

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยนำเสนอ
ข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้และความหมาย
ดังต่อไปนี้

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

SD = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ รูปแบบ ปัญหา
ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่
จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนา
รูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ใช้กับกลุ่ม
ตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 ชุด โดยแบบสอบถามดังกล่าว ประกอบด้วยชุด
คำถามแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	12.71
หญิง	103	87.29
รวม	118	100.00
อายุ		
21-30 ปี	39	33.05
31-40 ปี	40	33.90
41-50 ปี	35	29.66
51 ปีขึ้นไป	4	3.39
รวม	118	100.00
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/ บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์	65	55.08
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารานเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์/ บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์	17	14.40
ปริญญาตรีสาขาสารานเทศศาสตร์/สารานเทศศึกษา/ การจัดการสารานเทศ	10	8.47
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารานเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาการจัดการเทคโนโลยีสารานเทศ/ เทคโนโลยีสารานเทศ	5	4.23

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา (ต่อ)		
ปริญญาตรีสาขาสารสนเทศศึกษา/ ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาเทคโนโลยีและสื่อสารทางการศึกษา	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาเทคโนโลยีการศึกษา	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษา	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาการบริหารองค์การ	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจการตลาด	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาสาขารัฐประศาสนศาสตร์	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขาภาษาฝรั่งเศสสู่โลกธุรกิจ	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาการเงิน ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์/ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาการจัดการ ปริญญาโทสาขาเทคโนโลยีและ สื่อสารทางการศึกษา	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์	2	1.69
ปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ/คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2	1.69
ปริญญาตรีสาขาโสตทัศนศึกษา	1	0.85

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา (ต่อ)		
ปริญญาตรีสาขาบริหารการศึกษา	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาการบัญชี	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยว	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาภาษาฝรั่งเศส	1	0.85
ปริญญาตรีสาขาหลักการศาสนาอิสลาม/กฎหมายอิสลาม	2	1.69
รวม	118	100.00
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	8	6.78
1-5 ปี	41	34.75
6-10 ปี	28	23.73
11-15 ปี	18	15.25
16 ปีขึ้นไป	23	19.49
รวม	118	100.00
ตำแหน่งงาน		
บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่าย	18	15.25
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า		
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม	49	41.53
และช่วยการค้นคว้า		
อื่น ๆ (ไม่ได้สังกัดฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า)	51	43.22
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน (ร้อยละ 87.29) และเป็นเพศชายจำนวนเพียง 15 คน (ร้อยละ 12.71) โดยมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 33.90) ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 55.08) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา

ตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ปริญญาโทสาขา
บรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 14.40) และ
ปริญญาตรีสาขาสารสนเทศศาสตร์/สารสนเทศศึกษา/การจัดการสารสนเทศ จำนวน 10 คน (ร้อยละ
8.47) ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 34.75) ปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 28 คน
(ร้อยละ 23.73) และปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน (ร้อยละ 19.49) ตามลำดับ ซึ่งมีตำแหน่ง
บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีจำนวน 49 คน (ร้อยละ 41.53) และ
บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 18 คน (ร้อยละ 15.25)
ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนได้มาจากการสอบถามหัวหน้าฝ่ายหรือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลงานบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง ดังรายละเอียดใน
ตารางที่ 3 - 22

ตารางที่ 3 ชื่องานบริการ

ชื่องานบริการ	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
บริการค้นคว้าและวิจัย	1	2.63
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	21	55.27
บริการตอบคำถาม	2	5.26
บริการพิเศษเพื่อการค้นคว้าวิจัย	1	2.63
บริการสารสนเทศ/บริการสารนิเทศ	3	7.90
บริการช่วยการค้นคว้า	1	2.63
งานบริการ	7	18.42
บริการและตอบคำถาม	1	2.63
บริการข้อมูลและตอบคำถาม	1	2.63
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าชื่อของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่ใช้ชื่อ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.27) รองลงมาคือ งานบริการ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) และบริการสารสนเทศ/บริการสารนิเทศ จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 หน่วยงาน/ฝ่าย/งาน ที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสังกัด

สังกัด / ขึ้นตรงต่อฝ่าย / งาน	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
สำนักหอสมุด / ห้องสมุด	11	28.95
งานพัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ	1	2.63
ฝ่ายบริการ / งานบริการ	13	34.21
ฝ่ายวิชาการ	1	2.63
งานบริการสารสนเทศ / แผนกบริการสารสนเทศ	4	10.53
งานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สำนักส่งเสริมและบริการ	1	2.63
แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1	2.63
Library and Learning Resources Center	1	2.63
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2.63
สำนักวิทยบริการ / ฝ่ายวิทยบริการ	4	10.53
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่างานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยส่วนใหญ่ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริการ/งานบริการ จำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 34.21) รองลงมาคือ ขึ้นตรงต่อสำนักหอสมุด/ห้องสมุด จำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 28.95) และสำนักวิทยบริการ/ฝ่ายวิทยบริการ จำนวน 4 แห่ง และฝ่ายงานบริการสารสนเทศ/แผนกบริการสารสนเทศ จำนวน 4 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 10.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
จำนวนบรรณารักษ์ปฏิบัติงานประจำ		
1 คน	21	55.26
2 คน	7	18.42
3 คน	4	10.53
4 คน	4	10.53
5 คน	2	5.26
รวม	38	100.00
จำนวนบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่น มาช่วยปฏิบัติงานในบางเวลา		
2 คน	6	15.79
3 คน	1	2.63
4 คน	1	2.63
5 คน	2	5.26
6 คน	1	2.63
7 คน	1	2.63
13 คน	1	2.63
ไม่มี	25	65.80
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ประจำ โดยมีจำนวนบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 1 คน จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.26) รองลงมามีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 2 คน จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) มีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 3 คน จำนวน 4 แห่ง และมีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 4 คน จำนวน 4 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 10.53) ตามลำดับ โดยห้องสมุดส่วนใหญ่จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 65.80) ไม่มีบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา

มีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา 2 คน จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.79) รองลงมามีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา 5 คน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 5.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จำนวนนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
จำนวนนักเอกสารสนเทศปฏิบัติงานประจำ		
1 คน	4	10.53
2 คน	1	2.63
3 คน	1	2.63
ไม่มีนักเอกสารสนเทศปฏิบัติงาน	32	84.21
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 84.21) และมีห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.79) ที่มีนักเอกสารสนเทศประจำปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีนักเอกสารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ประจำ 1 คน จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.53) รองลงมา มีนักเอกสารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ประจำ 2 คน จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.63) มีนักเอกสารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ประจำ 3 คน จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ		
1 คน	7	18.43
2 คน	3	7.89
3 คน	3	7.89
4 คน	1	2.63
รวม	14	36.84
จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบางเวลา		
1 คน	1	2.63
2 คน	3	7.89
3 คน	2	5.27
4 คน	1	2.63
5 คน	1	2.63
10 คน	1	2.63
รวม	9	23.69
ไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	15	39.48
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 39.48) ห้องสมุด จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 36.84) ที่มีเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติหน้าที่ประจำ และมีห้องสมุด จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 23.69) ที่มีเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติหน้าที่บางเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 1 คน จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.43) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 2 คน จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89) มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 3 คน จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89) ตามลำดับ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บางเวลา 2 คน จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บางเวลา 3 คน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 5.27) ตามลำดับ

โดยงานที่ช่วยปฏิบัติ ได้แก่

1. บริการตอบคำถามทั่วไป แนะนำการสืบค้น การใช้ OPAC เพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ/วารสาร บริการตอบคำถามเบื้องต้น เช่น หนังสือเล่มนี้มีที่ห้องสมุดหรือไม่ มีอยู่ที่ไหน และช่วยไปหยิบให้ (จำนวน 10 แห่ง)

3. ช่วยค้นหาบทความจากฐานข้อมูลออนไลน์ (จำนวน 3 แห่ง)

4. ช่วยรับเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุด (จำนวน 1 แห่ง)

5. ช่วยพิมพ์บทความกรณีพบว่าบทความที่ต้องการอยู่ในซีดีรอม หรือไมโครฟิล์ม (Microfilm) (จำนวน 1 แห่ง)

ตารางที่ 8 จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมดในห้องสมุด

จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1 จุด	22	57.90
2 จุด	8	21.05
3 จุด	1	2.63
มากกว่า 3 จุด	3	7.89
ไม่ระบุ	4	10.53
(ไม่ได้แยกเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บุคลากรช่วยกันให้บริการ)		
รวม	38	100.00

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์ที่ 1 ตำแหน่งที่ตั้ง		
บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด	8	21.05
ข้างเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน	14	36.85
บริเวณชั้น 1	5	13.16
บริเวณชั้น 2	2	5.26
บริเวณชั้น 3	3	7.89
บริเวณชั้นล่างของห้องสมุด	2	5.26
ไม่ระบุ	4	10.53
(ไม่ได้แยกเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บุคลากรช่วยกันให้บริการ)		
รวม	38	100.00
เคาน์เตอร์ที่ 2 ตำแหน่งที่ตั้ง		
เคาน์เตอร์ประจำฝ่ายต่าง ๆ ของแต่ละชั้น	10	100.00
รวม	10	100.00
เคาน์เตอร์ที่ 3 ตำแหน่งที่ตั้ง		
เคาน์เตอร์ประจำฝ่ายต่าง ๆ ของแต่ละชั้น	3	100.00
รวม	3	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าโดยส่วนใหญ่มีเคาน์เตอร์ให้บริการจำนวน 1 จุด จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 57.90) รองลงมา มีเคาน์เตอร์ให้บริการ จำนวน 2 จุด จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 21.05) ซึ่งเคาน์เตอร์ที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่บริเวณข้างเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 36.85) รองลงมาอยู่บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุด จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 21.05) และบริเวณชั้น 1 จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 13.16) ตามลำดับ และห้องสมุดที่มีเคาน์เตอร์ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์ประจำฝ่ายต่าง ๆ ของแต่ละชั้น

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุก
เคาน์เตอร์บริการ)

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ)	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
ช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น.		
1 คน	9	47.37
2 คน	5	26.32
3 คน	2	10.53
6 คน	1	5.26
7 คน	1	5.26
9 คน	1	5.26
รวม	19	100.00
ช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น.		
1 คน	9	45.00
2 คน	5	25.00
3 คน	1	5.00
5 คน	1	5.00
6 คน	1	5.00
7 คน	2	10.00
9 คน	1	5.00
รวม	20	100.00
ช่วงเวลา 08.00 – 17.00 น.		
1 คน	2	66.67
3 คน	1	33.33
รวม	3	100.00

ตารางที่ 9 (ต่อ)

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ)	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
ช่วงเวลา 16.00 – 17.00 น.		
3 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 07.55 – 16.35 น.		
3 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 16.00 – 21.00 น.		
2 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 16.30 – 21.30 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 08.30 – 16.00 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 08.30 – 17.30 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น.		
2 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 12.00 – 14.00 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00

ตารางที่ 9 (ต่อ)

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกแผนกต้อนรับบริการ)	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
ช่วงเวลา 09.00 – 16.00 น.		
1 คน	1	50.00
2 คน	1	50.00
รวม	2	100.00
ช่วงเวลา 08.00 – 18.00 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น.		
1 คน	2	100.00
รวม	2	100.00
ช่วงเวลา 16.30 – 19.00 น.		
1 คน	2	100.00
รวม	2	100.00
ช่วงเวลา 08.30 – 12.30 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 12.30 – 16.30 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00
ช่วงเวลา 08.30 – 17.00 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00

ตารางที่ 9 (ต่อ)

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ)	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
ช่วงเวลา 07.30 – 09.30 น.		
1 คน	1	100.00
รวม	1	100.00

จากตารางที่ 9 จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ) พบว่าช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. ส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1 คน จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 47.37) รองลงมามีผู้ปฏิบัติงานประจำ 2 คน จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 26.32) และมีผู้ปฏิบัติงานประจำ 3 คน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 10.53) ตามลำดับ ช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. ส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1 คน จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 45.00) รองลงมามีผู้ปฏิบัติงานประจำ 5 คน จำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 25.00) และมีผู้ปฏิบัติงานประจำ 7 คน จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 10.00) ตามลำดับ ส่วนช่วงเวลานอกเหนือจากช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 12.00 – 16.00 น. มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน

ตารางที่ 10 รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุด

รูปแบบของงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	38	100.00
โทรศัพท์	32	84.21
โทรสาร	8	21.05
ไปรษณีย์	7	18.42
E-Mail	22	57.89
Chat, MSN	12	31.58
Web board	7	18.42
Blog	3	7.89

จากตารางที่ 10 รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุด ห้องสมุดทุกแห่ง ร้อยละ 100 มีบริการแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง มีบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 84.21) ทางอีเมล จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 57.89) ทาง Chat, MSN จำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 31.58) ทางโทรสาร จำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 21.05) ทาง Web Board จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) ทางไปรษณีย์ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) และทาง Blog จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด

บริการสอนและแนะนำห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
มี	35	92.11
ไม่มี	3	7.89
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการสอนและแนะนำห้องสมุด จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 92.11) และไม่มีให้บริการ 3 แห่ง (ร้อยละ 7.89)

ตารางที่ 12 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุด	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
มี	26	68.42
คิดค่าบริการ	(22)	(57.89)
ไม่คิดค่าบริการ	(4)	(10.53)
ไม่มี	12	31.58
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 12 บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 71.05) ไม่มี

ให้บริการ 11 แห่ง (ร้อยละ 28.95) ซึ่งมีห้องสมุดที่ให้บริการ โดยคิดค่าบริการ จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 60.53) และห้องสมุดที่ไม่คิดค่าบริการ จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.52)

อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละห้องสมุด โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพอสังเขป ดังนี้

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ อัตราค่าบริการสำเนาเอกสาร 100 หน้าแรก หน้าละ 2 บาท หน้าถัดไปหน้าละ 1 บาท และมีค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

2. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต อัตราค่าบริการสืบค้น 30 บาท ค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 0.50 บาท ค่าจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101-150 หน้า คิดค่าจัดส่ง 100 บาท จำนวนเอกสาร 151-200 หน้า คิดค่าจัดส่ง 130 บาท จำนวนเอกสาร 200 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 150 บาท

3. ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน อัตราค่าบริการสืบค้นเรื่องละ 100 บาท ค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 2 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

4. สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร อัตราค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 3 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น อัตราค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 0.50 บาท ค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์ และค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ 50 บาท

6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร อัตราค่าบริการสำเนาเอกสาร หน้าละ 5 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

7. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อัตราค่าบริการสำเนาเอกสาร หน้าละ 1 บาท และค่าจัดส่งกรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 15 บาท จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 30 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 50 บาท กรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 55 บาท จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 85 บาท

8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ อัตราค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 0.50 บาท ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ 50 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต อัตราค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 1 บาท และค่าจัดส่งกรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 15 บาท จำนวนเอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 30 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 50 บาท กรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 55 บาท จำนวนเอกสาร 51-100

หน้า คิดค่าจัดส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 85 บาท กรณีส่งเป็นไฟล์
อัตราค่าบริการ 50 บาท/ไฟล์

10. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต อัตราค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 1 บาท
และค่าจัดส่งกรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 15 บาท จำนวน
เอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าส่ง 30 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 50 บาท กรณี
จัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าส่ง 55 บาท จำนวนเอกสาร 51-
100 หน้า คิดค่าส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 85 บาท

11. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม อัตราค่าบริการ ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร 0.50 บาท
และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม อัตราค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 2 บาท และค่าจัดส่ง
กรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 15 บาท จำนวนเอกสาร 51-
100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 30 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 50 บาท กรณีจัดส่งทาง
พัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 55 บาท จำนวนเอกสาร 51-100
หน้า คิดค่าจัดส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 85 บาท

13. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อัตราค่าบริการ ค่าสำเนาเอกสาร
หน้าละ 2 บาท ค่าดำเนินการ 20 บาท และค่าจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-
100 หน้า คิดค่าส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101-150 หน้า คิดค่าส่ง 100 บาท จำนวนเอกสาร 151-
200 หน้า คิดค่าส่ง 130 บาท จำนวนเอกสาร 200 หน้าขึ้นไป คิดค่าส่ง 150 บาท

14. ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
ปทุมธานี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอีสาน
ค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 2 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์ (จำนวน 11 แห่ง)

15. สำนักหอสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธนบุรี ค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 1 บาท
และค่าจัดส่งกรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 15 บาท จำนวน
เอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 30 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 50 บาท
กรณีจัดส่งทางพัสดุไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จำนวนเอกสาร 1-50 หน้า คิดค่าจัดส่ง 55 บาท จำนวน
เอกสาร 51-100 หน้า คิดค่าจัดส่ง 70 บาท จำนวนเอกสาร 101 หน้าขึ้นไป คิดค่าจัดส่ง 85 บาท
และค่าบริการในการจัดส่งรายการละ 20 บาท

16. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อัตราค่าสำเนาเอกสาร หน้าละ 1 บาท
และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์

17. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอเซีย น อัตราค่าสำเนาเอกสารหน้าละ 0.50 บาท ค่าจัดส่งตาม อัตราของไปรษณีย์ และค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ 50 - 100 บาท

ตารางที่ 13 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก

บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	29	76.32
ไม่มี	9	23.68
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 13 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอกจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 76.32) โดยไม่คิดค่าบริการ และ ไม่มีให้บริการ จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 23.68)

ตารางที่ 14 บริการรวบรวมบรรณานุกรม

บริการรวบรวมบรรณานุกรม	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	20	52.63
ไม่มี	18	47.37
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม จำนวน 20 แห่ง (ร้อยละ 52.63) โดยไม่คิดค่าบริการ และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 47.37)

ตารางที่ 15 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

บริการสืบค้นสารสนเทศ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี	38	100.00
คิดค่าบริการ	(1)	(2.63)
ไม่คิดค่าบริการ	(37)	(97.37)
ไม่มี	0	0.00
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 15 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 38 แห่ง (ร้อยละ 100) โดยไม่คิดค่าบริการจำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 86.84) และมีห้องสมุดที่ให้บริการโดยคิดค่าบริการ จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.63) โดยคิดค่าดาวน์โหลดข้อมูลลงแผ่นซีดี-รอม

ตารางที่ 16 บริการสารสนเทศทันสมัยหรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล

บริการสารสนเทศทันสมัยหรือ สารสนเทศเฉพาะบุคคล	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	21	55.26
ไม่มี	17	44.74
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 16 บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล เป็นการบริการให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ในเรื่องที่น่าสนใจ หรือติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวงการวิชาการ/วิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

เอกชนในประเทศไทย มีบริการนี้ จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 55.26) โดยไม่คิดค่าบริการ และมี
ห้องสมุดที่ไม่มีบริการนี้ จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 44.74)

ตารางที่ 17 บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง

บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	7	18.42
ไม่มี	31	81.58
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 17 บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง โดยการรวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ใน
ความสนใจ หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก พบว่า ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีบริการนี้ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42) โดยไม่คิดค่าบริการ
และมีห้องสมุดที่ไม่มีบริการนี้ จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 81.58)

ตารางที่ 18 บริการแปลเอกสาร

บริการแปลเอกสาร	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี	0	0.00
ไม่มี	38	100.00
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่ง (38 แห่ง ร้อยละ 100) ใน
ประเทศไทย ไม่มีให้บริการแปลเอกสาร

ตารางที่ 19 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services)

บริการนำส่งเอกสาร	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี	16	42.11
คิดค่าบริการ	(6)	(15.79)
ไม่คิดค่าบริการ	(10)	(26.32)
ไม่มี	22	57.89
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 19 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีการให้บริการนำส่งเอกสาร จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 42.11) ไม่มีให้บริการ 22 แห่ง (ร้อยละ 57.89) ซึ่งมีห้องสมุดที่ให้บริการ โดยคิดค่าบริการ มีจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 15.79) ห้องสมุดที่ไม่คิดค่าบริการ จำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 26.32) โดยอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละห้องสมุด ซึ่งมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพอสังเขป ดังนี้

1. สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล อัตราค่าบริการสำเนาหน้าละ 2 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์
2. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอเชียน อัตราค่าบริการสำเนาหน้าละ 0.50 บาท และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์ และค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ 50-100 บาท
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ไม่คิดค่าบริการภายในมหาวิทยาลัย กรณีส่งเอกสารภายนอกมหาวิทยาลัย คิดค่าสำเนาเอกสาร และค่าจัดส่งตามอัตราของไปรษณีย์
4. สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชธานี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ให้บริการเฉพาะบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 บริการจัดทำทศรูปสารสนเทศ (Information Repackaging)

บริการจัดทำทศรูปสารสนเทศ	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	4	10.53
ไม่มี	34	89.47
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 20 บริการจัดทำทศรูปสารสนเทศ (Information Repackaging) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีบริการนี้ จำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 10.53) โดยไม่คิดค่าบริการ และมีห้องสมุดที่ไม่มีบริการนี้ จำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 89.47)

ตารางที่ 21 บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง

บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี ไม่คิดค่าบริการ	31	81.58
ไม่มี	7	18.42
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 21 บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีบริการนี้ จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 81.58) โดยไม่คิดค่าบริการ และมีห้องสมุดที่ไม่มีบริการนี้ จำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 18.42)

ตารางที่ 22 บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย

บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย	จำนวน (n=38)	ร้อยละ
มี	16	42.10
คิดค่าบริการ	(2)	(5.26)
ไม่คิดค่าบริการ	(14)	(36.84)
ไม่มี	22	57.90
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 22 บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีการให้บริการ จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 42.10) ไม่มีให้บริการ จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 57.90) ซึ่งมีห้องสมุดที่ให้บริการ โดยคิดค่าบริการ จำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 5.26) ห้องสมุดที่ไม่คิดค่าบริการ 14 แห่ง (ร้อยละ 36.84) โดยมีอัตราค่าบริการ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องพอสังเขป ดังนี้

1. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอเชียน อัตราค่าบริการ 1,000 บาท (จำนวน 1 แห่ง)
2. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อัตราค่าบริการ ระดับปริญญาโท 400 บาท ระดับปริญญาเอก 500 บาท (จำนวน 1 แห่ง)

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เอกชน

ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	$\bar{x}$	SD	ระดับปัญหา	อันดับที่
<u>ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</u>				
1. ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.79	1.31	ปานกลาง	10 (4)
2. ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหา คำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ	2.83	1.00	ปานกลาง	7 (2)
3. ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	2.65	1.11	ปานกลาง	16 (7)
4. ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น	2.81	0.93	ปานกลาง	8 (3)
5. สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัยเช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมี เสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ๆ เป็นต้น	3.07	0.85	ปานกลาง	2 (1)
6. ระบบการรับส่งเอกสารจากห้องสมุดไปยัง ผู้ใช้บริการ	2.58	0.82	ปานกลาง	18 (8)
7. ผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.81	1.02	ปานกลาง	8 (3)
8. อุณหภูมิในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	2.66	1.14	ปานกลาง	15 (6)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและ				
ช่วยการค้นคว้า	$\bar{x}$	SD	ระดับปัญหา	อันดับที่
9. แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.69	1.30	ปานกลาง	13 (5)
10. เสียงรบกวนในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.47	0.99	น้อย	19 (9)
<u>ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด</u>				
11. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป	2.91	0.96	ปานกลาง	6 (3)
12. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา	2.97	1.00	ปานกลาง	3 (1)
13. ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text)	2.94	1.07	ปานกลาง	4 (2)
14. ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป	2.97	0.99	ปานกลาง	3 (1)
15. ความสอดคล้องระหว่างความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด	2.91	0.97	ปานกลาง	6 (3)
16. ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศบนชั้น	2.68	0.96	ปานกลาง	14 (5)
17. มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานะที่ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด	2.78	1.12	ปานกลาง	11 (4)
<u>ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ</u>				
18. ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น	2.80	1.00	ปานกลาง	9 (4)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและ				
ช่วยการค้นคว้า	$\bar{x}$	SD	ระดับปัญหา	อันดับที่
19. การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ	2.92	0.93	ปานกลาง	5 (2)
20. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากร สารสนเทศอ้างอิง	2.78	0.96	ปานกลาง	11 (5)
21. ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ	2.68	1.07	ปานกลาง	14 (7)
22. ทักษะในการคัดเลือกและประเมินสารสนเทศ	2.77	0.95	ปานกลาง	12 (6)
23. ทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ	2.64	1.03	ปานกลาง	17 (8)
24. ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.08	0.93	ปานกลาง	1 (1)
25. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.78	1.00	ปานกลาง	11 (5)
26. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและ มีจิตใจให้บริการ	2.42	1.32	น้อย	20 (9)
27. โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนา ทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	2.83	1.10	ปานกลาง	7 (3)
รวม	2.79	1.60	ปานกลาง	

() หมายถึง อันดับของปัญหาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.79$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
ปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่
ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.08$) สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อยๆ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.07$) ความเพียงพอของ
ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ($\bar{x} = 2.97$) ความเพียงพอของฐานข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ($\bar{x} = 2.97$) ความเพียงพอของ
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ($\bar{x} = 2.94$) และการติดตามแหล่ง
สารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.92$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัญหาที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบเป็นรายด้าน พบว่าปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.73$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ๆ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.07$) ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาคำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ ($\bar{x} = 2.83$) ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น และผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 2.81$) ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 2.79$) แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 2.79$) ตามลำดับ

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.88$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ($\bar{x} = 2.97$) ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ($\bar{x} = 2.94$) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป และความสอดคล้องระหว่างความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.91$) มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานะที่ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด ($\bar{x} = 2.78$) ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศบนชั้น ($\bar{x} = 2.68$) ตามลำดับ

ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.08$) การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.92$) โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ($\bar{x} = 2.83$) ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น ($\bar{x} = 2.80$) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 2.78$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน

บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1. บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา คือ แนะนำการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ เน้นให้มีทักษะการสืบค้น ทราบวิธี และเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ	3.97	0.81	มาก	1
2. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ คือ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้ เข้าถึงบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่	3.90	0.79	มาก	2
3. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด คือ รู้ความต้องการของผู้ใช้ และจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ/บริการที่ตอบสนองความต้องการ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้งานทรัพยากรฯ อย่างคุ้มค่า	3.82	0.82	มาก	4
4. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย หรือนักวิชาการ คือ ช่วยเสาะแสวงหาสารสนเทศ จากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย หรือการทำงานวิชาการ และมีบทบาทเป็น ส่วนหนึ่งของคณะทำงานดังกล่าว	3.77	0.86	มาก	7
5. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian)	3.81	0.82	มาก	5

ตารางที่ 24 (ต่อ)

บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
6. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุน การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หรือทำงานร่วมกับอาจารย์ในการเตรียม กิจกรรมการเรียนการสอน เตรียมทรัพยากร และสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับ เนื้อหาวิชา และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศ นอกห้องเรียน	3.78	0.98	มาก	6
7. บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ คือ รวบรวม จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับ คำถามคำตอบในงานบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า รวมถึงการจัดการความรู้ใน สาขาต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้	3.86	0.79	มาก	3

จากตารางที่ 24 ความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อบทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา ($\bar{x} = 3.97$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.90$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ ($\bar{x} = 3.86$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด ($\bar{x} = 3.82$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) ($\bar{x} = 3.81$) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.78$) และบทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ ($\bar{x} = 3.77$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน

สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1. ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ	4.10	0.77	มาก	4
2. เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วย วิธีการต่างๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน	3.97	0.85	มาก	5
3. รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากร สารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.19	0.78	มาก	2
4. ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ	4.10	0.86	มาก	4
5. ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ สามารถนำไปใช้ได้ทันที	4.15	0.74	มาก	3
6. บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มี มนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ	4.31	0.86	มาก	1
7. ทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษ	3.86	0.81	มาก	6
8. ทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ	3.79	0.90	มาก	8
9. ทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษ	3.81	0.86	มาก	7
10. ทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษ	3.73	0.89	มาก	9

จากตารางที่ 25 พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความคิดเห็น
ต่อ สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยสมรรถนะที่มี
ความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับ
ผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.31$) รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ
($\bar{x} = 4.19$) ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้

สามารถนำไปใช้ได้ทันที ($\bar{x} = 4.15$) ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.10$) และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน ($\bar{x} = 3.97$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
1. จัดให้มีบริการในรูปแบบ Information Commons ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)	3.92	0.87	มาก	8
2. จัดให้มีบริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	3.58	0.96	มาก	16
3. จัดให้มีระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส	3.37	0.93	ปานกลาง	18
4. จัดให้มีบริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ	3.88	0.92	มาก	10
5. จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.97	0.91	มาก	6

ตารางที่ 26 (ต่อ)

แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ	ความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
6. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำ	3.92	0.80	มาก	8
จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการหรือ				
คำแนะนำจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา				
หากต้องการ				
7. จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและ	4.14	0.78	มาก	2
ช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึง				
ได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน				
รวมถึงผู้พิการด้วย				
8. จัดให้มีบริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศ	3.81	0.94	มาก	14
ถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)				
9. จัดให้มีบริการสอนหรือแนะนำการสืบค้น	3.96	0.84	มาก	7
สารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-line)				
10. จัดให้มีการสอนหรือการแนะนำผู้ใช้	3.89	0.86	มาก	9
(User Orientation)เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ				
เช่น การแสวงหาและการใช้ทรัพยากร				
สารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม				
ทั้งในและนอกสถานที่				
11. จัดให้มีบริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการ	3.84	0.83	มาก	13
ทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งบริการสืบค้นข้อมูล				
ในเชิงลึกและซับซ้อน				
12. จัดให้มีบริการวิเคราะห์ สังเคราะห์	3.73	0.84	มาก	15
และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบ				
ที่ผู้ใช้ต้องการ				

ตารางที่ 26 (ต่อ)

แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ	ความคิดเห็น (เห็นด้วย)			
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	อันดับที่
การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
13. จัดให้มีบริการแปล	2.87	1.05	ปานกลาง	11
14. จัดให้มีบริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศ ภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร และจากผู้เชี่ยวชาญ ที่สอดคล้องกับข้อคำถาม ที่ผู้ใช้ต้องการ	3.56	0.90	มาก	17
15. จัดให้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.86	0.92	มาก	12
16. จัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและ ใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง	4.09	0.81	มาก	3
17. จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, Web-board, Blog, Chat, MSN เป็นต้น	4.18	0.86	มาก	1
18. จัดให้มีบริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล	3.86	0.91	มาก	12
19. จัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของ ห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ	4.06	0.73	มาก	5
20. จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.08	0.81	มาก	4

จากตารางที่ 26 พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความคิดเห็นต่อแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, Web-board, Blog, Chat, MSN เป็นต้น ($\bar{x} = 4.18$) จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคนรวมถึงผู้พิการด้วย ($\bar{x} = 4.14$) จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ($\bar{x} = 4.09$) จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 4.08$) และจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.06$) ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ข้อมูลส่วนนี้ได้จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ 13 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาจัดเรียงตามกลุ่มเนื้อหาได้ดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม หรือจัดสัมมนาเฉพาะ
2. ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์จากสถาบันที่มีระบบการบริการตอบคำถามที่ดีสู่บรรณารักษ์ห้องสมุดขนาดเล็ก เพื่อเป็นแนวทางที่ดีในการปฏิบัติงาน
3. จัดให้มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามที่เป็นตัวเชื่อม (Liaison) ระหว่างห้องสมุดกับคณะ จะทำให้ห้องสมุดกับคณะ (คณาจารย์) ทำงานใกล้ชิดกันมากขึ้น ห้องสมุดจะเข้าใจความต้องการของคณะมากขึ้น คณะก็ช่วยห้องสมุดได้มากขึ้นในหลาย ๆ เรื่อง ทุกครั้งที่มีการประชุมคณะ ห้องสมุดก็ควรที่จะส่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเข้าร่วมประชุม
4. จุดให้บริการตอบคำถาม หรือตำแหน่งที่ตั้งเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องเป็นจุดที่ผู้ใช้เกิดความสะดวกในการติดต่อ
5. สิ่งสำคัญของการเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามคือ ประสบการณ์ในการทำงานของบรรณารักษ์เอง
6. สามารถใช้เครื่องมือสืบค้นแบบละเอียด (Advanced Search) คือ การสืบค้นโดยใช้เทคนิคตรรกแบบบูลีน (Boolean Operators : “And” “Or” “Not”) ได้อย่างเชี่ยวชาญ

7. มีความรู้เฉพาะสาขาที่ไม่ใช่วิชาชีพบรรณารักษ์อย่างดีในแนวลึก
8. มีส่วนร่วมในการคัดเลือก พิจารณาระบบการค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval : IR) ในแง่เนื้อหาและเทคนิคที่ระบบ IR ใช้
9. ต้องมีจิตวิญญาณรักงานบริการตอบคำถาม
10. ต้องมันต์ติดตามวิทยาการความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา
11. บางครั้งผู้ใช้ก็ถามไม่ตรงคำถาม ทำให้ไม่ทราบสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการจริงๆ บรรณารักษ์ที่ให้บริการควรซักถามและช่วยค้นหาคำตอบในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ
12. ควรจัดให้มีบรรณารักษ์ตอบคำถามโดยเฉพาะ (ไม่ต้องเวียนบรรณารักษ์ไปช่วยให้บริการตอบคำถาม) เพราะบรรณารักษ์ตำแหน่งบริการตอบคำถาม เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการตอบคำถาม ผู้ใช้จะมีความพึงพอใจ หากเวียนบรรณารักษ์ไปตอบคำถาม ศักยภาพของบรรณารักษ์แต่ละคนไม่เหมือนกัน ผู้ใช้อาจไม่พึงพอใจ
13. จัดการประชุม แลกเปลี่ยนทัศนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า แนวโน้มและบทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
14. ควรตั้งเกณฑ์มาตรฐานมารองรับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
15. การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีความร่วมมือกันอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือเอกชน
16. จัดให้มีการอบรมบรรณารักษ์ในการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการตอบคำถามแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นบริการเชิงรุกอย่างหนึ่ง โดยให้ผู้ใช้บริการถามข้อสงสัยผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด
17. ปัจจุบันบุคลากรผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) เพื่อประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-resource) เครื่องมือพิเศษ (Special Tool) เช่น โปรแกรม EndNote สำหรับการจัดการทางบรรณานุกรม บริการสืบค้นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากนอกมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการ Proxy, VPN เป็นต้น
18. บรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้นต้องมีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ พุดจาจะฉาน และมีไหวพริบในการตอบและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี หน้าที่ด้ายยืนเข้มแข็งมีเส ผู้ใช้บริการถึงจะกล้าที่จะเข้ามาถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยการสัมภาษณ์ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ผู้มีประสบการณ์ในด้านการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือมีประสบการณ์สูงในการใช้ห้องสมุด จากสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน กลุ่มที่สองเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 30 คน แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดและคณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ตารางที่ 27 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดและคณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

สถานภาพ	ผู้บริหารฯ	คณาจารย์สาขา บรรณารักษศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ (n = 10)
สังกัดมหาวิทยาลัยภาครัฐ	2	4	6	60.00
สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน	3	1	4	40.00
รวม	5	5	10	100.00
เพศ				
ชาย	-	2	2	20.00
หญิง	5	3	8	80.00
รวม	5	5	10	100.00

ตารางที่ 27 (ต่อ)

สถานภาพ	ผู้บริหารฯ คณาจารย์สาขา บรรณารักษศาสตร์ (n = 10)		จำนวน	ร้อยละ
อายุ				
31-40 ปี	1	-	1	10.00
41-50 ปี	-	3	3	30.00
51 ปีขึ้นไป	4	2	6	60.00
รวม	5	5	10	100.00
วุฒิการศึกษา				
ปริญญาตรีสาขาประวัติศาสตร์	1	-	1	10.00
ปริญญาโทสาขาประวัติศาสตร์				
ปริญญาโทสาขา Library and Information Science				
ปริญญาเอกสาขา Library and Information Science				
ปริญญาตรีสาขาภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ	1	-	1	10.00
ปริญญาโท Master of Science in Library Science				
ประกาศนียบัตรชั้นสูงวิชาเฉพาะบรรณารักษศาสตร์				
ปริญญาตรีสาขามรรณารักษศาสตร์	1	-	1	10.00
ปริญญาโทสาขา Library and Information Science				
ปริญญาเอกสาขา Library and Information Science				
ปริญญาตรีสาขามรรณารักษศาสตร์	-	1	1	10.00
ปริญญาตรีสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ				
ปริญญาโทสาขามรรณารักษศาสตร์				
ปริญญาโทสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ				
ปริญญาเอกสาขา Library and Information Studies				
ปริญญาตรีสาขามรรณารักษศาสตร์	1	2	3	30.00
ปริญญาโทสาขามรรณารักษศาสตร์/ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์				

ตารางที่ 27 (ต่อ)

สถานภาพ	ผู้บริหารฯ	คณาจารย์สาขา บรรณารักษศาสตร์ (n = 10)	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรีสาขาภาษาอังกฤษ-ภาษาฝรั่งเศส	1	-	1	10.00
ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์				
ปริญญาตรีสาขาฟิสิกส์	-	1	1	10.00
ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์				
ปริญญาตรีสาขาภาษาอังกฤษ	-	1	1	10.00
ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์				
รวม	5	5	10	100.00

จากตารางที่ 27 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน และคณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์ จำนวน 5 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 80.00) และเพศชายจำนวน 2 คน (ร้อยละ 20.00) โดยมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 60.00) และส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์ ปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 30.00)

ตอนที่ 2 บทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.1 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนี้

2.1.1 บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความชำนาญในการสืบค้นข้อมูลมากกว่าผู้ใช้บริการ และเป็นผู้ที่มีบทบาทในการให้ การศึกษาแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะด้านการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ที่มีความสำคัญสำหรับ นักศึกษาและคณาจารย์ในยุคปัจจุบัน ต้องสอนให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ มีความสามารถในการ

สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ บรรณารักษ์ควรให้บริการแบบเชิงรุก (Proactive) ให้ถึงผู้ใช้บริการที่เป็นนักวิจัย หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น จัดบริการเชิงรุกไปตามคณะ ภาควิชา เพื่อแนะนำการสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมกับคณะ/ภาควิชา นั้น ๆ เช่น ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ และฐานข้อมูลที่ได้มีการจัดหาเข้ามาใหม่ให้กับคณาจารย์ ตลอดจนนักศึกษา และในการปฐมนิเทศคณาจารย์ บุคลากรใหม่ ตลอดจนนักศึกษาใหม่ บรรณารักษ์ควรแนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล เช่น จากฐานข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ บรรณารักษ์ควรจัดอบรมการสืบค้นข้อมูล เช่น OPAC ฐานข้อมูลต่าง ๆ โปรแกรม EndNote ฯลฯ โดยให้ผู้ที่สนใจลงชื่อ ระยะเวลาที่สะดวกเข้ารับการอบรม และบรรณารักษ์ควรจัดเตรียมคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ฝึกปฏิบัติ และควรประชาสัมพันธ์ไปตามคณะ ภาควิชา ในการจัดอบรม หากคณาจารย์ ตลอดจนนักศึกษาไม่สะดวกมาที่ห้องสมุด บรรณารักษ์ควรจัดอบรมทั้งในและนอกห้องสมุด

บรรณารักษ์จะต้องเตรียมพร้อม ศึกษาวิธีการสืบค้นฐานข้อมูล เช่น การสืบค้น โดยการ Search และแบบ Browse บรรณารักษ์ควรมีมาตรฐานในการสอน อาจจัดประชุมร่วมกันกับคณาจารย์ เพื่อเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมกับคณะ/ภาควิชาที่จะสอนแนะนำ และต้องเป็นสารสนเทศที่ใหม่ ทันสมัย น่าสนใจ บรรณารักษ์จะต้องสอนให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมสามารถสืบค้นเป็น และได้รับความพึงพอใจ ดังนั้น บุคลากรที่ดำเนินการอบรมต้องเก่ง มีความสามารถในการนำเสนอให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจง่าย และใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมอย่างเต็มที่ หรือให้ตัวแทนจากบริษัทที่ห้องสมุดจัดซื้อฐานข้อมูลมาอบรมวิธีการสืบค้นให้กับบรรณารักษ์ คณาจารย์ ตลอดจนนักศึกษา ควรมีการระบุในสัญญาการบอกรับว่าทางบริษัทจะจัดอบรมวิธีสืบค้นให้กับมหาวิทยาลัยปีละกี่ครั้ง

2.1.2 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา มีความสามารถในการสร้างความเข้าใจอันดี สร้างความศรัทธาให้กับผู้มาใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นว่าบรรณารักษ์ที่ให้บริการมีความรู้ มีความเต็มใจ และใส่ใจที่จะให้บริการ เนื่องจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของห้องสมุด เมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการแล้วได้รับในสิ่งที่ต้องการ ไม่ผิดหวัง และหากได้รับการบริการที่เกินความคาดหมายด้วยแล้ว จะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการและกลับมาใช้บริการใหม่ และผู้ใช้บริการก็จะบอกต่อกัน เป็นการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากและกระจายเป็นลูกโซ่ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด

บรรณารักษ์ต้องร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดก็ตาม พยายามมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือหาข้อมูลต่าง ๆ ต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักและใช้บริการ จัดทำ

โครงการตามกระแสของสังคม แล้วนำเสนอผู้บริหาร หรือจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ รวมถึงการทำงานให้กับสังคม เช่น รวมกลุ่มในวิชาชีพเดียวกัน หรือต่างวิชาชีพจัดห้องสมุด หรือทำห้องสมุดให้น่าใช้บริการ และเผยแพร่กับสื่อมวลชน เชิญสื่อมวลชนมาทำข่าว เป็นการเผยแพร่บทบาทของบรรณารักษ์ออกสู่สังคม ให้สังคมตระหนักว่าบรรณารักษ์มีส่วนช่วยและสนับสนุนในการพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคม และเป็นการประชาสัมพันธ์ด้วย

ในด้านช่องทางประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางที่จะสามารถประชาสัมพันธ์ได้ ทั้งสื่อภายในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัย

2.1.3 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด

บรรณารักษ์ต้องนำหลักการตลาด 4P มาปรับใช้กับการจัดและปรับปรุงการตลาดของบริการ ได้แก่

1. ห้องสมุดมีทั้งบริการและสินค้า (Products) สินค้าของห้องสมุด อาทิเช่น หนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้ตามความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก ห้องประชุมกลุ่มย่อย ฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับทรัพยากรสารสนเทศและบริการพื้นฐานนั้นส่วนใหญ่ห้องสมุดมีนโยบายในการพัฒนาและให้บริการอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ควรคำนึง คือ ความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Need) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ช่วยกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานห้องสมุด ในการจัดหาสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตได้

2. ราคาของสินค้าและบริการ (Price) ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสแกนเอกสารส่ง เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ (Place) ต้องสะดวกต่อการรับบริการ

4. การส่งเสริมการขาย (Promotion) เป็นการนำเสนอสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพ ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด โดยไม่หวังผลกำไร เน้นให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อห้องสมุดตามมา และในการให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องมาก่อน อย่าไปต่อว่าผู้ใช้บริการ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรวิเคราะห์ วิจัย เพื่อให้รู้ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อการจัดหาทรัพยากร หรือจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2.1.4 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ

บทบาทในการเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยของนักศึกษา คณาจารย์ และกลุ่ม

นักวิจัยของมหาวิทยาลัย ควรมีบทบาทในการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ ที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่มี ช่ว่นักวิชาการและนักวิจัย บรรณารักษ์ควรเป็นส่วนหนึ่งในการทำวิจัยเป็นผู้สนับสนุนการทำวิจัย ผู้ช่วยในการรวบรวมข้อมูล จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในการวิจัยนั้นๆ ได้ รู้จักวิธีดำเนินการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล สามารถเสนอแนะ และแนะแหล่งให้ผู้วิจัยได้ ตลอดจนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องสามารถทำงานวิจัยได้ด้วย

บรรณารักษ์ต้องมีความรอบรู้ในสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศ ควรพิจารณาและจัดหาเข้ามาให้บริการ ควรมีการแนะนำฐานข้อมูลในห้องสมุดบอกรับ ฐานข้อมูลใหม่ที่มีสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และบรรณารักษ์ควรมีความรู้ในเรื่องของการเขียนบรรณานุกรม การเขียนรายการอ้างอิง โปรแกรม EndNote สำหรับงานวิจัยและงานวิชาการ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการเขียนรายการอ้างอิงให้กับนักศึกษาทุกระดับชั้นปี ตลอดจนศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ควรมีทักษะการวิจัย ไม่ได้หมายถึงการวิจัยเฉพาะทาง แต่หมายถึงทักษะในการแสวงหาความรู้ ศึกษาค้นคว้า การสังเกต การรวบรวมความรู้หรือสารสนเทศ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องเก่งวิจัย คือ เมื่อบรรณารักษ์ทำวิจัยแล้วสามารถนำผลการวิจัยนั้นไปปรับปรุงงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ หรือสามารถเอาผลงานวิจัยที่มีผู้ทำวิจัยไว้แล้วที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปใช้ได้ ควรทำแบบสอบถามกับผู้ให้บริการเพื่อจะได้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ๆ คำนึงถึงสภาพการใช้สารสนเทศ (Information Use Environments) ที่หลากหลาย ไม่ยึดติดกับสภาพการใช้บริการสารสนเทศแบบเดิม (Homogeneous Information Environments) เป็นโจทย์ที่ต้องมีการศึกษาวิจัยกลุ่มผู้รับบริการของตนเอง ไม่ใช่อนุมาน หรือคิดตาม การรับรู้ (Perceptions) ของตัวเอง การวิจัยทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลสำคัญอย่างเป็นระบบ และทำให้ได้ข้อมูลที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับบริการ รวมไปถึงการปรับกลยุทธ์ (Strategic Points) ของห้องสมุดและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรเป็นที่พึ่งของคณาจารย์ ตลอดจนนักศึกษา