ้างอิงกลุ่มให้สารสนเทศ

1.2.1 พจนานุกรม เป็นหนังสือที่รวบรวมคำในภาษาต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสะกด วิธีออกเสียง ความหมาย ชนิดของคำ ประวัติของคำ คำเหมือน คำตรงข้าม

1.2.2 สารานุกรม เป็นหนังสืออ้างอิงที่ให้ความรู้พื้นฐานเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวางในทุกสาขาวิชา รวมทั้งประวัติของบุคคลสำคัญ เช่น นักการเมือง นักกีฬา นักวิทยาศาสตร์ นักดนตรี ดาราภาพยนตร์ ฯลฯ ชื่อประเทศ สถานที่ เหตุการณ์ หรือเรื่องราวสำคัญ ๆ การเสนอเนื้อหาในสารานุกรม จัดทำในรูปแบบของบทความสั้น ๆ มีภาพ ตาราง แผนที่ประกอบ อาจจะมีชื่อผู้เขียนบทความกำกับอยู่ด้วย สารานุกรมที่ได้มาตรฐานมักจะมีบรรณานุกรมอยู่ท้ายบทความเป็นการแสดงหลักฐานการค้นคว้าและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการค้นหารายละเอียด หรือต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.2.3 หนังสือรายปี เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นประจำทุกปี เพื่อรวบรวมเรื่องราวเหตุการณ์ ข้อเท็จจริงและสถิติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในรอบปีที่ผ่านมา

1.2.4 หนังสือวิเคราะห์สรุปเหตุการณ์รายปี หรือสมพัตร ระยะเวลาเริ่มเป็นการบันทึกข้อมูลทางดาราศาสตร์ เช่น เวลาขึ้นและตกของดวงอาทิตย์และดวงจันทร์ เวลาน้ำขึ้นลง สูงสุดและต่ำสุด เป็นต้น ต่อมา มีการให้สารสนเทศที่เป็นภารกิจขององค์กรในระดับต่าง ๆ เหตุการณ์และพัฒนาการต่าง ๆ เสนอในรูปแบบของสถิติ มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับหนังสือรายปี จัดพิมพ์เป็นรายปี โดยเรียงตามเดือนและวัน

1.2.5 นามานุกรม เป็นหนังสือที่รวบรวมรายชื่อบุคคลหรือสถาบัน ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ถ้าเป็นหนังสือนามานุกรมที่รวบรวมรายชื่อสถาบันอาจจะมีรายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปีที่ก่อตั้ง วัตถุประสงค์

1.2.6 อักษรานุกรมชีวประวัติ เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมประวัติของบุคคลสำคัญ ๆ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ สกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ในปัจจุบัน การศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรสและที่สำคัญคือผลงานดีเด่นที่ทำให้บุคคลนั้นมีชื่อเสียง ถ้าบุคคลนั้นสิ้นชีวิตแล้วจะแจ้งวันเดือนปีที่เสียชีวิตด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นคว้า หนังสืออักษรานุกรมชีวประวัติจึงมักมีการเรียงเนื้อหาตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อต้น ถ้าเจ้าของประวัติเป็นคนไทย และอักษรตัวแรกของชื่อสกุลในกรณีที่เจ้าของชีวประวัติเป็นชาวต่างประเทศ

1.2.7 คู่มือ เป็นหนังสือที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติงานหรือความรู้รอบตัว เช่น เรื่องราวที่เป็นที่สุดของโลกล

1.2.8 หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ เป็นหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวทางภูมิศาสตร์ เช่น ชื่อทางภูมิศาสตร์ สถานที่ทางภูมิศาสตร์

1.2.9 สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นหนังสือที่รัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางราชการให้ประชาชนทราบ

2. สารสนเทศอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศอ้างอิงที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ส่วนหนึ่งจะเป็นสารสนเทศชนิดเดียวกันกับสารสนเทศในหนังสืออ้างอิงทุกประเภทที่กล่าวมา ทั้งนี้เป็นความสามารถในการพัฒนาการบันทึกสารสนเทศของมนุษย์ลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบฐานข้อมูลและสื่อผสม โดยนำภาพ ภาพเคลื่อนไหว ภาพสามมิติ วิดีทัศน์ เสียง ประกอบเนื้อหาตอนใดตอนหนึ่ง หรืออาจมีสถานการณ์จำลอง ซึ่งทำให้สารสนเทศชนิดนี้มีความน่าสนใจและมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น สารสนเทศอ้างอิงที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีทั้งในฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์

ฐานข้อมูลสามารถแบ่งได้หลายลักษณะ ถ้าแบ่งตามลักษณะของการแสดงผลหรือตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้จะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม (Full Text

Database) หรือฐานข้อมูลต้นเรื่อง (Source Database) และฐานข้อมูลอ้างอิง (Reference Database) หรือฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม หรือ ฐานข้อมูลต้นเรื่อง เป็นฐานข้อมูลที่มีข้อมูลสมบูรณ์ โดยที่ข้อมูลซึ่งเป็นผลจากการค้นจะมีเนื้อหาเหมือนกับเอกสารต้นฉบับทุกประการ หรือสามารถตอบคำถามได้ทันที ฐานข้อมูลประเภทนี้เช่น IEEE Xplore , ABI/Inform (Full Text) และ ScienceDirect เป็นต้น

2.2 ฐานข้อมูลอ้างอิงหรือฐานข้อมูลบรรณานุกรม เป็นฐานข้อมูลที่เป็นการอ้างอิง หรือชี้แนะแหล่งให้ผู้ไปหารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากต้นฉบับ หรือจากแหล่งปฐมภูมิ เพื่อให้ได้เนื้อหาที่สมบูรณ์ ดังนั้น รายละเอียดของแต่ละระเบียน (Record) ที่ค้นได้มักประกอบด้วยรายการทางบรรณานุกรม เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ของหนังสือหรือบทความวารสาร นอกจากนี้อาจมีสาระสังเขป (Abstract) และรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ ฐานข้อมูลประเภทนี้ เช่น ERIC (Educational Resources Information Center), MEDLINE (MEDLARS Online) และ ProQuest Digital Dissertation เป็นต้น

สถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสืบค้นสารสนเทศหลายรูปแบบ ได้แก่ สารสนเทศที่เป็นรายการทางบรรณานุกรม สถิติ หรือข้อมูลที่เป็นเนื้อหาเต็มตามต้นฉบับ และในรูปแบบอื่น ๆ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้จากทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด และจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ นอกห้องสมุดซึ่งมีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต

บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดทั่วไปมีให้บริการได้แก่

1. บริการฐานข้อมูลที่บันทึกในซีดีรอม เช่น Encyclopedia Britannica, CINAHL Database และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย
2. บริการฐานข้อมูลในระบบออนไลน์ (Online Services) เช่น IEEE Xplore, LexisNexis และ ScienceDirect ฯลฯ
3. บริการฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่ให้ใช้ฟรีบนอินเทอร์เน็ต เช่น E-Polymers (<http://www.e-polymers.org>) และ Chemfinder (<http://www.chemfinder.cambridgesoft.com>) ฯลฯ
4. บริการฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC)
5. บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกอยู่ในสื่อรูปแบบอื่น เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) หรือแผ่นซีดีรอมที่ประกอบมาพร้อมหนังสือ

นอกจากนี้ยังมี Meta Search Engine : เครื่องมือช่วยค้นข้อมูลบนเว็บ Meta Search Engine คือ Search Engine ที่สามารถสืบค้นข้อมูลจาก Search Engine และหรือ Web Directories ได้

มากกว่า 1 ตัวในเวลาเดียว และแสดงผลการสืบค้นที่ได้รับจาก Search Engine เหล่านั้นในเวลาเดียวกัน โดยเสนอผลการสืบค้นในรูปแบบที่สะดวก ซึ่งในบางครั้งจะมีการปรับแต่งผลการสืบค้นที่ได้รับทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน และบูรณาการผลการสืบค้นเหล่านี้เข้าเป็นชุดเดียวกัน

ลักษณะของ Meta Search Engine

Meta Search Engine เป็นเครื่องมือสำหรับใช้สืบค้นข้อมูลบนเว็บ โดยจะประกอบด้วย Search Engine และหรือ Web Directories หลาย ๆ ตัว ซึ่งส่วนใหญ่จะรวม Search Engine ที่สำคัญ ๆ เหล่านี้ไว้ คือ Yahoo, Goto, Northern Light, Google, Direct Hit, AltaVista, Lycos, Excite, Infoseek, Hotbot, Web Crawler และอื่น ๆ

ในการสืบค้นข้อมูลโดยใช้ Meta Search Engine เมื่อผู้ใช้ป้อนคำสั่งลงใน Search Box แล้ว Meta Search Engine จะส่งคำค้นนั้นไปยัง Search Engine แต่ละตัวพร้อมกันทันที และภายในเวลาเพียงไม่กี่วินาที ก็จะได้รับผลการสืบค้นจาก Search Engine ทุกตัว

Meta Search Engine มีความแตกต่างจาก Search Engine คือ

1. ไม่มีฐานข้อมูล Web Pages เป็นของตนเอง กล่าวคือ Meta Search Engine ไม่ได้มีการรวบรวม Web Pages ไม่ได้มีการจัดหมวดหมู่ หรือรีวิวเว็บไซต์เพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูลของตนเอง
2. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลของ Search Engine หลาย ๆ ตัวได้พร้อมกันจากเว็บเดียว และใช้การเชื่อมประสาน (Interface) ที่เหมือนกัน
3. Meta Search Engine มีวิธีที่รวดเร็วในการค้นหาว่า Search Box ตัวใดที่สามารถสืบค้นผลลัพธ์ที่ผู้ใช้ต้องการ ได้ดีที่สุด
4. มีแสดงผลการสืบค้นที่ได้รับทั้งหมดเป็นรูปแบบเดียวกัน
5. ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล

อย่างไรก็ตาม Meta Search Engine แต่ละตัวยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย ซึ่งลักษณะที่แตกต่างกัน อาจได้แก่ จำนวน Search Engine ที่ใช้วิธีการจัดการกับข้อความ (Queries) กล่าวคือ Meta Search Engine บางตัวจะแปรข้อความไปเป็นภาษาของ Search Engine ที่ละตัวตามลำดับ ในขณะที่บางตัวจะกระทำกับ Search Engine ทุกตัวพร้อมกันหมด และวิธีการรวบรวมผลการสืบค้น และการแสดงผล เป็นต้น นอกจากนี้ Meta Search Engine บางตัวยังไม่ถือว่าเป็น Meta Search Engine ที่แท้จริง แต่จะเรียกว่าเป็น “Pseudo-Meta Searching” กล่าวคือ มีลักษณะเป็นเพียงคอลเลกชัน (Collection) ของ Search Box ของ Search Engine ต่าง ๆ เท่านั้น โดยมี Drop-Down Menu สำหรับให้ผู้ใช้เลือกรายชื่อ Search Engine เพื่อการสืบค้นข้อมูล

สำหรับ Meta Search Engine ที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ ใช้ง่าย มีศักยภาพในการสืบค้นแบบ Advanced Search มีความสามารถในการเน้นหรือเจาะจงการสืบค้นได้ มีความสามารถในการกรองผลการสืบค้น เช่น สามารถใช้ตรรกะบูลีน เป็นต้น และมีการให้ความช่วยเหลือที่ดี (Help)

การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาในที่สุด (จุฬารัตน์ สรวณะวงศ์, 2549-2550, หน้า 49-63) การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ไม่ใช่เป็นเพียงกระบวนการที่เหมือนกับการจัดการความรู้และการจัดการสารสนเทศ ซึ่งต้องประกอบด้วยกระบวนการในการรวบรวม จัดระบบ แสดงผล จัดเก็บ และค้นคืนสารสนเทศเท่านั้น แต่การจัดการความรู้มีความแตกต่างตรงที่เป็นกระบวนการที่เน้นความร่วมมือในการเรียนรู้ การรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และคุณค่าของความรู้ประเภท Best Practice และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการช่วยให้สามารถเข้าถึงความรู้เหล่านี้

ภารกิจที่สำคัญของบรรณารักษ์ตอบคำถาม คือ การมีความรู้ในการหาคำตอบให้ผู้ใช้ว่าอยู่ที่ใดและจะหาคำตอบมาใช้งานมาได้อย่างไรในเวลาที่ต้องการ ดังนั้นการประยุกต์การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็น การประยุกต์การจัดการความรู้ช่วยในการแก้ไขปัญหาการทำงานและการให้บริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ได้เป็นอย่างดี โดยกระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถาม หมายถึง การรวบรวม จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับคำถาม คำตอบ ที่ใช้ในงานบริการตอบคำถาม การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่องานบริการตอบคำถาม ดังนี้

1. ช่วยในการจัดเก็บและรวบรวม จัดระบบความรู้ ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่อยู่ในตัวบรรณารักษ์แต่ละคน ซึ่งเป็นประสบการณ์ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการหาคำตอบ หรือการรู้วิธีการหาคำตอบที่เฉพาะเจาะจง
2. ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม
3. ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว จากคำถามที่มีการจัดเก็บในระบบหรือคำถามที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน
4. ช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการตัดสินใจของบรรณารักษ์ว่าควรใช้แหล่งสารสนเทศใดในการหาคำตอบที่ดีที่สุดให้ผู้ใช้
5. ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถหาคำตอบได้จากแหล่งที่บรรณารักษ์อาจจะคาดไม่ถึงว่าจะพบคำตอบหรือไม่สามารถพบได้ด้วยตนเอง

6. ช่วยทำให้บรรณารักษ์มีความรู้เกี่ยวกับคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง และสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรหลากหลายประเภทในการเป็นเครื่องมือในการให้บริการตอบคำถาม

7. ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการจัดหาหรือพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด กล่าวคือ ทำให้วิเคราะห์ได้ว่า คำถามประเภทใดที่ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศหรือแหล่งที่หาคำตอบได้อย่างเพียงพอก็นำไปสู่การจัดหาเพิ่มเติม

8. ทำให้เกิดระบบฐานความรู้ขึ้นในห้องสมุด โดยผู้ใช้สามารถหาคำตอบด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพารบรรณารักษ์

การประยุกต์การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถาม

การประยุกต์การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การจัดเก็บคำถาม-คำตอบในรูปแบบบัตรหรือแฟ้ม (Card Files) เป็นวิธีการที่ใช้ในระยะแรก โดยการนำคำถามและคำตอบที่ผู้ใช้ถามบ่อย ๆ มาบันทึกและรวบรวมไว้ในรูปบัตร จากนั้นจึงมีการทำดัชนี และจัดเรียงตามตัวอักษรของคำที่เป็นดัชนีหรือหัวเรื่อง

2. ระบบฐานความรู้ (Knowledge-based System) เป็นระบบที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980-1990 โดยมีองค์ประกอบการทำงานอยู่ 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็น โมดูลที่ให้ผู้ใช้อัปโหลดคำถาม โดยเปรียบเทียบคำถามกับคำตอบ จากนั้นจะเป็นส่วนการส่งคำตอบให้ผู้ใช้อ้างอิง

3. คลังความรู้ (Knowledge Repositories) เป็นระบบที่รวบรวมคำถามที่มีการถามบ่อย คำถามที่เป็นความรู้ในปัจจุบัน และที่น่าสนใจในอนาคต คำถามที่ยากและน่าสนใจ ในคลังความรู้จะให้คำตอบอย่างสั้น ๆ และมีการให้แหล่งอ้างอิงคำตอบไว้ด้วย ทั้งที่ค้นได้จากทรัพยากรในห้องสมุดและบนอินเทอร์เน็ต รวมถึงระบุผู้เชี่ยวชาญที่รู้เรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี

4. เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามมักใช้ประโยชน์จากบริการเวิลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อติดต่อสื่อสาร แบ่งปันความรู้และเรียนรู้ร่วมกันทางออนไลน์

5. การประยุกต์การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) และ โกดังข้อมูล (Data Warehouse) เป็นเทคโนโลยีที่มีการใช้งานในองค์กรทั่วโลกมากกว่า 1 ทศวรรษ เหมือนเทคโนโลยี DSSs แต่เริ่มมีการนำมาใช้ในวงการห้องสมุด ส่วนใหญ่มีการใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารงานโดยเฉพาะ การตัดสินใจ ใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในงานห้องสมุด

สรุปได้ว่าสภาพและรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถตอบสนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีลักษณะของการบริการหลายลักษณะ เช่น การค้นหาคำตอบ บริการให้คำปรึกษาแนะนำ บริการการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ บริการสารสนเทศและบรรณานุกรม บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services) หรือเรียกว่า ซีเอเอส (CAS) บริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information) หรือเรียกว่า เอสดีไอ (SDI) บริการแฟ้มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง (Information Files) หรือเรียกว่า ไอเอฟ (IF) บริการแปล (Translation Service) บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสาร (Interlibrary Loan and Document Delivery) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ไอแอลแอล (ILL) บริการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval Services) บริการรวบรวมบรรณานุกรม โดยผ่านช่องทางบริการหลายช่องทาง เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์/โทรสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ บริการเว็บฟอรัม บริการสนทนาหรือแชต บริการ Web Contact Centers บริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Collaborative Networks) เพื่อให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องพัฒนารูปแบบ และพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์ตอบคำถามตรงกับคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Reference Librarian เป็นตำแหน่งที่ต้องพบปะคลุกคลีกับผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างใกล้ชิด ภารกิจที่สำคัญของผู้ให้บริการตอบคำถาม คือ การมีความรู้ในการหาคำตอบให้ผู้ใช้ว่าอยู่ที่ใด และจะหาคำตอบมาใช้งานได้อย่างไรในเวลาที่ต้องการ

คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะเป็นผู้ทำหน้าที่พบปะ ติดต่о สื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้ การให้บริการจะอยู่ระดับใดย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาความต้องการ การวางแผนงาน และการติดต่อกับผู้ใช้ในขณะปฏิบัติงานซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลและปฏิบัติของบรรณารักษ์ คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผลักดันให้งานประสบความสำเร็จ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีต้องมีคุณสมบัติทั้งในด้าน

ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงและเข้าใจงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2547, หน้า 14-15)

1. ความสามารถ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 เป็นผู้รอบรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ เป็นอย่างดี รู้แหล่งบริการและผลิตสารสนเทศ รวมทั้ง มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยค้นคว้ารูปแบบต่าง ๆ และทรัพยากรสารสนเทศ โดยติดตามพัฒนาการของเครื่องมือช่วยค้นคว้าและแหล่งช่วยค้นคว้าอยู่เสมอ

1.2 มีทักษะความชำนาญในการให้บริการค้นหาสารสนเทศ ทั้งที่อยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ และการค้นคืนจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และทักษะความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งมีความจำที่ดีเพื่อการให้บริการ เช่น การรวบรวมคำตอบสำหรับคำถามเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.3 สามารถสอน แนะนำและสื่อสารวิธีการค้นคว้า ขั้นตอนการค้น ขอบเขตและลักษณะวิธีการให้ผู้เข้าใจ โดยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์ความรู้ได้อย่างเหมาะสมกับโอกาสและปัญหา

2. ความน่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้บริการโดยสม่ำเสมอ มีลักษณะที่พึ่งพาได้ ผู้ใช้ไว้วางใจที่จะพบปะ ปรีกษา ขอความช่วยเหลือ และให้บริการที่มีคุณภาพดี

3. การเข้าถึงและเข้าใจงานบริการ

3.1 เป็นผู้ทำงานบริการ มีจรรยาบรรณในการให้บริการและมีทัศนคติที่ดี พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ยินดีรับปัญหาและปรับเปลี่ยนปรับปรุงตนเพื่อความเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่เสมอ

3.2 เป็นผู้ที่ยืดหยุ่น ไม่กำหนดระเบียบวิธีหรือขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป

3.3 รู้ความต้องการและคุณสมบัติของผู้ใช้ ศึกษาผู้ใช้ลักษณะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม

4. มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี

4.1 มีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงาน สุภาพอ่อนโยน ถ่อมตน แสดงความนับถือผู้ใช้และมีท่าทีเป็นมิตร

4.2 ให้การต้อนรับผู้ใช้อย่างเหมาะสมเอาใจใส่ มีความคล่องแคล่ว ฉับไว และอดทน การปรับบทบาทในการให้บริการของบรรณารักษ์ ให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ซึ่งแนวโน้มของการปรับคุณสมบัติของบรรณารักษ์ที่สำคัญ ดังนี้

(วิภา จาริวงศ์ไพบูลย์ และสุธรรม อูมาแสงทองกุล, 2547-2548, หน้า 11)

1. เป็นผู้มีความรู้ (Information Specialist) ในกระบวนการจัดการ จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศให้เกิดประโยชน์มากที่สุด สามารถจัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นผู้ให้คำแนะนำ (Information Consultant) แก่ผู้ใช้บริการในการเลือกใช้งานข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อจะได้สืบค้นคำตอบแก่คำถามของผู้ใช้ได้ดีที่สุดในช่วงเวลาเร็วที่สุด
3. เป็นผู้ฝึกอบรม (Trainer) แก่ผู้ใช้บริการ หรือเป็นผู้สร้างระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เขาเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการต่างๆ
4. เป็นผู้ให้บริการช่วยเหลือ (Assistant) อย่างใกล้ชิด ทำนองผู้ช่วยการทำงานหรือเลขานุการ โดยเฉพาะการเป็นผู้ช่วยเหลือนักวิจัยหรือนักวิชาการ โดยช่วยเหลือในการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย
5. เป็นผู้มีความสนใจ ใคร่รู้ มุ่งมั่นที่จะศึกษาค้นคว้าวิจัย (Researcher) เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อพัฒนาวิทยาการด้านสารสนเทศให้เจริญก้าวหน้า

ทั้งนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความรู้เชิงโครงสร้างของวิชาการแขนงที่ตนให้บริการ สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการแขนงวิชานั้น ๆ ได้ (Knowledge of Knowledge-categories)
2. มีความรู้ในแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศนั้น ๆ ได้ในลักษณะใด (Knowledge of Resources and How to Exploit)
3. มีความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดเก็บและค้นคืนระบบสารสนเทศ และการจัดทำบรรณานุกรมและสารสังเขป (Knowledge of Information Storage and Retrieval System or Knowledge of Indexing & Abstracting)
4. มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ (Knowledge and Skill of Using New Technology) ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพ (Retraining) หรือการได้รับการฝึกอบรมซ้ำอย่างสม่ำเสมอ (Re-train) เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. มีความรู้เรื่องการเขียนโปรแกรม (Knowledge of Programming) เพื่อจะได้สามารถจัดการหรือประสานงานกับโปรแกรมเมอร์ในการพัฒนาโปรแกรมไว้ใช้งานได้

บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากเท่าใด ย่อมขึ้นอยู่กับการศึกษาฝึกฝนให้รอบรู้ สามารถค้นคืนสารสนเทศได้อย่างเชี่ยวชาญ มีความสามารถสูงในการใช้เทคโนโลยี และนอกจากนี้ผู้ที่มีประสบการณ์มากที่สุด

จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นเสมือนผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (Consultant) ซึ่งควบคุมดูแลงานบริการ รวบรวมกรณีศึกษา บรรณานุกรมและนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีความสามารถ ดังนี้ (นายิกา เดิขุนทด, 2548, หน้า 58; จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์, 2549-2550, หน้า 60; พรชนิต์ ถิ่นราช, 2551, หน้า 4; กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์, ทิพย์วัลย์ ตูลยะสุข, และกันยรัตน์ คัดพันธ์, 2548, หน้า 32)

1. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่าง ๆ ในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นนักการศึกษาที่คุ้นเคยกับความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ในทุกรูปแบบ
4. เป็นสื่อกลางทางสารสนเทศที่สามารถให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่บุคคลที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
5. เปลี่ยนการให้บริการแบบตั้งรับเป็นบริการเชิงรุก คือการเข้าถึงผู้ใช้บริการรายบุคคล และให้บริการในรูปแบบการให้คำปรึกษา ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ และต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ
6. การเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากภาวะความก้าวหน้าทางวิชาการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้อายุสารสนเทศสั้นลง
7. เน้นการให้บริการในเชิงลึก เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น
8. เน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้ใช้บริการคือบุคคลที่บ่งบอกถึงคุณภาพการดำเนินงานของห้องสมุด โดยให้ความสนใจศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
9. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์บริการของห้องสมุดตลอดเวลา
10. บทบาทในการจัดการความรู้ทำให้องค์กรมองเห็นความสามารถของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการเป็นผู้มีบทบาทในการรวบรวมความรู้ ความสามารถ ความคิดของคนในองค์กร โดยกระบวนการจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถาม หมายถึง การรวบรวม จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับคำถามคำตอบที่ใช้ในงานบริการตอบคำถาม

11. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในเรื่องกระบวนการเรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เรื่องความสัมพันธ์กับคน (Human Relation) เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด แหล่งเรียนรู้ การค้นข้อมูลต่างๆ ตลอดจนสร้าง ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวเองในเชิงบริการ

12. รู้ว่าสถาบันมีหลักสูตรการสอนอะไรบ้าง ต้องติดต่อกับคณาจารย์มากขึ้นในลักษณะขอความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือด้านการบริหาร/บริการ และจัดการข้อมูลในแต่ละสาขา

13. ผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าควรเปลี่ยนการทำงานจาก Technical Oriented มาเป็น Service Oriented เพื่อจะได้ช่วยสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอนของอาจารย์ด้วย

14. ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็น บรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) และต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะเป็นสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศแก่ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำเป็นต้องใช้ความรู้และให้บริการสารสนเทศและความรู้ อย่างกว้างขวาง เพื่อพัฒนากระบวนการสร้างความรู้ การเรียนรู้ และการทำวิจัยของคณาจารย์และ นักศึกษา

บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อการเรียนการสอน ควร มีบทบาท ดังนี้ (ชมลวรรณ ขุนไพจิต, 2550, หน้า 14-15)

1. บรรณารักษ์มีบทบาทในการสอนผู้ใช้ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

เทคนิคการสืบค้นข้อมูล

การใช้ห้องสมุด

การค้นคว้าและการเขียนรายงาน

การอ้างอิงและบรรณานุกรม

การรู้สารสนเทศ ซึ่งเป็นความรู้และทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นในการดำเนินการวิจัย

2. บรรณารักษ์เป็นผู้เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้และมีส่วนร่วมกับผู้สอนใน

กระบวนการเรียนรู้ การสอนของบรรณารักษ์มีหลากหลายรูปแบบ เช่น

การปฐมนิเทศ

การแนะนำเป็นรายบุคคล

การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เอกสาร คู่มือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

โดยเฉพาะซีดีรอม และเว็บไซต์ให้ศึกษาด้วยตนเอง

บทบาทในการสอนเป็นรายวิชาอย่างเป็นทางการ เป็นผู้สอนหรือเป็นผู้ร่วมสอนกับ อาจารย์ประจำวิชาหรือร่วมวางแผนการเรียนการสอน เป็นผู้เตรียมแหล่งวิทยาการเพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนการวิจัย

การแนะนำให้รู้จักและใช้ประโยชน์จากแหล่งวิทยาการที่เกี่ยวข้อง

การสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ

การปริทัศน์เอกสารและการวิจัย

ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องมีความรู้ความสามารถในการสอนหรือถ่ายทอดแก่ผู้อื่นด้วย

บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อการวิจัย ควรมีบทบาท ดังนี้ (ชมลวรรณ ขุนไพจิต, 2550, หน้า 13-14)

1. การจัดหางานวิจัย และให้คำปรึกษาในการใช้งานวิจัย
2. การวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่งานวิจัย
3. การพัฒนาฐานข้อมูลงานวิจัย
4. การพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงงานวิจัยได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น

บรรณานุกรม สาระสังเขป

5. การจัดเก็บและค้นคืน
6. การให้บริการและเผยแพร่งานวิจัย จัดทำรายชื่อนักวิจัย นักวิชาการในสาขาต่าง ๆ

เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

7. การจัดเตรียมข้อมูลสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยอย่างต่อเนื่อง
8. การบริการช่วยการค้นคว้าและตอบคำถามเกี่ยวกับงานวิจัย ให้คำปรึกษาและชี้แนะ แหล่งงานวิจัย

9. จัดทำเว็บไซต์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

บรรณารักษ์ในฐานะผู้ให้บริการเน้นการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้งานกับงานวิจัย

บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ รวมทั้งความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการ วิจัยและกระบวนการวิจัย โดยมีเป้าหมายคือ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจการวิจัย

สมรรถนะของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะต่าง ๆ ที่เป็น ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานในความรับผิดชอบได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้องค์การประสบผลสำเร็จได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป (เจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม, 2550, หน้า 28)

เมื่อเทคโนโลยีและการดำเนินงานของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเปลี่ยนไป ผู้ให้บริการก็ต้องปรับบทบาทของตนเองโดยการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการ ดังนี้ (กุศลวัฒน์ กองประดิษฐ์, 2550, หน้า 155-168; Abel et al., 2003, p. 1-17; ทัดชา ตันสกุล, 2546, หน้า 21-22)

1. ค้นหาความเป็นเฉพาะด้านที่เข้ามาท้าทายและใช้ประโยชน์ให้เต็มที่จากโอกาสใหม่ ๆ

1.1 เฝ้าติดตามอย่างกระตือรือร้นกับบทบาทใหม่ในองค์กรที่ต้องการผู้นำทาง
สารสนเทศ

1.2 แสดงให้เห็นว่าความรู้และทักษะในวิชาชีพแก้ปัญหาทางสารสนเทศที่
หลากหลายได้ในสถานการณ์ที่กว้างขวาง

1.3 มองการณ์ไกลกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหรือผู้ให้การ
อุปถัมภ์ และสำรวจอย่างมั่นใจกับบริการและรายการทางเลือกในการใช้บริการ

1.4 ช่วยเหลือบุคคลอื่นให้พัฒนาความคิดใหม่ ๆ

1.5 ศึกษาและใช้เทคโนโลยีในฐานะที่เป็นตัวสร้างความสามารถให้กับความคิด
ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการใหม่ ๆ

2. มองภาพที่ใหญ่

2.1 เข้าใจสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่กำลังดำเนินการอยู่ แล้วพิจารณาว่า
ห้องสมุดจะรับผิดชอบต่อการดำเนินการนั้นอย่างไร

2.2 ศึกษาห้องสมุดในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ใหญ่กว่าในการตัดสินใจ
จัดความต้องการและโครงการต่าง ๆ ให้อยู่ในอันดับสูงสุดให้เป็นความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันของมหาวิทยาลัย

2.3 เฝ้าติดตามแนวโน้มและเหตุการณ์โลกสำคัญที่อาจกระทบต่อมหาวิทยาลัย และ/
หรือ วิชาชีพห้องสมุด ศึกษาผลกระทบแนวโน้มเหล่านี้ แล้วกำหนดแนวทางให้บริการของ
ห้องสมุดและสารสนเทศ เพื่อประโยชน์จากแนวโน้มดังกล่าว

3. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง กระชับรัดกุม และมีศรัทธาแรงกล้า ไม่ว่า
จะโดยวาจาหรือการเขียนในภาษาของผู้รับสารเสมอ และในความเข้าใจการรับรู้และมุมมองของ
ผู้รับสารด้วย

3.2 แสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างมีอาชีพ และมีลักษณะสามารถเข้าพบได้กับ
ผู้รับสาร

3.3 ฟังอย่างตั้งใจ พิจารณา แล้วตอบกลับ

3.4 สนใจกับการตอบกลับของทักษะและการใช้การสื่อสาร เพื่อการปรับปรุงส่วนตัว

4. นำเสนอความคิดอย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง เจรจาต่อรองได้อย่างน่าเชื่อถือ และมีลักษณะ โน้มน้าว

4.1 นำส่งสารอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจนแจ่มแจ้ง แน่วแน่ และฝึกผู้อื่นให้ทำใน ทำนองเดียวกัน

4.2 เชื่อความสามารถของตนในการให้บริการสารสนเทศที่ดีที่สุด และถ่ายทอดสาร ให้กับบุคลากร ฝ่ายจัดการ และผู้ให้บริการในทำนองเดียวกัน

4.3 แสดงให้เห็นถึงทักษะการเจรจาและขัดเกลามาเป็นอย่างดี และความสามารถใน การสร้างความมั่นใจให้ได้รับประโยชน์สูงสุดกับทุกความสนใจ

5. สร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร

5.1 สร้างพันธมิตรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ประโยชน์ สูงสุดกับความรู้และทักษะในวิชาชีพ

5.2 สร้างหุ้นส่วนกับห้องสมุดหรือบริการสารสนเทศอื่นภายในหรือภายนอก มหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ

5.3 สร้างพันธมิตรกับผู้จัดหาเนื้อหาสาระและเทคโนโลยีให้ และให้ผู้จัดหา สารสนเทศมาให้ เพื่อปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศ บริการ และการดำเนินงาน

5.4 สร้างพันธมิตรกับนักวิจัยในคณะวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์ ศึกษาเพื่อดำเนินการทางศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและในเชิงปฏิบัติ

6. สร้างบรรยากาศที่เป็นกรยอมรับและน่าเชื่อถือระหว่างกัน มีความหลากหลายในการ ขอมรับและค่านิยม

6.1 ปฏิบัติต่อผู้อื่นตามความหลากหลายของการยอมรับและค่านิยม

6.2 รู้จุดแข็งของตนเองและจุดแข็งของคนอื่น

6.3 ให้การยอมรับและความเชื่อซึ่งกันและกันบนพื้นฐานของความเหมาะสมของ โอกาสและเป้าหมาย และคาดหวังว่าผู้อื่นจะปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6.4 สร้างบรรยากาศในการแก้ปัญหาที่เป็นความรับผิดชอบของทุกคน สร้างค่านิยม การยอมรับและช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความรับผิดชอบที่เหมาะสม

6.5 ให้การสนับสนุนเพื่อบรรยากาศการทำงานที่กระตุ้นและสนับสนุนให้เกิด พัฒนาการทางความรู้อย่างต่อเนื่อง และการสร้างค่านิยมความรับผิดชอบของบุคลากร

7. เน้นการทำงานเป็นทีม ขอมรับความสมดุลของการให้ความร่วมมือ การเป็นผู้นำ และ การเป็นผู้ตาม

7.1 ทำงานในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของทีม ไม่ว่าตำแหน่งหรือระดับใดก็ตาม

7.2 พัฒนาและใช้ภาวะผู้นำทักษะการให้ความร่วมมือกัน

7.3 คงไว้ซึ่งความก้าวไปกับแนวโน้มของทักษะและท่วงท่าภาวะผู้นำ การใช้ความรู้ภาวะผู้นำเพื่อช่วยเหลือให้ตนเองและผู้อื่นพัฒนาวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลสูงสุดในบริบทที่แตกต่างกัน มีความประสงค์ที่จะแลกเปลี่ยนภาวะผู้นำ หรือติดตามเมื่อเรื่องนี้เป็นประโยชน์ที่ดีที่สุดของทุกคนที่เกี่ยวข้อง

7.4 ให้คำปรึกษาสมาชิกทีมงานอื่นและให้คำปรึกษาแม้เป็นที่ต้องการจากสมาชิกคนอื่น

8. คำนวณความเสี่ยง แสดงความกล้าหาญ และยึดหลักเมื่อเผชิญกับฝ่ายตรงข้าม

8.1 แสดงความกล้าหาญเมื่อเผชิญกับฝ่ายตรงข้าม

8.2 ทำงานอย่างใกล้ชิดกับบุคคลที่มีอำนาจ และสามารถเปลี่ยนจุดยืนเขาเหล่านั้นเพื่อประโยชน์ต่องานได้

8.3 สามารถเผชิญและประทับประคองสถานการณ์ได้กับสิ่งเลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น

9. วางแผน จัดอันดับความสำคัญก่อนหลัง และเน้นว่าสิ่งใดเป็นความสำคัญเร่งด่วน

9.1 ก่อนลงมือปฏิบัติสิ่งใดต้องมีการวางแผนก่อนเสมอ เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด (ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรที่เป็นประสบการณ์และการเงิน) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อเนื่อง และด้วยความระมัดระวัง

9.2 ปฏิเสธที่จะตอบสนองความต้องการเร่งด่วน เมื่อความจำเป็นเร่งด่วนนั้นได้มีการจัดทำเป็นแนวทางที่ห้องสมุดดำเนินไปอย่างมียุทธศาสตร์แล้ว

9.3 รวมเป็นกลุ่มอย่างมียุทธศาสตร์ เพื่อให้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลและของคนอื่นเป็นแรงขับเคลื่อนแผนงานในระยะยาว รวมทั้งเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับการตัดสินใจและการดำเนินงานประจำวัน

9.4 ทบทวนแผนงานให้เป็นไปตามปกติ เพื่อแน่ใจว่าห้องสมุดยังดำเนินงานตามแผนงาน หรือสามารถตอบสนองพัฒนาการที่ไม่คาดคิดมาก่อน

10. แสดงให้เห็นถึงการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

10.1 มีความรับผิดชอบต่ออาชีพ โดยมีการเรียนรู้และสร้างความเจริญส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบส่วนตัวที่จะแสวงหาโอกาสเพื่อการเรียนรู้เพิ่มพูน และเพื่อการวางแผนในอาชีพระยะยาว คงไว้ซึ่งความรู้ที่เข้มข้นคุณค่าส่วนคนที่อยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จที่สมดุลระหว่างเป้าหมายในอาชีพกับเป้าหมายส่วนตัว

10.2 แสวงหาการตอบสนองกลับด้านการปฏิบัติงานจากฝ่ายบริหาร ผู้ใช้บริการ และ/หรือ ที่ปรึกษาแล้วนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

10.3 มองภาพในใจถึงอนาคตที่พึงประสงค์ของตนและวางแนวทางให้ถึงจุดหมายนั้น

11. คิดอย่างสร้างสรรค์และอย่างมีนวัตกรรม ค้นหาโอกาสใหม่หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่

11.1 เฝ้าติดตามตำแหน่งและโครงการต่าง ๆ นอกฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือห้องสมุด เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ลึกกว่างานอื่น ๆ ประยุกต์ใช้สารสนเทศอย่างไรในงานของเขา แล้วใช้ความเข้าใจนี้สร้างบริการและแผนงานอย่างมีนวัตกรรมที่จำเป็นให้กับผู้ให้บริการ

11.2 ตรวจสอบอย่างละเอียดตามปกติสำหรับความคิดใหม่ ทั้งภายในและนอกขอบเขตห้องสมุดเพื่อคาดการณ์ในอนาคต ประเมินความเกี่ยวข้องและความพยายามเพื่อประสบความสำเร็จในโอกาสใหม่ ๆ

11.3 พิจารณาหาเหตุผลการดำเนินงาน กระบวนการและบริการในปัจจุบัน และศึกษาทางเลือกที่ดีกว่าของการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน กระบวนการ และบริการ

12. ยอมรับคำนิยามการทำงานเป็นเครือข่ายในวิชาชีพ และการวางแผนส่วนตัวในอาชีพ

12.1 รับผิดชอบและเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับสมาคมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมทางวิชาชีพอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้และทักษะเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการสารสนเทศอื่น และสร้างหุ้นส่วนและพันธมิตร

12.2 ยอมรับความต้องการในการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการซึ่งเป็นสถานที่นักวิชาชีพสารสนเทศสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น หรือเห็นร่วมกันกับนโยบายที่สำคัญ เช่น ลิขสิทธิ์ และโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของโลก

12.3 รับผิดชอบต่อการสร้างและคงไว้ซึ่งวิชาชีพอย่างเข้มแข็ง เป็นการเพิ่มคุณค่าในมุมมองของเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้บริการ และชุมชนที่กว้างออกไป

13. สร้างความสมดุลระหว่างภาระหน้าที่ การงาน ครอบครัว และชุมชน

ส่งเสริมตนเองและบุคคลอื่นในการแสวงหาอย่างต่อเนื่องสำหรับท่วงทีการดำเนินชีวิตที่สมดุล สร้างความเหมาะสมกับโอกาสต่าง ๆ กับทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำทางเรื่องสุขภาพและการสร้างความพึงพอใจกับชีวิตในวิชาชีพและชีวิตส่วนตัว

14. คงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นและมั่นใจกับช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

14.1 ยอมรับโดยสมัครใจกับความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในจุดที่แตกต่างกันที่ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

14.2 คงไว้ซึ่งเจตคติในทางที่ดีและช่วยให้ผู้อื่นทำเช่นเดียวกัน

14.3 หาวิธีแก้ไขและเริ่มต้นในกระบวนการแก้ปัญหา

15. หลงใหลความสำเร็จของตนเองและผู้อื่น

15.1 เสนอชื่อผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้รับรางวัลในองค์การ
สมาคมหรือชุมชน

15.2 สร้างและอุทิศให้กับสภาพแวดล้อมให้มีการยอมรับ ฉลอง และให้รางวัลกับ
ความสำเร็จ ไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก

15.3 จงทราบว่า “สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็มีความสำคัญ” และกระตุ้นให้มีการสนับสนุน
ซึ่งกันและกัน และมีการแบ่งปันกันภายในห้องสมุดและภายในวิชาชีพ

15.4 ฉลองความสำเร็จของตนเองและของคนอื่น ภาคภูมิใจกับงานที่ได้ทำมาดีแล้ว
นอกจากนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ควรจะต้องตระหนักถึงความหมายของคำว่า Service และพยายามปฏิบัติตนเพื่ออำนวยความสะดวก
แก่ผู้ใช้ ดังนี้ (บุษกร อุส่าห์กิจ, 2540, หน้า 39-40)

S=Sensitive to customer's needs บรรณารักษ์ต้องมีความไวต่อความต้องการของผู้ใช้ คือ
ช่างสังเกต ผู้ใช้ที่เดินเข้ามาในห้องสมุดว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ ควรทักทายผู้ใช้อีก่อน
เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกเป็นกันเอง และความอบอุ่นในการเข้าใช้ห้องสมุด และไม่รู้สึกลัวตัวเองเป็นคน
แปลกหน้า

E=Enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการทำงานและการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ หาก
เป็นไปได้เมื่อผู้ใช้บริการมาถามปัญหา ควรละทิ้งงานที่ตนทำอยู่ และให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ที่อยู่
ตรงหน้าเราก่อน หรือหากมีงานยุ่งมาก ควรขอรับรองให้ผู้ใช้รอสักครู่แล้วรีบให้ความช่วยเหลือทันทีที่
เสร็จงานนั้น

R=Reliability มีความน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา หรือการแสดงท่าทางสงบนิ่ง ไม่
ถูกกลั่นแกล้ง

V=Vigorous และ Value คือ มีความเข้มแข็งและเห็นคุณค่าในการให้บริการ

I=Information และ Impression คือ เป็นผู้ให้ข่าวสารและทำให้ผู้รับบริการเกิดความ
ประทับใจ

C=Courtesy และ Correctly มีมิตรไมตรีและให้บริการด้วยความถูกต้อง

E=Empathy มีความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

S=Smile และ Sincerity คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้า

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน โดยคณะกรรมการวัดและประเมินผลการบริการ ได้สร้าง
เกณฑ์ประเมินคุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าขึ้น เกณฑ์

ประเมินแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ความรู้พื้นฐาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น ความสามารถในการสืบค้น และความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ โดยแต่ละด้านจะมีข้อย่อย ข้อย่อยแต่ละข้อมิได้มีการกำหนดน้ำหนักว่าข้อใดสำคัญกว่าข้อใดและมีได้มีการกำหนดว่าข้อใดจะต้องมาก่อนข้อใด (American Library Association, 1991, pp. 35-37)

1. ทักษะด้านเทคนิค

1.1 มีทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ที่มีในห้องสมุดได้ เช่น การใช้แป้นพิมพ์/การใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ การใช้โมเด็ม การใช้เครื่องพิมพ์และสามารถวิเคราะห์และซ่อมแซม กรณีเกิดการขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ กับส่วนของฮาร์ดแวร์ได้

1.2 มีทักษะในการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่มีห้องสมุดได้ เช่น ใช้คำสั่งในการจัดการฐานข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูลและสามารถนำข้อมูลออกมาใช้ได้ สามารถปรับแต่งข้อมูลที่สืบค้นออกมาได้ สามารถจัดส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถประสานผลของการสืบค้นให้เข้ากับบรรณานุกรมและฐานข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดได้

2. ความรู้พื้นฐาน

2.1 มีความรู้เรื่องมวลทรัพยากรของห้องสมุดทุกชนิดว่ามีอะไรบ้าง ทรัพยากรชนิดใดให้ข้อมูลอะไร คำตอบที่ผู้มารับบริการนั้นควรจะอยู่ที่ใดในห้องสมุด

2.2 มีความรู้ในการใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น แหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ แหล่งข้อมูลจากออนไลน์ ฐานข้อมูล ซีดี-รอม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดสร้างขึ้นเอง และสามารถอธิบายให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสตัดสินใจเลือกสืบค้นได้คุ้มค่าบริการที่จำเป็นต้องเสียแต่ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องการ

2.3 มีความรู้ในการเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมให้แก่ผู้ใช้ สามารถวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของฐานข้อมูลที่มีหลายรูปแบบได้

2.4 มีความรู้ในด้านจุดเด่น จุดด้อยของฐานข้อมูลที่มีบริการอยู่ได้

2.5 มีความรู้ในวิธีการพิจารณาโครงสร้าง และการจัดการฐานข้อมูลแต่ละฐาน

2.6 มีความรู้ในวิธีการใช้เอกสารเกี่ยวกับฐานข้อมูล เครื่องช่วยค้น รวมทั้ง Thesaurus ต่าง ๆ

2.7 ถ้าจำเป็นต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ผลิตฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ออกมาบริการลูกค้า (คือห้องสมุด) จะต้องสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทนั้น ๆ ได้

2.8 มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของห้องสมุดและวิธีการบริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.9 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องลิขสิทธิ์ และสัญญาต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีต่อ
บริษัทผู้ผลิตฐานข้อมูลต่าง ๆ

3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 มีบุคลิกท่าทางเปิดเผย เป็นมิตร มีน้ำใจต่อผู้มาใช้บริการ

3.2 รู้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์และสามารถสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีความสามารถในการรับฟัง จับประเด็นที่สำคัญได้เมื่อผู้รับบริการมาพูดคุยด้วย

3.4 มีความรู้ลึกไวก่อเจตคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5 สามารถควบคุมอารมณ์ มีความอดทน เมื่อต้องให้บริการแก่ผู้ใช้งานบางคนที่มีปัญหา
และสามารถรับฟังข้อเสียงบ่น เสียงคำหยาบของผู้ใช้ได้

3.6 สามารถทำงานกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการอย่างอดทน สามารถปรับตนยืดหยุ่น
ให้เข้ากับบุคลิกภาพที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการได้

3.7 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีศักยภาพในการให้
ความรู้กับบุคคลแบบตัวต่อตัว หรือ สอนเป็นชั้นเรียน และสามารถแนะนำเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมี
ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดนำมาใช้

3.8 มีความเข้าใจต่อสิทธิส่วนบุคคล และต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

4. ความสามารถในการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น

4.1 สามารถคิดอย่างมีจินตนาการ และมีสัญชาตญาณที่จะวิเคราะห์คำถามของผู้มาใช้
บริการว่าจะให้บริการต่อคำถามนั้นให้ดีที่สุดได้อย่างไร

4.2 สามารถฟังคำถามของผู้ใช้บริการ แล้วเข้าใจได้อย่างรวดเร็วต่อภาษาหรือ
ลักษณะถ้อยคำที่ผู้บริการใช้

4.3 สามารถพูดคุยกับผู้บริการจนสามารถสรุปคำหรือประเด็นที่ผู้บริการ
ต้องการได้รวดเร็ว เช่น สามารถบอกคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถอธิบายสั้น ๆ ถึงเรื่อง
ที่ต้องการได้ หรือสามารถบอกชื่อสำหรับใช้สืบค้นมโนทัศน์ที่ต้องการได้

4.4 สามารถยืนยันหรือขยายความจากใบคำขอสืบค้นได้ชัดเจนเพื่อติดตามผลของ
การสืบค้นข้อคำถามนั้นต่อไป

4.5 สามารถระบุหรือกำหนดขอบข่ายเนื้อหาวิชาหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
คำถามในใบคำขอได้ และสามารถแนะนำขอบข่ายวิชาที่สัมพันธ์เพิ่มเติมให้ได้

4.6 มีความเข้าใจอย่างชัดเจนก่อน ใบบายและวิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.7 สามารถอธิบายอย่างชัดเจนและสุภาพให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงค่าบริการที่จำเป็นต้องเรียกเก็บจากผู้ใช้ ปริมาณเวลาที่จะใช้สืบทัน และข้อจำกัดในการสืบทันข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะมี

4.8 สามารถอธิบายเหตุผลของทางเลือกระหว่างการสืบทันข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ และการสืบทันข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้

4.9 สามารถอธิบายวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่แก่ผู้ใช้บริการระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

4.10 สามารถแนะนำผู้ใช้บริการให้ไปพบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ตรงตามความต้องการเมื่อมีความจำเป็น

5. ความสามารถในการสืบทัน

5.1 สามารถวิเคราะห์คำถามอย่างมีเหตุผล จนระบุโน้ตค้นที่ต้องการของผู้ใช้บริการได้ สามารถระบุถึงคำพ้องของเรื่องที่ต้องการค้นได้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ของมโนทัศน์ต่าง ๆ จนสามารถแปลผลออกมาได้ในรูปแบบของบูลีน

5.2 สามารถใช้คำสั่งและ โปรโตคอล (Protocols) ที่เหมาะสมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดใช้อยู่

5.3 สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นที่เป็นสิ่งพิมพ์เพื่อหาคำสำหรับค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 สามารถใช้ระบบที่เหมาะสมสืบทันข้อมูลข้ามระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ดีที่สุดได้

5.5 สามารถแปลคำถามจากใบคำขอสืบทันให้เป็นคำศัพท์ที่เหมาะสมกับฐานข้อมูลแต่ละฐานได้ หรือสามารถเลือกคำทั่วไปที่อาจเป็นคำพ้อง คำสะกดเทียบเคียง เพื่อใช้ในการสืบทันได้

5.6 สามารถพิจารณาคำที่ไม่ใช่เนื้อหาวิชาในการสืบทันได้ เช่น คำที่เป็นข้อจำกัดทางภาษา คำแสดงชนิดของเอกสาร คำบอกปีที่ผลิตเอกสาร ให้เป็นประโยชน์ต่อการสืบทันได้

5.7 สามารถเลือกใช้วิธีที่ถูกที่สุดในการทดลองสืบทันเพื่อการประหยัดเงินค่าบริการ เช่น การสืบทันจากชื่อเรื่องที่สุ่มมา การใช้คำอธิบายสั้น ๆ สืบทัน

5.8 สามารถปรับกลยุทธ์การสืบทันได้ดี เมื่อการสืบทันนั้นกว้างเกินไป หรือแคบเกินไป หรือผิดพลาดไม่ถูกต้อง

5.9 กรณีการสืบทันล้มเหลว สามารถตัดสินใจได้ว่าควรจะหยุดพักการสืบทัน หรือจะหาวิธีปรับแต่งขยายวิธีการสืบทันให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร

5.10 สามารถประสานรูปแบบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เข้ากับรูปแบบที่มีอยู่ในห้องสมุด รวมทั้งรูปแบบของการรายงานผล และการส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์

5.11 สามารถปรึกษากับผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาการประเมินผลการสืบค้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ

6.1 ต้องติดตามอ่านวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ จากทั้งจดหมายข่าว วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ของบริษัทผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 ต้องเข้าร่วมในการประชุมปฏิบัติการ การประชุมวิชาการ การฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อเนื่องในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามโอกาสอันควร

6.3 ต้องใช้เวลาว่างจากภาระงานเพื่อฝึกฝนการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ราคาถูกลง การใช้แผ่นดิสก์ สาธิตการใช้ซีดี-รอม หรือโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อการศึกษาอบรมเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ตนเอง และทำให้ได้รู้จักเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย

6.4 ต้องหมั่นปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในห้องสมุดของตนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6.5 กล้าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานทุกระดับเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของตน

6.6 ให้ความช่วยเหลือหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

6.7 ทำความเข้าใจก่อนนโยบายของห้องสมุดและปฏิบัติตามนโยบายอย่างถูกต้องในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.8 ต้องใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทำให้สัมพันธ์กับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

6.9 ต้องจัดเพิ่มข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบทันสมัยที่การสืบค้นเสร็จสิ้นลง

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของพัฒนาการของสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนรูปแบบความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ โดยจะต้องให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ เปลี่ยนการให้บริการแบบตั้งรับเป็นบริการเชิงรุก คือ เข้าถึงผู้บริการรายบุคคล และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสอนถ่ายทอดหรือนำผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ มีทักษะในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ รวมทั้งความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการวิจัย เพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่สนใจการวิจัย นอกจากนี้ยัง

ต้องเป็นผู้ที่หมั่นเรียนรู้ตลอดเวลา และต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้การเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะของการเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดี และพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้ทันต่อความต้องการและคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่ดังนี้

อัญชลี กล้าเพชร (2533) ศึกษาปริมาณการใช้ระดับความพึงพอใจในการใช้ ระดับความต้องการในการใช้ ปัญหาในการใช้ ตลอดจนข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่ามีปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเรื่อง เวลาในการให้บริการมีน้อย หนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปมีจำนวนน้อย บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่จำนวนน้อย และพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เหมาะสม ไม่เป็นสัดส่วนและคับแคบเกินไป และได้เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงว่า ควรขยายเวลาในการให้บริการให้มากขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไปให้มีจำนวนมากขึ้น เพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และขยายพื้นที่บริเวณบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้าอย่างเพียงพอ

สรัญญา รุจิเรขเรืองรอง (2538) ศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กับความต้องการกิจกรรมฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาคือแบบนักไตร่ตรอง และนักทฤษฎี มีจำนวนเท่ากัน และแบบนักปฏิบัติ ตามลำดับ กิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการมากที่สุด คือกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียนไปแก้ปัญหางานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ และกิจกรรมฝึกอบรมที่ต้องการน้อยที่สุด คือกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้วิเคราะห์แนวคิดโดยใช้หลักตรรกศาสตร์และสร้างสรรค์ทฤษฎีใหม่อย่างเต็มความสามารถ

นิตยา บัวชัย (2539) ศึกษาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวัง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ

ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งภาพลักษณ์ในปัจจุบันและที่คาดหวัง ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ในปัจจุบันของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน คือมีความเห็นในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพในปัจจุบัน อาจารย์มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับภาพลักษณ์ที่คาดหวังพบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านความรู้ และภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ พบว่าคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตลอดจนแหล่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และคุณสมบัติที่แตกต่างกันของผู้ถาม/ผู้ใช้ห้องสมุด ด้านสถานภาพ คณะที่สังกัด และวัตถุประสงค์ในการถาม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์แตกต่างกัน ภายใต้งานไขคุณลักษณะต่าง ๆ

อารีย์ เพชรหวน (2541) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามจำแนกตามระดับการศึกษาและสาขาวิชา และประสบการณ์การทำงานให้บริการตอบคำถาม ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ตามลำดับ ระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ตามลำดับ

จุฬารัตน์ ช่างทอง (2542) ศึกษาผลกระทบของการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมที่มีต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และรวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอมมีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์ เรื่องการเปลี่ยนแปลงบทบาท วิธีการให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากร และทำให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น แต่บรรณารักษ์ยอมรับเทคโนโลยีซีดี-รอม และเห็นว่าทำให้บรรณารักษ์ต้องพัฒนาทักษะการค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูล

ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542) ศึกษาสภาพการให้บริการของงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษา ปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และศึกษาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาจากความคิดเห็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการวิจัยสรุปได้ ว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่บรรณารักษ์ ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูลในห้องสมุดพัฒนาขึ้น สื่อโสตทัศนวัสดุที่ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ แถบวีดิทัศน์ เครื่องมือช่วยค้นที่ใช้มากที่สุดใน การให้บริการ ได้แก่ ระบบการสืบค้นโอเพก บริการโดยส่วนใหญ่ที่จัดให้มีในงานบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าคือ บริการตอบคำถาม บริการชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอก บริการสอน/ แนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการสืบค้นจากฐานข้อมูลโอเพก ในขณะที่บริการแปล เป็น บริการที่ไม่มีในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งใดจัดให้บริการ

ปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์ฯ ประสบ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มากที่สุด ได้แก่ 1. เรื่องความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอก 2. เรื่องผู้ใช้ทดลองหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต 3. เรื่องของ ความเพียงพอของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดวางคู่มือช่วยค้นต่าง ๆ 4. เรื่องผู้ใช้บริการส่งเสียงรบกวน และ 5. เรื่องของความเพียงพอของหนังสือในสาขาวิชาเฉพาะ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการ ใช้บริการช่วยการค้นคว้าโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้าน บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์

ระเบียบ ปาวิเศษ (2544) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และใช้เพื่อสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ มีวิธีการ เข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหาแหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์ส่วน ใหญ่ใช้คือ แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา บริการที่ใช้คือบริการเว็ลด์ไวด์เว็บ และ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันมีค่าพิสัยระหว่าง 3-420 นาที และรูปแบบของผลการ สืบค้นที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ได้รับเป็นตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ปัญหาในการใช้

อินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์ประสบในลำดับมากคือ การใช้เวลามากในการคัดลอกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ศศิ คุ่มสุข (2549) ศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความไม่เพียงพอและความทันสมัยของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก และขาดเทคโนโลยีในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ทักษะในการใช้ห้องสมุด ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ และการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

ภาธร นิลอาธิ (2549) ศึกษาการพัฒนาระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บโอเพน แกด้าคำถาม คำตอบ คำถามที่พบบ่อย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สนทนาออนไลน์ บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านเครื่องมือสืบค้น (Search Facility) บริการเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ และบริการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสำนักวิทยบริการ และผู้มีความพึงพอใจต่อระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ผู้วิจัยพัฒนาในระดับมาก

รวีวรรณ จำพล และนริศรา เสมเปี้ย (2551) ศึกษาการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำรายงาน เพื่อค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อประกอบการเรียนการสอนตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจใน

ภาพรวมของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบัน หอสมุดฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ และย้ายสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามายังอยู่ที่บริเวณชั้น 1 ของอาคาร อยู่ในจุดที่เห็นได้ชัด ใกล้บริเวณทางเข้าออกหอสมุด ส่วนด้านผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น งานบริการสารสนเทศได้จัดอบรมบรรณารักษ์ และพนักงานห้องสมุด ก่อนเปิดภาคเรียนที่ 1 ของทุกปี การศึกษา เพื่อแนะนำบริการใหม่ ๆ และแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ตลอดจนเพื่อ ชักชวนความเข้าใจและทบทวนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) ศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มี ต่อบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในมุมมองของบรรณารักษ์ อาจารย์ นักศึกษา ปริญญาโท และปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์ จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและประเมินผล ภาพลักษณ์ ด้านบุคลิกเห็นว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุง ให้มีความยืดหยุ่น ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้ สำหรับภาพลักษณ์ปัจจุบัน ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก 3 อันดับแรก คือ บรรณารักษ์เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดเป็นผู้ที่แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและ ทรัพยากรสารสนเทศได้ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ สำหรับด้านบุคลิกภาพ พบว่า บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบ และน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น

2. งานวิจัยในต่างประเทศ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้ามี่ดังนี้

อับดุลลาร์ย และมาจิด (Abdoulaye & Majid, 2000) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของชาวมาเลเซีย โดยประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า จำนวน 40 คน จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย 9 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสนับสนุนทำให้การทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้ามี่ประสิทธิภาพมากขึ้น แต่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่ว่า อินเทอร์เน็ตจะเป็นสิ่งที่มาทดแทนเครื่องมือให้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิมได้อย่างสมบูรณ์ และมีความเห็นว่า เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมและเพิ่มคุณค่าให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่มากขึ้น อีกทั้งยังเห็นว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรก้าวไปข้างหน้าพร้อมการมีทักษะที่ดีใน การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงจะสามารถทำให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บ็อบโรวิท และเกียร์เบล (Bobrovitz & Griebel, 2001) ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของห้องสมุด และบุคคลในวิชาชีพสารสนเทศ เพื่อประเมินสถานะและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ในสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามบรรณารักษ์และบุคคลในวิชาชีพบริการสารสนเทศ จำนวน 127 คน พบว่า บรรณารักษ์ควรมีทักษะความรู้ในวิชาชีพ เรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด คือ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการศึกษาวิจัย ทักษะความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถเชิงวิเคราะห์ มีทักษะด้านการบริหารจัดการ และมีบุคลิกภาพของความเป็นครู สำหรับภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์จากการสอบถามผู้นำชุมชนอธิบายภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ ได้ว่า รักบริการ เป็นผู้มีความรู้ เป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร เป็นคนค่อนข้างเงียบ และเป็นผู้รู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ โดยสรุปจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ภาพลักษณ์ของห้องสมุดและผู้ประกอบวิชาชีพบริการสารสนเทศมีภาพลักษณ์เชิงบวก บรรณารักษ์มีความพึงพอใจในวิชาชีพและคุณค่าของตัวเอง แม้ว่าบรรณารักษ์จะได้รับผลตอบแทนด้านเงินเดือนที่ต่ำกว่า แต่บรรณารักษ์ยังเชื่อว่าภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์จะมีโอกาสที่ได้รับการพัฒนาขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการประชาสัมพันธ์ ความคิดสร้างสรรค์

อัสเตอร์ และชาน (Auster & Chan, 2004) ได้ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดประชาชนในเมืองออตารีโอ ประเทศแคนาดา พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเข้าร่วมกิจกรรมด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ โดยหัวข้อส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมในสำนักงาน และการพัฒนาระบบห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีหัวข้ออื่น ๆ เช่น ทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน การทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสาร เทคนิคการสอน การควบคุมจัดการสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานและสิทธิประโยชน์

ดี และอัลเลน (Dee & Allen, 2006) ได้ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางเว็บไซต์ของห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัล ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ให้บริการผ่านไพรกซ์อีเล็กทรอนิกส์ ให้บริการสนทนาหรือแชท บางแห่งให้บริการควบคู่กัน และห้องสมุดบางแห่งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เวลาที่เปิดให้บริการ ระยะเวลาที่จะตอบคำถามกลับให้แก่ผู้ใช้ ในส่วนของเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5.8 นาที ผ่านจุดเชื่อมต่อประมาณ 2.5 หน้า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในส่วนของภาพรวมของการใช้บริการ เช่น ความเหมาะสมของตำแหน่งของการบริการบนเว็บไซต์ การใช้กรอบ

การใช้ภาษาในการตั้งชื่อบริการ และการใช้ภาพกราฟฟิกแทนจุดเชื่อมโยงเข้าสู่บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทำได้เหมาะสม

อาโกสโต และฮอลลี (Agosto & Holly, 2007) ได้ศึกษาการอ้างอิงแหล่งข้อมูลในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ ของห้องสมุดประชาชนขนาดใหญ่ จำนวน 25 ห้องสมุด ในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดา ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ถามคำถามกับผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 25 ห้องสมุด เป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ติดต่อกัน โดยถามคำถามสัปดาห์ละ 1 คำถาม ผลการวิจัยพบว่า มีการตอบคำถามได้ถูกต้อง คิดเป็น 93.6 % และการอ้างแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างครบถ้วน คิดเป็น 5.6 % มีการอ้างแหล่งที่มาของข้อมูลให้ผู้ถาม แต่ไม่ครบถ้วน คิดเป็น 24.8 % และ 68 % ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ไม่มีการอ้างแหล่งที่มาของข้อมูล และจากการวิจัยพบว่าความยากของคำถามมีส่วนสัมพันธ์กับการอ้างแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ให้บริการมักจะไม้อ้างแหล่งที่มาของข้อมูลหากคำถามนั้นเป็นคำถามที่ง่าย และการอ้างแหล่งที่มาของข้อมูลส่วนใหญ่จะอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์มากกว่าอ้างอิงจากหนังสือ

ฮาร์เปอร์ และคณะ (Harper et al., 2008) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตอบทางออนไลน์ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ 1) ต้องการที่จะเปรียบเทียบคุณภาพของคำตอบ ที่ได้จากบริการตอบคำถามออนไลน์ 2) ปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้คำถามได้รับคำตอบที่มีคุณภาพ โดยการออกแบบการวิจัยเชิงทดลอง โดยส่งคำถามที่จำเป็นต้องให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านวิจัย หรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อนั้น ๆ มาเป็นผู้ตอบ ไปยังเว็บที่ทดลอง ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าออนไลน์ของห้องสมุด, Google Answers, AllExperts, Yahoo! Answer, และ Live QnA เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ ผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า บริการตอบคำถามแต่ละแห่ง ให้คุณภาพของคำตอบที่แตกต่างกัน ผู้มาตอบให้ความใส่ใจมากน้อยต่างกัน มีความยาวของคำตอบที่แตกต่างกัน และจำนวนคำตอบที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเจาะจงไปที่ Google Answers ที่มีปัจจัยต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต้น ๆ เหนือบริการอื่น ๆ เว้นแต่ Yahoo! Answer มีจำนวนคำตอบต่อหนึ่งคำถามมากที่สุด และ ให้คำตอบที่มีคุณภาพมากกว่าบริการตอบคำถามของห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญ โดยภาพรวม พบว่า เว็บไซต์ที่ให้บริการในรูปแบบของชุมชนนั้น ให้คุณภาพของคำตอบที่มีคุณภาพมากกว่า และให้คำตอบที่ยาวกว่าบริการตอบคำถามที่อาศัยความเชี่ยวชาญของปัจเจกบุคคล อย่างเช่น บริการตอบคำถามของห้องสมุด และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่าง AllExperts ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้ เป็นการย้ำ ถึงข้อได้เปรียบของชุมชนที่มีต่อข้อมูลอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ระบบมีเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง อย่าง Google Answers จะให้คำตอบที่ดีกว่าบริการของผู้อื่น เมื่อเปรียบเทียบกับกันระหว่างระบบที่อาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อย่าง Yahoo! Answer,

AllExperts, และ Live QnA ที่ผู้ตอบคำถามมักจะเป็นคนที่รู้เรื่องนั้น ๆ จริง ๆ กับผู้เชี่ยวชาญในการสังเคราะห์ข้อมูล บริการที่ได้จาก Google Answers และบริการของห้องสมุด จะพบว่า ผู้เชี่ยวชาญในการสังเคราะห์ข้อมูล จะให้ link แนะนำไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ จำนวนมากกว่า และให้คำตอบที่มีคุณภาพมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ

เหลียง (Leong, 2008) ศึกษาการเตรียมการเพื่อการเปลี่ยนแปลงของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กรณีศึกษาของออสเตรเลีย พบว่า บรรณารักษ์ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทักษะเกี่ยวกับเว็บ ความรู้เรื่องการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ทักษะในการถ่ายทอดความรู้ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร การเจรจาแบบการทูต ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกตามรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนี้

รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากการศึกษาวิจัยของดีและอัลเลน (Dee & Allen, 2006); อากอสโต และฮอลลี (Agosto & Holly, 2007); ฮาร์เปอร์ และคณะ (Harper et al., 2008); อัญชลี กล้าเพชร (2534); ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542); เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543); ศศิ คุ้มสุข (2549); ภาธร นิลอาธิ (2549); รวีวรรณ จำพล และนริศรา เหมเบ็ญ (2551) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน คือ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรอยู่ในจุดที่เห็นได้ชัด การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ การให้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการสนทนาหรือแชท บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บโอแพค และกระดานคำถาม-คำตอบ

เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากการศึกษาวิจัยของอับดุลลารีย์ และมาจิด (Abdoulaye & Majid, 2000); ฮาร์เปอร์ และคณะ (Harper et al., 2008); อารีย์ เพชรหวน (2541); จุฑารัตน์ ช่างทอง (2542); ระเบียบ ปาวิเศษ (2544) พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากการศึกษางานวิจัยของเนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2539) พบว่า คุณสมบัติที่แตกต่างกันของบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์แตกต่างกัน

สร้อยัญญา รุจิเรชเรืองรอง (2538) พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามส่วนใหญ่ มีรูปแบบการเรียนรู้แบบนักกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาคือแบบนักไตร่ตรอง และนักทฤษฎี กิจกรรมฝึกอบรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องการมากที่สุด คือกิจกรรมฝึกอบรมที่ผู้เรียนจะได้ทดลองนำสิ่งที่เรียนไปแก้ปัญหางานที่ปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ อัสเตอร์ และชาน (Auster & Chan, 2004) พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเข้าร่วมกิจกรรมด้านการพัฒนาทางวิชาชีพ โดยหัวข้อส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมในสำนักงาน และการพัฒนาระบบห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีหัวข้ออื่น ๆ เช่น ทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน การทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสาร เทคนิคการสอน การควบคุมจัดการสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานและสิทธิประโยชน์ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ส่วนนิตยา บัวชัย (2539) พบว่า ภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวังคือ ภาพลักษณ์ด้านความรู้ และภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เหลียง (Leong, 2008) พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทักษะเกี่ยวกับเว็บ ความรู้เรื่องการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ทักษะในการถ่ายทอดความรู้ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร การเจรจาแบบการทูต ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ และความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและประเมินผล ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกเห็นว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุง ให้มีความยืดหยุ่น ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้ สำหรับภาพลักษณ์ปัจจุบัน ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก 3 อันดับแรก คือ บรรณารักษ์เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด เป็นผู้ที่แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศได้ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ สำหรับด้านบุคลิกภาพ พบว่า บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบ และน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น บ็อบบ्रोวิท และเกียร์เบล (Bobrovitz & Griebel, 2001) พบว่า บรรณารักษ์ควรมีทักษะความรู้ในวิชาชีพ เรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด คือ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการศึกษาวิจัย

ทักษะความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถเชิงวิเคราะห์ มีทักษะด้านการบริหารจัดการและมีบุคลิกภาพของความเป็นครู

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาความคิดเห็นจากเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งต้องการความคิดเห็นในเชิงลึกจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหลากหลายกลุ่มนอกเหนือจากบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงใช้วิธีการวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยศึกษาความคิดเห็นจากทั้งกลุ่มผู้บริหารห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และผู้ใช้บริการห้องสมุด เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างแท้จริงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น