

2.1.5 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian)

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) ควรมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และวิชาชีพบรรณารักษ์ ดังนั้น ควรเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์ในระดับปริญญาใดปริญญาหนึ่ง และจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่น ๆ ในระดับปริญญาใดปริญญาหนึ่ง หากเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาบรรณารักษ์อย่างเดียวจะไม่มี ความเชี่ยวชาญที่ลึกซึ้งทางสาขาวิชาอื่น ๆ แต่หากบรรณารักษ์ต้องการพัฒนาเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา นอกจากมีความรู้ทางวิชาชีพแล้ว ยังต้องหาความรู้เพิ่มเติมทางศาสตร์สาขาอื่น บรรณารักษ์ต้องมีความใฝ่รู้ มั่นใจร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาหาความรู้ให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการ ยิ่งมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสื่อสารและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ศึกษาโครงสร้างของศาสตร์แต่ละสาขา จะต้องมีความรู้อย่างกว้างขวาง รู้คำศัพท์ทั่ว ๆ ไป ต้องสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เข้าใจ และสามารถแก้ปัญหาได้ บรรณารักษ์ควรเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของแหล่งสารสนเทศ การสืบค้นและค้นคว้าข้อมูล ถ้าเป็นห้องสมุดที่บริการเฉพาะสาขาวิชา ผู้ที่เป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขานั้น ๆ จะช่วยในการให้บริการดียิ่งขึ้น แต่ควรมีพื้นฐานด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นพื้นฐาน

2.1.6 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

บทบาทในการส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย คือ การให้ความรู้กับผู้ใช้บริการ เป็นผู้สอนการค้นคว้า การสืบค้น ในเรื่องของการรู้สารสนเทศกับผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ควรเป็นผู้ร่วมสอนในวิชา “การค้นคว้าและการเขียนรายงาน” จัดฝึกอบรมการสืบค้น การใช้ฐานข้อมูล ตลอดจนเป็นผู้แนะนำรูปแบบการเขียนรายการอ้างอิง

บรรณารักษ์ต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับอาจารย์ผู้สอน เช่น เมื่อห้องสมุดจัดหาสื่อสารสนเทศใหม่เข้ามา ก็ควรประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารไปยังอาจารย์ผู้สอน หรือช่วยรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง หรือบริการสอนการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ และควรสนับสนุนการเรียนการสอนนอกห้องสมุด

2.1.7 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้

ควรมีการรวบรวมคำถามคำตอบ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นำปัญหาของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลสรุปของวิธีการแก้ปัญหา และผลสรุปที่ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และรวบรวมข้อคำถาม จากผู้ใช้บริการและแหล่งคำตอบรวมทั้งจากผู้เชี่ยวชาญ จัดทำสถิติของคำถาม และจัดทำรายงานส่งผู้บริหาร ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM) ควรใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บ โดยการจัดทำระบบฐานข้อมูลแบบง่าย ๆ ขึ้นมาใช้ในการจัดเก็บ และการค้นคืน

2.1.8 บทบาทในฐานะวิศวกรความรู้ (Knowledge Engineer)

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีความรู้ในทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รวมถึงเอกสารอ้างอิงที่จะแนะนำผู้ใช้ได้ บริการออนไลน์และให้ข้อมูลกว้างขวางให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีหลักฐานอ้างอิง รวมทั้งรวบรวม ความรู้แต่ละด้านไว้บริการ โดยตั้งประเด็นหัวข้อที่จะศึกษา จากนั้นค้นคว้าหาข้อมูล รวมทั้งข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา (Subject Specialist) ทำการประมวลผล จัดกลุ่ม เรียบเรียง จัดเก็บ โดยการจัดทำระบบ (System) ลงฐานข้อมูลเพื่อให้ค้นคืนได้ ตลอดจนมีความรู้ในด้านสาขาวิทยาการเฉพาะ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน เช่น มหาวิทยาลัยเปิดสอนด้านบริหารธุรกิจ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ของการบริหารธุรกิจเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถเข้าใจความก้าวหน้าและความเคลื่อนไหวทางวิชาการในศาสตร์นั้น ๆ รวมทั้งมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการ เข้าใจการแสวงหาสารสนเทศ หรือพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน เข้าถึงผู้ใช้ และบริการเชิงรุก เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้ ที่มีความต้องการสารสนเทศที่มีคุณภาพ กับแหล่งสารสนเทศที่กว้างขวางและหลากหลายในปัจจุบัน เป็นด่านหน้า (Contact Point) ในการที่ห้องสมุดจะสัมผัส ติดต่อ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ หรือผู้รับบริการ และเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารห้องสมุดในการพัฒนาปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษา

2.1.9 บทบาทในฐานะนายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker)

เป็นผู้จัดทำสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เมื่อรวบรวมเรียบร้อยแล้ว ต้องหาช่องทางเผยแพร่หรือจำหน่าย ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะฉะนั้นรูปแบบผลิตภัณฑ์ (Product) จะต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ควรมีสมรรถนะดังนี้

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ควรมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การประเมินของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิค ด้านความรู้พื้นฐาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสัมภาษณ์เพื่อการสืบค้น ด้านการสืบค้น และด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ในระดับสูงหรือดีมากทุกรายการ

2.2.1 ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ควรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่

มีความรู้และทักษะด้านไอที มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ให้บริการ บรรณารักษ์ต้องมีทักษะอย่างน้อยที่สุดในระดับผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เก่งเท่าทันเทคโนโลยี มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งมีความสำคัญกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจาก ต้องค้นหาข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ

2.2.2 เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีทักษะในการใช้กลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูล วิธีการ และการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ เช่น การเลือกใช้คำสำคัญ (Keyword) การเลือกใช้คำเชื่อม (Boolean Operators - And, Or, Not) การสืบค้นแบบระบุปีของข้อมูล และต้องมีทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ มีทักษะสามารถสืบค้นสารสนเทศได้หลาย ๆ วิธี และหลายรูปแบบ ซึ่งภาษาอังกฤษจะมีความจำเป็นสำหรับฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสนใจและฝึกทักษะในการสืบค้นข้อมูลอยู่ตลอดเวลา

2.2.3 ทักษะในการค้นหาแหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ

มีความรอบรู้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ และสามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้ รู้วิธีการติดต่อบุคคลอื่นๆ นอกแหล่ง เป็นศูนย์กลางข้อมูล (Information Center) ให้กับคณาจารย์ที่ต้องการข้อมูล ให้การช่วยเหลือตลอดเวลา ต้องรู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลแบบใด และหาคำตอบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้มากกว่าที่ผู้ใช้ต้องการ เน้นความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ในการให้บริการบรรณารักษ์ต้องมีความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ เรียนรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์ เพื่อที่จะสามารถช่วยผู้ใช้บริการได้

2.2.4 ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ คือ ต้องจับประเด็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการให้ได้ สามารถวิเคราะห์แยกแยะคำถามให้ชัดเจน จะทำให้สามารถค้นหาคำตอบได้ถูกต้อง และในการหาข้อมูลต้องวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของข้อมูลให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ ต้องเป็นนักฟังที่ดี คือ เมื่อฟังแล้วสามารถสอบถามและวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการได้

2.2.5 ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีทักษะ มีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล เพื่อให้ตรงกับข้อคำถามของผู้ให้บริการ หรือวิเคราะห์คำถามเพื่อหาคำตอบให้สอดคล้องกัน และเพื่อช่วยผู้ให้บริการได้คำตอบเร็วขึ้น

2.2.6 บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีทักษะเกี่ยวกับคน โดยเฉพาะการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ ควรมีบุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทัศนคติที่ดี (Attitude) มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ในศาสตร์แต่ละด้าน มีความเป็นมิตร (Friendly) การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้า ผม ต้องดูดี ที่สำคัญต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ต่อผู้ให้บริการ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรจะมีอย่างยิ่ง และทักษะการสื่อสารที่ดี ต้องพูดจาดี พูดจาไพเราะนุ่มนวล ต้องเฉลียวฉลาด บุคลิกภาพเป็นเรื่องสำคัญ เป็นการสร้างความเชื่อถือ ความศรัทธา ให้กับผู้มาใช้บริการ บรรณารักษ์ควรต้องมีสมาธิตลอดเวลา กระตือรือร้นในการให้บริการ ทุ่มเท อุตสาหะเข้มแข็ง ไม่นั่น อารมณ์ดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ อุทิศตนให้กับงาน สนับสนุนส่งเสริมให้สังคมรักการอ่าน มีความรู้ทางด้านวิชาชีพ มีทักษะในการแก้ปัญหา เพราะในชีวิตจริง ต้องคิด และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือปัญหาระยะยาว ระยะสั้นอย่างต่อเนื่อง

บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติตามที่อาจารย์เฉลิม พันธุ์สีดาได้สรุปคุณสมบัติตามคำศัพท์ Librarian ไว้ดังนี้

L มาจาก Likable หมายถึง เป็นคนน่ารัก ใครเห็นใครรัก ใครเห็นใครชอบ

I มาจาก Imagination หมายถึง เป็นผู้มีความคิด

B มาจาก Bright หมายถึง เป็นคนเฉลียวฉลาด

R มาจาก Responsive หมายถึง เป็นคนโอภาปราศรัย พร้อมที่จะช่วยเหลือ

A มาจาก Approachable หมายถึง เป็นคนน่าเข้าใกล้

R มาจาก Responsible หมายถึง เป็นผู้มีควมรับผิดชอบสูง รู้จักหน้าที่

I มาจาก Idealistic หมายถึง เป็นคนมีอุดมคติ อุดมทัศน์ เป็นแบบอย่างได้

A มาจาก Alive หมายถึง เป็นผู้มีชีวิตชีวา กระปรี้กระเปร่า

N มาจาก Nice หมายถึง เป็นผู้มีควมโอบอ้อมอารี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

2.2.7 ทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ทักษะในการฟัง การพูด

การอ่าน และการเขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

ควรมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะในการ ใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นอย่างดี ซึ่งจะมีความสำคัญต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอย่างมาก เพราะผู้ใช้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยปัจจุบัน จะมีผู้ใช้บริการที่เป็นนานาชาติมากขึ้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องมีทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น ต้องมีสมรรถนะในการติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษาในการอธิบาย มีทักษะในการเขียนอธิบาย วิธีการสืบค้นข้อมูลต่างๆ มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเขียนอธิบายให้ ผู้ใช้เข้าใจ บรรณารักษ์ควรมีความรู้ในการสื่อสารและสืบค้นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ความรู้ไม่มีจำกัด ดังนั้นความรู้ในเรื่องของภาษาจึงไม่ใช่แค่รู้เฉพาะ ภาษาไทย ความรู้ในเรื่องของภาษาต่างประเทศจึงเป็นเรื่องที่มีสำคัญมากขึ้น เนื่องจาก การสืบค้น เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องค้นคว้าหาความรู้ เพิ่มเติมอยู่เสมอ ต้องมีสมรรถนะในการสืบค้น รู้คำศัพท์ และมีสมรรถนะในการสังเคราะห์ สารสนเทศเพื่อสามารถช่วยผู้ใช้บริการได้

2.3 แนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนี้

มีแนวโน้มในทางที่พัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามวิทยาการและเทคโนโลยียุคใหม่ รูปแบบของบริการเน้นการบริการฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะการบริการแบบ ออนไลน์ การสื่อสารข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงบริการแปลภาษาที่ยังคงเป็นอุปสรรค สำคัญสำหรับผู้ใช้บริการบางคน และแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในงานบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่ เพราะฉะนั้นรูปแบบของการให้บริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีลักษณะเป็นลูกผสม

(Hybrid) ที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ กับการติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล แต่ปริมาณการให้บริการจะเป็น การให้บริการแบบบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) มากกว่า การให้บริการออนไลน์แบบ Real time และอีเมลจะมากขึ้น แต่ผู้ให้บริการที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกก็ยังคงมาใช้บริการที่โต๊ะ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุด และแนวโน้มของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าจะให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษา การช่วยค้นคว้า วิจัย ในเชิงลึก

รูปแบบการให้บริการ คงต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์กับพันธมิตรกลุ่มต่าง ๆ

คือ

1. คณาจารย์ โดยเฉพาะทำอย่างไร ให้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าใน ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนการสอน ทำอย่างไรให้คณาจารย์ได้เห็นความสำคัญ ของการค้นคว้าในห้องสมุด หรือค้นคว้าโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดได้จัดหา

2. นักศึกษา ทำอย่างไรจึงจะสามารถแข่งขันกับความไม่สนใจในการแสวงหา หรือค้นคว้า และการเลือกใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่มีวิจารณญาณ หรืออื่น ๆ

3. ผู้บริหาร ทำอย่างไรจึงจะเห็นห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการ สนับสนุนการศึกษาที่มีคุณภาพ

2.3.1 การให้บริการโดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ (Information Commons) ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service)

ควรจัดให้เป็นบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ อาจจัดบริการยืม-คืน บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ในบริเวณเดียวกัน การให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ควรให้บริการ เฉพาะคณาจารย์ นักวิจัย หรือนักศึกษาระดับปริญญาเอก ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและ บัณฑิตศึกษา ไม่ควรให้บริการลักษณะนี้ แต่ควรแนะนำวิธีการหาข้อมูลและสอนวิธีการสืบค้น เนื่องจาก ห้องสมุดมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งในเรื่องของการสนับสนุนการเรียนการสอนของ คณาจารย์ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีความรอบรู้ และมีข้อมูลพร้อมให้บริการ

2.3.2 การให้บริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real Time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

การให้บริการตอบคำถามออนไลน์แบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ในเรื่อง ของเทคโนโลยีสามารถทำได้ แต่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละมหาวิทยาลัย แต่ขณะนี้ ยัง ไม่มีความจำเป็นที่จะให้บริการ 24 ชั่วโมง แต่ควรให้บริการอย่างรวดเร็วในช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิด บริการ ในช่วงเวลาที่ห้องสมุดปิดให้บริการเป็นการให้บริการ แบบ e-mail ถามคำถามไว้แล้ว บรรณารักษ์จะตอบกลับ หรือมีการรวบรวมคำถามคำตอบแล้วนำขึ้น Web แต่ถ้าสามารถให้บริการ

ตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real Time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงได้ จะเป็นประโยชน์กับนักวิจัย และนักวิชาการมาก

2.3.3 การให้บริการระบบ Information Kiosk

อาจจะรวบรวมคำถามที่ผู้ใช้บริการถามบ่อย (Frequently Ask) และข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์กับผู้ใช้บริการ

2.3.4 การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ

ถ้าสามารถจัดทำได้โดยราคาซอฟต์แวร์ (Software) ไม่แพงมาก ก็จะเป็นการช่วยผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ในอนาคตมีความเป็นไปได้ที่นักคอมพิวเตอร์จะพัฒนาระบบให้สามารถสืบค้นครั้งเดียวแล้วได้ข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดให้บริการ

2.3.5 จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถให้บริการ เนื่องจาก บางคำถามต้องใช้ความรู้และทักษะในการสืบค้น และงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าของห้องสมุด และการให้บริการนี้ยังเป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุดด้วย ดังนั้นบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ มีทักษะในการสืบค้น และได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ต้องแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการยอมรับและนับถือในวิชาชีพบรรณารักษ์ และบรรณารักษ์จะต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในการจัดบริการควรมีบรรณารักษ์ประจำในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และควรมีบรรณารักษ์จากงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา เพื่อจะได้รู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ และหากมีปัญหาเกิดขึ้นหรือเป็นคำถามเชิงลึก ควรมีการระดมสมองในการแก้ไขปัญหาและหาคำตอบ

2.3.6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่สามารถติดต่อขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ

ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพให้บริการมากกว่า แต่การจัดบริการแบบนี้ เป็นการแบ่งเบาการให้บริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ก็จะเป็นผู้ตอบคำถามง่าย ๆ ส่วนคำถามวิชาการบรรณารักษ์จะผู้ตอบและช่วยค้นคว้า จะทำให้บรรณารักษ์ทำหน้าที่วิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานจะมีที่คนนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการ

2.3.7 การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมผู้พิการด้วย

จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นเคาน์เตอร์จัดวางอยู่ในที่ที่เหมาะสม เข้ามาห้องสมุดแล้วสามารถเห็นได้เด่นชัด สวยงาม จูงใจผู้มาใช้บริการ และมีเครื่องมือตลอดจนอุปกรณ์ครบถ้วน ซึ่งมีประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จุดที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดควรมีเพียงจุดเดียว และควรเป็นจุดที่เด่น ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก การให้บริการควรพยายามให้บริการแบบ One Stop Service มาใช้บริการที่จุดเดียวแล้วได้ข้อมูลครบถ้วน ดีกว่ามีจุดบริการหลายจุด แต่ไม่มีศักยภาพในการให้บริการ และจุดที่ให้บริการควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้ให้เห็น แต่หากมีจุดบริการตอบคำถามหลาย ๆ จุด ทุกจุดควรมีศักยภาพในการให้บริการ และคำนึงถึงผู้พิการด้วย

2.3.8 การให้บริการค้นหา และบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)

หากสามารถจัดทำได้จะดียิ่ง ในกรณีที่เป็นคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรบริการค้นข้อมูล และจัดทำเป็นรายการทางบรรณานุกรมที่ถูกต้องตามแบบฉบับของมหาวิทยาลัย ส่งให้คณาจารย์เลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นส่งข้อมูลที่คณาจารย์ต้องการ หากเป็นเอกสารควรจัดส่งให้ถึงคณะที่คณาจารย์ปฏิบัติงาน แต่หากข้อมูลที่คณาจารย์ต้องการอยู่ในรูปไฟล์ข้อมูล ควรจัดส่งแบบอีเมล และฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมี e-mail Group ของคณาจารย์ เมื่อมีฐานข้อมูลใหม่ทดลองใช้ ก็จะส่งอีเมลแนะนำคณาจารย์ และมีการสอบถามถึงการใช้งาน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษา หากต้องการข้อมูลให้มารับข้อมูลที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในกรณีที่เป็นบริการสำเนาระหว่างห้องสมุด ต้องคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการตามความเหมาะสมและโปร่งใส ควรมีการออกไปเสิร์ฟรับเงิน ให้สามารถตรวจสอบได้

2.3.9 การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-line)

ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น บริการ Delivery มีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติอย่างไร ในการปฏิบัติงานควรปรึกษาผู้ให้บริการด้วย มีผู้ทำหน้าที่ดูแล (Tutor) สอนเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สื่อที่ใช้ในการสอนควรจัดทำในรูปของภาพเคลื่อนไหว (Animation) และใช้เครือข่ายทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ เช่น Facebook , Twitter เป็นช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมทั้งเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ การจัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล โดยจัดทำเป็นไอคอน (Icon) ที่หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด จะดียิ่ง

เพราะผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ทางออนไลน์ได้สะดวก ไม่ต้องมาที่ห้องสมุดหรืออยู่ที่ใดก็ได้ สามารถเรียนรู้

2.3.10 การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ (User Orientation) เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ เช่น การแสวงหา และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีการจัดอบรมสอนการสืบค้นการใช้ฐานข้อมูล โดยบรรณารักษ์สอนเองหรือวิทยากรจากบริษัทเป็นผู้สอน ในการสอนอาจจะไปสอนตามภาควิชา ก็จะเป็นการดีแก่ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์สามารถไปแนะนำได้ถ้าที่นั้นมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อกับเครือข่ายได้ ดังนั้น บรรณารักษ์ควรมีทักษะในการสอน และมีความรู้ในการจัดทำสื่อนำเสนอ เช่น โปรแกรม Power Point ในการสอนไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ควรให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง และในการจัดสอนเป็นกลุ่มนั้น ควรแบ่งระดับพื้นฐานความรู้ เช่น ปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจาก ความต้องการและระดับการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

2.3.11 การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรช่วยคณาจารย์และนักวิจัยค้นคว้าวิจัย โดยทำหน้าที่เป็นผู้เสนอรายการสารสนเทศ ผู้วิจัยหรือผู้ที่ทำวิทยานิพนธ์ จะเป็นผู้พิจารณาและคัดเลือกสารสนเทศด้วยตนเอง แต่หากเป็นนิสิต นักศึกษา ควรสอนให้รู้วิธีการค้นคว้าด้วยตนเองก่อน ควรมีค่าใช้จ่ายในบริการวิเคราะห์เชิงลึก

2.3.12 การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่

บริการให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ แต่ผู้ใช้ควรวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศเอง เนื่องจากผู้ใช้ต้องมีความเชี่ยวชาญในสาขาที่กำลังค้นคว้า และมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตนเองต้องการ

2.3.13 การจัดให้มีบริการแปล

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความคิดเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นในการจัดให้มีบริการแปลในห้องสมุด เนื่องจาก คำศัพท์เฉพาะของแต่ละสาขาจะมีความหมายแตกต่างกันไป หากผู้ที่ให้บริการแปลไม่มีความรู้ทางด้านภาษาแบบเชี่ยวชาญก็จะทำให้เกิดการแปลผิดความหมาย และผู้วิจัยตลอดจนนักศึกษา รู้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะในศาสตร์สาขาที่ค้นคว้า วิจัย เป็นอยู่ดีอยู่แล้ว

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงาน แนะนำแหล่ง เป็นศูนย์กลางอำนวยความสะดวกในส่งข้อมูลให้สถาบันภาษา ศูนย์ภาษาต่าง ๆ หรือจัดทำทำเนียบสถาบันภาษาหรือศูนย์ภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ยกเว้นว่าบรรณารักษ์เรียนหรือเชี่ยวชาญทางด้านภาษามาโดยเฉพาะและสามารถแปลให้ได้ ซึ่งอาจจะหายากมาก

2.3.14 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ

บรรณารักษ์ควรเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของแหล่งสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องรู้จักแหล่งสารสนเทศที่เป็นองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่สามารถช่วยในการตอบคำถาม ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขา ทำการรวบรวมจัดทำเป็นทำเนียบ (Directory) แหล่งสารสนเทศ องค์กรผู้เชี่ยวชาญ จะมีส่วนช่วยในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามาก บรรณารักษ์ควรจัดทำสำหรับการติดต่อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่ประสานงานให้กับผู้ใช้บริการ

2.3.15 การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ

สามารถทำได้ ถ้าห้องสมุดมีเครือข่ายและมีความร่วมมือที่ดี บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องรู้จักบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของมหาวิทยาลัยเอกชนและภาครัฐ เพื่อติดต่อสื่อสาร ขอข้อมูลระหว่างห้องสมุด และควรระมัดระวังในเรื่องของการบริการ มีความร่วมมือในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ในส่วนของค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละมหาวิทยาลัย เป็นเรื่องที่ดี เพราะจะได้ใช้สารสนเทศร่วมกันระหว่างสถาบัน

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรจัดสัมมนา จัดอบรมระหว่างห้องสมุดทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน ตลอดจนเชิญบรรณารักษ์จากต่างประเทศมาบรรยายถึงรูปแบบการให้บริการ เทคโนโลยีที่นำมาใช้กับการให้บริการ และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และในบางครั้งอาจเชิญตัวแทนนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนมาประชุมร่วมกับกลุ่มบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าถึงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างไรที่ผู้ใช้บริการต้องการ เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการใช้บริการ

2.3.16 จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศร่วมกัน และทุกแห่งที่เข้าร่วมต้องเปิดใจกว้าง ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน

2.3.17 การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, เว็บบอร์ด, บล็อก, แชท, เอ็มเอสเอ็น เป็นต้น

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยอาจผนวกบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ากับบริการ Document Delivery และ เปิดช่องทางของการขอใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เช่น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อาทิ Twitter, Facebook ของบริการห้องสมุด หรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อพัฒนาช่องทางและรูปแบบการให้บริการ

ช่องทางในการให้บริการตอบคำถาม เทคโนโลยีทางเครือข่าย (Networking) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น Facebook สามารถนำมาเสริมการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนการให้บริการแบบแชท, เอ็มเอสเอ็น ยังคงเป็นการให้บริการแบบมีช่วงเวลากำหนดไว้ (Real Time เฉพาะบางช่วงเวลา) นอกเหนือจากเวลาที่กำหนดเป็นการให้บริการ Ark a Librarian เป็นการให้บริการแบบอีเมล ตามคำถามไว้ แล้วบรรณารักษ์จะตอบกลับ ตลอดจนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านบริการออนไลน์ เว็บบอร์ด Facebook , Twitter รวมทั้งเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และการให้บริการต่าง ๆ

บรรณารักษ์ควรติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีหลากหลายช่องทาง อาทิ ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, เว็บบอร์ด, บล็อก, แชท, เอ็มเอสเอ็น เพื่อเปิดทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ แต่ในการให้บริการนั้นเทคโนโลยีของห้องสมุดและบุคลากรต้องพร้อมที่จะให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการของห้องสมุดที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และที่สำคัญต้องมีความแม่นยำ

2.3.18 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล

การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล การให้บริการลักษณะนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม เนื่องจากผู้ใช้บริการจะรู้ว่าข้อมูลแบบใดเป็นข้อมูลที่ต้องการ และในส่วนของการให้บริการสารสนเทศทันสมัย ในบางครั้งผู้ใช้บริการก็ไม่ได้ต้องการข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ดังนั้นในการให้บริการแบบนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำหรือช่วยการค้นคว้า

รูปแบบการจัดบริการ ควรเป็นเชิงรุก คือ ไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้รับบริการเดิน หรือติดต่อ (Contact) เมื่อมีความต้องการ แต่ต้องคาดการณ์ล่วงหน้า โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ใช้ต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารกำลังสนใจเรื่องอะไร ก็สามารถจัดเตรียมเพิ่มข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ไว้ล่วงหน้า และจัดส่งให้ผู้บริหารได้ กรณีคณาจารย์และนักศึกษา อาจมีการจำแนกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่อาจสร้างผลกระทบ (Impact) ให้กับห้องสมุด

บรรณารักษ์ต้องติดตามความเคลื่อนไหวของสังคมทางด้านวิชาการ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำเสนอทางช่องทางที่จะสามารถนำเสนอได้ เช่น เว็บไซต์ของห้องสมุด เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และอีเมลเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ รวมทั้งให้บริการรวบรวมเอกสารประกอบการสอนของคณาจารย์ตามประมวลการสอน และส่งให้อาจารย์พิจารณา สำหรับข่าวสำคัญที่เฉพาะ เช่น ในระดับผู้บริหารขององค์การ ไม่มีเวลาอ่านข่าว ก็อาจสรุปย่อข่าวสำคัญเกี่ยวกับองค์การเสนอ เป็นข่าวสั้นที่มีประโยชน์

2.3.19 จัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ

การจัดทำสื่อแนะนำการบริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ควรจัดทำเป็น 2 รูปแบบ คือ สื่อที่เป็นกระดาษ เช่น แผ่นพับ และสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ในหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด ควรจัดทำรายการแนะนำการใช้ห้องสมุด ทำเป็นรูปการ์ตูนแอนิเมชัน เพื่อแนะนำจุดหรือชั้นที่ให้บริการต่าง ๆ ให้นักศึกษาใหม่ หรือผู้ให้บริการทั่วไปทราบถึงบริการห้องสมุด ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นต้น บรรณารักษ์ควรมีความรู้ในการจัดทำสื่อแนะนำ เช่น โปรแกรม Microsoft Power Point, Microsoft Word แนะนำวิธีใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ จัดทำคู่มือรูปแบบการสืบค้นข้อมูลโดยภาพรวมของทุกฐานข้อมูล เช่น การสืบค้นแบบ Search คือ การสืบค้นแบบเบื้องต้น (Basic Search), การสืบค้นแบบละเอียด (Advance Search) และการสืบค้นแบบไล่เรียง (Browse) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Power Point และต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ในส่วนของการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ควรจัดทำเป็นมัลติมีเดีย ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และบรรณารักษ์ควรรวบรวมข้อมูลของแต่ละสาขา จัดทำเป็น “คลังความรู้” ของแต่ละสาขานำเสนอผ่านเว็บไซต์ บรรณารักษ์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถนำความรู้ที่ตนเองมีมาเผยแพร่ในคลังความรู้ เป็นการสร้างเครือข่ายกับผู้ให้บริการ (Solution Networking) และเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานบนเว็บของห้องสมุด (Library Web Tool)

2.3.20 จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสม

2.4 ข้อเสนอแนะ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความสำคัญต่อการให้บริการของห้องสมุดมาก เป็นเสมือนกระจกสะท้อนภาพห้องสมุด และเป็นหัวใจของห้องสมุด เพราะฉะนั้นการเตรียมความพร้อมทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และเครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ จะสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด สรุปได้ว่าสิ่งที่สำคัญในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บรรณารักษ์ ต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการ หากมีเทคโนโลยีดีแต่บรรณารักษ์ไม่มีประสิทธิภาพ ก็ไม่มีประโยชน์ เพราะบรรณารักษ์เป็นผู้ขับเคลื่อนหรือเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี เพราะฉะนั้น ควรฝึกบรรณารักษ์กลุ่มนี้ให้เป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถรอบด้าน โดยเฉพาะด้านสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องเก่ง และมีจิตใจรักบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น การคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสม อาจจะต้องพิจารณา ผู้บริหารต้องคัดสรรผู้ที่จะมาทำหน้าที่นี้ มิใช่ใครก็ได้ ต้องเก่งและมี ความสามารถในการทำงานวิชาการ เก่งในที่นี้ คือ เก่งคนและเก่งงาน หากบรรณารักษ์เก่งงานอย่างเดียวไม่เก่งคน อาจเกิดการทะเลาะกับผู้ใช้บริการได้ หรือหากบรรณารักษ์เก่งคนอย่างเดียวไม่เก่งงาน การให้บริการดี แต่ค้นคว้าหาข้อมูลไม่ได้ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้น ต้องคัดสรรบรรณารักษ์ที่มีความเหมาะสมมาให้บริการ และบรรณารักษ์ต้องทุ่มเท และเป็นผู้นำด้านการอ่านให้กับชุมชน เนื่องจาก สังคมปัจจุบันมีปัญหาในเรื่องของการอ่าน บรรณารักษ์ควรมีส่วนช่วยสังคมในการแก้ปัญหา บรรณารักษ์ควรเป็นบรรณารักษ์มืออาชีพ เพราะในบางครั้ง บรรณารักษ์ต้องเสียสละตัวเองมาก บรรณารักษ์ควรหาจุดเด่นของตัวเองในวิชาชีพว่ามีดีกว่าวิชาชีพอื่นอย่างไร มิฉะนั้น จะถูกวิชาชีพอื่นมาปฏิบัติงานแทน เช่น ผู้ที่จบภาษาศาสตร์ หากได้รับความรู้ในเรื่องของการสืบค้นข้อมูล จนสามารถปฏิบัติงานได้ อาจจะมาปฏิบัติงานแทนบรรณารักษ์ในการค้นคว้าหาข้อมูล ดังนั้นบรรณารักษ์ควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เป็นบรรณารักษ์มืออาชีพ เหมือนกับการให้บริการตอบคำถามของเว็บไซต์ Google

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกชน ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พบว่า

ตารางที่ 28 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	63.33
หญิง	11	36.67
รวม	30	100.00
อายุ		
21-30 ปี	10	33.33
31-40 ปี	15	50.00
41-50 ปี	3	10.00
51 ปีขึ้นไป	2	6.67
รวม	30	100.00
สถานภาพ		
อาจารย์	12	40.00
นักศึกษา	18	60.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 28 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 63.33) และเพศหญิง จำนวน 11 คน (ร้อยละ 36.67) โดยมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 15 คน

(ร้อยละ 50.0) รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 33.33) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา
จำนวน 18 คน (ร้อยละ 60.00) และเป็นอาจารย์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 40.00)

ตารางที่ 29 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นอาจารย์

สถานภาพของผู้ให้บริการ อาจารย์	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งทางวิชาการ		
อาจารย์	9	75.00
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3	25.00
รวม	12	100.00
ตำแหน่งทางการบริหาร		
ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร	10	83.34
ผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชา	1	8.33
หัวหน้าหลักสูตร	1	8.33
รวม	12	100.00
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาโท	8	66.67
ปริญญาเอก	4	33.33
รวม	12	100.00
ภาควิชา/คณะที่สังกัด		
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	1	8.33
คณะบริหารธุรกิจ	3	25.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี	1	8.33
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง	1	8.33
คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์	1	8.33

ตารางที่ 29 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ให้บริการ อาจารย์	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์	1	8.33
คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวารสารศาสตร์	2	16.69
คณะนิติศาสตร์	1	8.33
คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	1	8.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 29 สถานภาพของอาจารย์ผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 75.00) และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 25.00) มีตำแหน่งทางการบริหาร ผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 8.33) และหัวหน้าหลักสูตร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 8.33) มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 66.67) และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก จำนวน 4 คน (ร้อยละ 33.33) โดยส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 25.0) รองลงมาสังกัดคณะนิเทศศาสตร์ สาขาวารสารศาสตร์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 16.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษา

สถานภาพของผู้ให้บริการ นักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี ภาคปกติ	7	38.90
ปริญญาโท ภาคปกติ	5	27.78
ปริญญาโท ภาคพิเศษ	4	22.20
ปริญญาเอก ภาคปกติ	1	5.56
ปริญญาเอก ภาคพิเศษ	1	5.56
รวม	18	100.00

ตารางที่ 30 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ใช้บริการ นักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาควิชา/คณะ/สาขาที่เรียน		
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต	1	5.56
บริหารธุรกิจ	4	22.20
วิศวกรรมโยธา	1	5.56
วิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์	2	11.11
สัตวแพทยศาสตร์	1	5.56
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA)	2	11.11
รัฐประศาสนศาสตร์	2	11.11
คณะเกษตรศาสตร์	2	11.11
การจัดการธุรกิจด้านการบิน	1	5.56
สาขาผู้นำทางสังคมธุรกิจ การเมือง	1	5.56
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม		
การตลาด	1	5.56
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 30 สถานภาพของนักศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ภาควิชา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 38.90) รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาควิชา
ปกติ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 27.78) และปริญญาโท ภาควิชาพิเศษ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 22.20) โดย
ส่วนใหญ่นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 22.20) รองลงมาเป็นคณะ
วิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.11) คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA)
จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.11) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.11) และคณะ
เกษตรศาสตร์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.11) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.1 ผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือคาดหวังให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังต่อไปนี้

2.1.1 การให้บริการโดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ (Information Commons) ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว ควรจัดให้เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน กับเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่บริเวณเดียวกัน และเป็นจุดที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย มองเห็นได้อย่างชัดเจน สามารถสืบค้นรวบรวม และเรียบเรียงข้อมูลได้ในจุดเดียว จัดให้มีลักษณะเป็นคลินิกให้บริการและแก้ปัญหา และจัดให้มีพื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูล จัดเตรียมโปรแกรมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น โปรแกรมแปลภาษา พจนานุกรม สารานุกรมออนไลน์ จัดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการพิมพ์งานและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูล หากผู้ใช้บริการต้องการทำงานเป็นกลุ่มและต้องปรึกษากัน ควรมีห้องสำหรับทำงานเป็นกลุ่มให้บริการ หรือจัดให้มีเคาน์เตอร์แนะนำบริการต่าง ๆ แจ้งให้ผู้ใช้บริการไปติดต่อในส่วนที่สนใจ และมีผู้เชี่ยวชาญให้บริการ ในการให้บริการหากต้องมีการส่งต่อบรรณารักษ์ควรประสานงานการส่งต่อกัน เมื่อผู้ใช้ไปถึงไม่ต้องไปแจ้งความประสงค์ใหม่ หรือบรรณารักษ์ควรประสานงานกันแล้วจัดหาข้อมูลในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาให้บริการ เวลาในการให้บริการไม่ควรนานเกินไป หรือหากเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถให้บริการได้ในทันที ควรนัดวัน เวลาให้มารับข้อมูล หรือส่งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ เมื่อหาข้อมูลได้ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ หากข้อมูลมีจำนวนมาก บรรณารักษ์ควรทำการสืบค้นโดยจัดทำรายการบรรณานุกรมให้ผู้ใช้บริการพิจารณาคัดเลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นบรรณารักษ์จะดำเนินการจัดหาข้อมูลฉบับเต็ม จัดเตรียมหนังสือไว้ให้ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ใช้สามารถสืบค้นและแจ้งรายการข้อมูลที่ต้องการให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านช่อง

ทางการสื่อสารที่จัดให้บริการ จากนั้นบรรณารักษ์รวบรวมข้อมูลและจัดส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการทางอีเมลเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

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

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่าการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบตอบสนองทันที (Real Time) ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ก่อนเปิดให้บริการควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน และต้องมีช่วงทดลองให้บริการ หากไม่มีผู้ใช้บริการหรือใช้บริการน้อยอาจจะไม่คุ้มกับการลงทุน สิ้นเปลืองงบประมาณ ขณะนี้ยังไม่มีความจำเป็นที่จะให้บริการแบบตอบสนองทันที ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ควรให้บริการแบบตอบสนองทันที เฉพาะช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ จากนั้นเป็นแบบอีเมลถามคำถามไว้แล้วบรรณารักษ์จะตอบกลับในเวลาทำการ และคาดหวังให้ตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุดได้ทุกเรื่อง และรับคำถามที่ตอบไม่ได้ไว้ตรวจสอบให้ ในส่วนของคำถามที่มีผู้ใช้บริการถามบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQ) อาจจัดทำระบบที่สามารถตอบคำถามแทนบรรณารักษ์ได้ โคนอาจตอบผ่านระบบเสียง และสมรรถนะของระบบเครือข่ายต้องมีประสิทธิภาพไม่ล่มบ่อย หรือนำเสนอทางเว็บไซต์ของห้องสมุด แต่หากเป็นคำถามเฉพาะควรมีบรรณารักษ์ที่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ตอบ ซึ่งอาจมีหลายๆ คน ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษาเสนอว่าควรเป็นเวลา 6.00 น. ถึงเที่ยงคืน แต่หากสามารถให้บริการตอบคำถามออนไลน์ แบบตอบสนองทันทีได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เป็นการให้บริการที่ดี เนื่องจากมีที่ปรึกษาเวลาค้นคว้าข้อมูลตลอดเวลา แต่การให้บริการแบบนี้อาจไม่เหมาะกับผู้ใช้บริการทางสายตาและการได้ยิน นอกจากมีโปรแกรมรองรับ ตลอดจนจัดให้มีบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด โดยจัดทำในรูปแบบเว็บบอร์ด หรือเว็บบล็อกของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดให้มีบัญชีผู้ใช้ (Account) ของ Facebook หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อื่นๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล และรับคำถามจากผู้ให้

2.1.3 การให้บริการระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 88.89) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 11.11)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 75) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 25)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส เป็นระบบที่สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุด ดังนั้น ข้อมูลที่ให้บริการควรเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เช่น กฎข้อบังคับของห้องสมุด เวลาในการให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด การสมัครสมาชิก วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แผนผังห้องสมุด มีระบบจีพีเอส (Global Positioning System : GPS) แสดงตำแหน่งภายในห้องสมุด แสดงตำแหน่งช่องชั้นหนังสือที่ต้องการ ตลอดจนคำถามที่ผู้ใช้บริการถามบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQ) โดยอธิบายเป็นเสียงพูดหรือข้อมูลพร้อมภาพประกอบ เป็นการอำนวยความสะดวก และประหยัดทรัพยากรบุคคลในการให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้พิการด้วย และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ความทันสมัยให้กับห้องสมุด หากไม่กระทบกับงบประมาณของห้องสมุดที่เพิ่มขึ้น และจุดที่ตั้งควรใกล้กับบริเวณทางเข้า-ออกของห้องสมุด หรือจุดที่สะดวก เห็นได้ชัดเจน และมีความเหมาะสม

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าไม่ควรจัดให้บริการ เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งสามารถใช้บอร์ดหรือป้ายประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดได้ ตลอดจนสามารถเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด จึงไม่คุ้มกับงบประมาณที่ต้องลงทุน

2.1.4 การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า ควรมีเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งอาจพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถสืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐาน ตลอดจนสามารถสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รูปแบบคล้ายกับเว็บไซต์ Google โดยสามารถจำแนกประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ อาทิ เฉพาะหนังสือ รายงานการประชุมวิชาการ มาตรฐาน บทความวิชาการ ข่าว กำหนดขอบเขตวันเดือนปี

ของบทความที่ต้องการ ชื่อผู้เขียนบทความ หรือให้เรียงลำดับ เช่น เรียงลำดับความเกี่ยวข้องกับคำสำคัญหรือวลีที่ใช้สืบค้น 10 อันดับบทความที่มีผู้ใช้บริการสืบค้นมากที่สุด บทความที่มีการอ้างถึงมากที่สุด เป็นต้น สามารถเลือกสืบค้นร่วมกับสถาบันอื่นด้วย และฐานข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือเพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล ประหยัดเวลาในการสืบค้น ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนในการหาข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นถ้าห้องสมุดนั้นมีฐานข้อมูลเป็นจำนวนมาก

2.1.5 จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถให้บริการ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกมั่นใจในคำตอบมากกว่า ยิ่งถ้าถามคำถามและได้คำตอบในเวลาอันรวดเร็ว ยิ่งเป็นบริการที่ดี โดยเฉพาะการค้นคว้าเอกสารงานวิจัย เนื่องจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการ และเป็นผู้ใช้ที่มีปัญหาต้องการข้อมูล บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การค้นคว้าสูง มีแนวทางและวิธีการค้นหาข้อมูลมากกว่าผู้ใช้บริการ ตลอดจนจัดให้มีบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) ตามที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน เป็นบรรณารักษ์ประสานงานระหว่างคณะกับห้องสมุด สนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัยในการค้นคว้าข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน หากบรรณารักษ์ไม่สามารถค้นคว้าข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อนได้ ผู้ใช้บริการก็จะใช้บริการของ Search Engine ไม่มาใช้บริการของห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องเป็นผู้ที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการ ควรมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ เป็นสมาคมบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านานาชาติ เพื่อการเชื่อมต่อฐานความรู้ ทำให้นักวิชาการ นักวิจัย เกิดความเชื่อมั่นในวิชาชีพบรรณารักษ์ ควรมีการสอบใบประกอบวิชาชีพสำหรับบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมทางด้านองค์ความรู้ ความเข้าใจในการค้นคว้าข้อมูลเฉพาะสาขาในเชิงลึกและซับซ้อน สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล สามารถชี้แนะข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุงของงานวิจัยได้ หรือสามารถแนะนำหัวข้องานวิจัยใหม่ๆ ได้ ตลอดจนบรรณารักษ์เป็นผู้วิจัยเอง หรือ

เป็นนักวิจัยร่วมกับคณาจารย์ เนื่องจากบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรู้โดยรวมเป็นอย่างดี บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรเป็นผู้มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) บรรณารักษ์ควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่าต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ โดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการเข้ามาถาม และควรนำบริการแบบ One-stop Service มาให้บริการด้วย และผู้ให้บริการคาดหวังให้ตอบคำถามทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับห้องสมุดได้ทุกเรื่อง และรับคำถามที่ตอบไม่ได้ไว้ตรวจสอบให้

บรรณารักษ์ที่มาทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะเป็นบรรณารักษ์ประจำหรือบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลานั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ แต่ผู้บริหารควรพิจารณาผู้ที่มีความเหมาะสม เพราะเป็นจุดหนึ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุด และควรจัดให้มีบรรณารักษ์ประจำจุดทุกช่วงเวลา

2.1.6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่สามารถติดต่อขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 33.33) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 66.67)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 50) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 50)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพให้บริการมากกว่า แต่หากเป็นเจ้าหน้าที่ควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูลในเบื้องต้นได้ โดยบรรณารักษ์ถ่ายทอดวิธีการสืบค้น และการตอบคำถามให้กับเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำแบบฟอร์มสำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และให้คำตอบไว้ให้ชัดเจน จัดทำระบบที่สามารถค้นคืนได้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ แต่ต้องสามารถติดต่อบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลาหากต้องการ ส่วนจำนวนบรรณารักษ์ประจำ หรือบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณของผู้ใช้บริการ และนโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนมีความเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องเป็นบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ สิ่งที่ต้องการคือผู้ที่มีประสบการณ์การค้นคว้าสูง มีแนวทางและวิธีการค้นหาข้อมูลมากกว่า ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการไม่รู้ว่าใครเป็นบรรณารักษ์ใครเป็นเจ้าหน้าที่แต่ผู้ใดต้องการคนที่สามารถช่วยได้และต้องให้บริการที่ดี

2.1.7 การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมผู้พิการด้วย

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า พื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ไม่ควรเป็นห้อง แต่ควรเป็นจุดที่เด่น มีสีส้ม เมื่อเข้ามาห้องสมุดสามารถเห็นได้ชัดเจน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และควรมีป้ายที่มีขนาดเหมาะสมประจำจุด อาจจะอยู่ติดกับเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ควรออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงผู้พิการ คือ ต้องออกแบบสถานที่ โต๊ะสำหรับสืบค้น OPAC และฐานข้อมูล ให้สามารถใช้ได้กับผู้พิการด้วย และหากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปทุกชั้นที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ เสมือนเป็น “คลินิกสำหรับตอบคำถามและช่วยค้นคว้า”

2.1.8 การให้บริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 17 คน
(ร้อยละ 94.44) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 5.56)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่า การให้บริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service) ควรจัดให้บริการควบคู่กับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเครือข่ายต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ อยากให้ช่วยจัดหาและส่งหนังสือหรือบทความจากห้องสมุดอื่นด้วยในระบบออนไลน์ เป็นการให้บริการที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีการรวมกลุ่มกับนักวิชาการเป็นชุมชนทางวิชาการในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเชื่อมและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทฤษฎีใหม่เผยแพร่ ควรกำหนดระยะเวลาในการค้นหาและจัดส่งเอกสาร ตลอดจนค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน ต้องกำหนดระเบียบการให้บริการที่ชัดเจน ในกรณีที่คณาจารย์ควรให้บริการค้นหาข้อมูลและจัดส่งรายการทางบรรณานุกรมทางอีเมลให้คณาจารย์เลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นจึงจัดส่งสำเนาเอกสาร หรือหนังสือตามรายการที่คณาจารย์เลือกไปยังคณะ ห้องพักของคณาจารย์ หรือหากคณาจารย์ประสงค์เป็นไฟล์ข้อมูล ควรจัดส่งให้ทางอีเมล ขึ้นอยู่กับทรัพยากรสารสนเทศหรือความต้องการของคณาจารย์ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษา จำนวน 17 คน ก็ต้องการเช่นกัน โดยนักศึกษาจะส่งหัวเรื่องที่ต้องการให้บรรณารักษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยสืบค้นให้ก่อน เมื่อบรรณารักษ์ทำการสืบค้นโดยจัดทำรายการบรรณานุกรมให้นักศึกษาพิจารณาคัดเลือกรายการที่ต้องการ เมื่อนักศึกษาเลือกรายการที่ต้องการแล้ว จากนั้นบรรณารักษ์จะทำการจัดหาข้อมูลฉบับเต็ม ตลอดจนหนังสือจัดเตรียมไว้ให้นักศึกษา ในกรณีที่นักศึกษาต้องการมารับเองที่จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือกรณีที่นักศึกษาต้องการให้จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ควรแจ้งค่าใช้จ่ายให้นักศึกษาพิจารณา หากยินยอมจ่ายค่าใช้จ่ายจึงจะดำเนินการจัดส่งเอกสาร โดยจะมีการแจ้งผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น อีเมล, Twitter, บริการเอสเอ็มเอส (Short Message Service : SMS) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ, บริการเอ็มเอ็มเอส (Multimedia Message Service : MMS) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น และมีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 1 คน เสนอแนะว่าควรนำเอกสารใส่ไว้ในตู้ล็อกเกอร์ด้านหน้าห้องสมุด และ e-Mail หรือส่งข้อความทางโทรศัพท์แจ้งนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาสามารถมาเปิดตู้ล็อกเกอร์รับเอกสารด้วยบัตรนักศึกษาถึงแม่ห้องสมุดจะปิดบริการแล้ว สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่เห็นด้วยกับการให้บริการค้นหา มีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้ควรมีความไขว่คว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

2.1.9 การให้บริการสอนหรือแนะนำการสืบค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน

(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน

(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่า ควรจัดทำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ หรือแนะนำบริการของห้องสมุดไว้ในระบบออนไลน์ โดยสื่อที่ใช้ในการนำเสนอ ได้แก่ PowerPoint จัดทำเป็นคู่มือ, โปรแกรม Flash player จัดทำเป็นการ์ตูน ภาพเคลื่อนไหวแนะนำ, หรือวิดีโอคลิป ไฟล์ MP4 สาธิตขั้นตอนการสืบค้นสารสนเทศ ตลอดจนสื่ออื่นๆ ที่มีความเหมาะสม เผยแพร่ในเว็บไซต์ของห้องสมุด ข้อมูลที่นำเสนอวิธีการใช้งานต้องสั้น กระชับ ได้ใจความ ในเวลาเร่งด่วน ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ หากออกแบบสื่อเป็นการ์ตูน หรือภาพสวยๆ จะทำผู้ใช้บริการสนใจเข้ามาศึกษา และนำภาพนั้นๆ ไปประกอบการสอน หรือออกแบบรูปแบบการสอนในลักษณะเป็นเกมออนไลน์ สามารถศึกษาและเล่นเกมแบบสะสมคะแนน โดยจัดทำระดับคะแนน ซึ่งคะแนนที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นสิทธิพิเศษเมื่อมาใช้บริการที่ห้องสมุด เป็นการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาศึกษาและมาใช้บริการ ตลอดจนจัดสอน แนะนำในลักษณะบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอีเลิร์นนิง (e-learning : Electronic Learning) ออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ตของมหาวิทยาลัย ให้ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดเพื่อศึกษาได้ตลอดเวลา หรือบังคับให้ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาให้ศึกษาให้ครบ มิฉะนั้นจะไม่มี

สิทธิในการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และควรมีการติดต่อกับผู้ใช้งานผ่านการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับข่าวสารสามารถโต้ตอบกันได้ ในสื่อกลางเดียวกัน

2.1.10 การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ (User Orientation) เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ เช่น การแสวงหา และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้ (User Orientation) เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ สำหรับคณาจารย์ ควรกำหนด วัน เวลา เรียนเชิญคณาจารย์มาอบรม และต้องเตรียมผู้ทำหน้าที่อบรมให้ดี ในส่วนของนักศึกษาควรจัดสอนหรือแนะนำเป็นประจำทุกปี หรือทุกภาคการศึกษา ช่วงสัปดาห์แรกของการเปิดภาคการศึกษาใหม่ เพื่อให้นักศึกษาที่เข้ามาใหม่ และกลุ่มนักศึกษาที่ทำโครงการ ได้เรียนรู้วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด และในช่วงที่สำนักหอสมุดได้บอกรับฐานข้อมูลเข้ามาใหม่ หรือขอทดลองใช้ฐานข้อมูล ควรจัดสอน และควรเปิดกว้างสำหรับผู้ที่ต้องการให้ฝึกอบรมเป็นกลุ่ม โดยให้เลือกช่วงเวลาและวันที่ในการอบรมตามความสะดวกของผู้ใช้ ตลอดจนจัดอบรมอย่างต่อเนื่องตามการร้องขอของผู้ใช้บริการห้องสมุด ไม่จำเป็นต้องจัดสอนหรือแนะนำตลอดเวลา โดยจัดเป็นรอบ ๆ ให้นักศึกษาลงทะเบียนเลือกเข้าอบรม หรือให้คณาจารย์สั่งงานให้มาศึกษาและนำเสนอในห้องเรียน

สถานที่ในการจัดนั้น หากเป็นที่ห้องสมุดจะมีความสะดวก เนื่องจากมีเครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรสารสนเทศพร้อม สะดวกต่อการสอนและแนะนำ หรือจัดบริการสอนตามภาควิชาให้กับคณาจารย์และนักศึกษา เมื่อมีฐานข้อมูลใหม่ หรือเมื่อมีผู้ใช้บริการต้องการให้สอนไม่ควรใช้เวลาในการสอนหรือแนะนำนานเกินไป

การประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งทางอีเมล และป้ายประชาสัมพันธ์ โดยข้อความที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต้องน่าสนใจ ใช้คำง่าย ๆ เช่น “นักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก หากอยากจบไวต้องมาที่ห้องสมุด” “บทความดี ๆ ฐานข้อมูลดีดี มีให้บริการแล้ว” “หากห้องสมุดจะเป็นเพียงกำลังเล็ก ๆ ที่จะหยิบยื่น Paper ดี ๆ ให้คุณอ่าน แค่คุณคลิก” ป้ายประชาสัมพันธ์ต้องเด่น ตัวอักษรตัวใหญ่ สะดุดตา

2.1.11 การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 91.67) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 8.33)

การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษามีความคิดเห็นว่า ต้องการให้จัดบริการนี้เนื่องจากในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ต้องใช้ข้อมูลที่หลากหลายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บางครั้งนักศึกษาไม่ทราบว่าเรื่องที่ต้องการมีอยู่ในสารสนเทศประเภทใดบ้าง โดยนักศึกษาจะส่งหัวข้อที่ต้องการให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยสืบค้นให้ก่อน เมื่อบรรณารักษ์ดำเนินการสืบค้นหากมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก ควรจัดทำรายการบรรณานุกรมให้นักศึกษาพิจารณาคัดเลือกรายการที่ต้องการ เมื่อนักศึกษาเลือกรายการที่ต้องการแล้ว จากนั้นบรรณารักษ์จะทำการจัดหาข้อมูลฉบับเต็ม จัดเตรียมหนังสือไว้ให้นักศึกษา หรือรวบรวมรายการในลักษณะแยกเป็นหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการที่ผู้ใช้พิจารณา เช่น ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เชิงวิจัย เชิงพัฒนา เชิงเทคโนโลยี เป็นต้น อธิบายสรุป (Concept) เพื่อให้เข้าใจแนวทางในการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำปรึกษาในด้านความถูกต้องของภาษา เอกสารอ้างอิง และรูปแบบของการจัดทำงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ในการให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าทำได้จริง ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ มีความเห็นว่าการให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ เป็นบริการที่ดีสำหรับมหาวิทยาลัยที่เน้นการทำวิจัย ควรจัดให้บริการสำหรับคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) และต้องสืบค้นข้อมูลเชิงลึก แต่ต้องระวังในแง่ของการเป็นพนักงานแทนผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ หากเป็นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน และทำให้ผู้วิจัยหรือผู้ทำวิทยานิพนธ์หาข้อมูลไม่เป็นหรือได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการเท่าที่ควร เพราะว่าผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์จะรู้ความต้องการและแง่มุมของเรื่องที่ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มากกว่า ควรจัดให้บริการในลักษณะคลินิกวิจัย หรือโต๊ะบริการสำหรับช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในด้านงานวิจัยโดยเฉพาะ โดยจัดให้บรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นผู้ให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางคน มีความเห็นว่าการให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน ไม่สามารถให้บริการได้ดี

เนื่องจากบรรณารักษ์ยังไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเชิงลึก และค่าตอบแทนสำหรับวิชาชีพนี้ยังไม่มากพอ แต่หากต้องการให้มีบริการลักษณะนี้อย่างเป็นรูปธรรม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีความสามารถทางด้านการบริหารฐานความรู้ เป็นผู้ประสาน เชื่อมโยง และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพราะห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก เป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) และค่าตอบแทนสำหรับวิชาชีพต้องมากพอ

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดให้บริการ มีความคิดเห็นว่าควรให้บริการในลักษณะแนะนำได้ว่าต้องติดต่อที่ไหน อย่างไร

2.1.12 การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 94.44) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 5.56)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 41.67) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.33)

ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นคณาจารย์ มีความคิดเห็นว่าไม่ควรจัดบริการนี้ เนื่องจาก การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่ เป็นบริการที่มีประโยชน์แต่ก็มีโทษ เช่น กรณีเป็นนักศึกษาปริญญาตรีต้องทำรายงานส่ง แต่มาใช้บริการนี้ จะทำให้รายงานนั้นไม่ใช่ผลงานของนักศึกษา และบรรณารักษ์ไม่มีความเชี่ยวชาญในทุกศาสตร์อย่างลึกซึ้ง ค่าตอบแทนสำหรับวิชาชีพนี้ยังไม่มากพอ จึงคิดว่าไม่สามารถทำได้ ดังนั้น คณาจารย์ผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ตลอดจนนักศึกษาต้องเป็นผู้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศเอง แต่หากมีปัญหาสามารถสอบถามขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ ในการจัดให้บริการควรเตรียมโปรแกรมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น โปรแกรมแปลภาษา พจนานุกรม สารานุกรมออนไลน์ และผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นคณาจารย์บางท่านมีความเห็นว่า การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่ยังไม่สามารถให้บริการได้ดี เนื่องจากบรรณารักษ์ยังไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเชิงลึก และค่าตอบแทนสำหรับวิชาชีพนี้ยังไม่มากพอ แต่หากต้องการให้มีบริการลักษณะนี้อย่างเป็นรูปธรรม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีความสามารถทางด้านการบริหารฐานความรู้ เป็นผู้ประสาน เชื่อมโยง และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพราะห้องสมุดยุคสังคมนฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลากหลายมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ห้องสมุดเพียงอย่างเดียวบรรณารักษ์ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก เป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) และค่าตอบแทนสำหรับวิชาชีพต้องมากพอ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษาจำนวน 17 คน ต้องการให้จัดบริการนี้ และนักศึกษาบางคนเสนอให้จัดบริการในรูปแบบบรรณารักษ์เป็นผู้ตรวจทานในสิ่งที่ผู้ใช้บริการทำให้คำปรึกษาเสนอแนะ มากกว่าการให้บริการ โดยบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่ทั้งหมด และนักศึกษายกบางคนเสนอให้มีบริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แต่ไม่ต้องเรียบเรียงใหม่

นักศึกษาจำนวน 1 คน มีความเห็นว่าไม่ควรจัดให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลด้วยตนเอง

2.1.13 การจัดให้มีบริการแปล

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 83.33) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 16.67)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 41.67) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.33)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 15 คน มีความเห็นว่าควรจัดให้บริการ เนื่องจากมีความสำคัญในการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ต้องการให้แปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยในส่วนของบทคัดย่อหรือแปลสรุปใจความสำคัญ จะได้ว่ารู้ว่าเป็นเรื่องที่ต้องการหรือไม่ หรือในกรณีที่จะต้องส่งบทความไปตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการภาษาอังกฤษ ควรให้บริการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ตลอดจนบรรณารักษ์ทำหน้าที่รับตรวจพิสูจน์อักษร (Proof) ในเรื่องของภาษาให้สำหรับผู้ที่จะส่งบทความไปตีพิมพ์ในวารสาร ซึ่งต้องเข้าใจศัพท์ทางวิชาการ หรือเชิญคณาจารย์ที่มีความรู้ในเรื่องภาษามาเป็นที่ปรึกษาของบรรณารักษ์ในการแปล แต่นักศึกษาจำนวน 3 คน คิดว่าบริการนี้ไม่จำเป็น บรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำสถานที่รับบริการแปล

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ จำนวน 7 คน มีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดให้บริการ เพราะแปลไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านเทคนิคและศัพท์เฉพาะทาง และไม่ควรรอยู่ในบริการของห้องสมุด นักศึกษาต้องพัฒนา เรียนรู้ให้มีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ ต้องมีการค้นคว้าได้ด้วยตนเอง ควรจัดบริการ โปรแกรมแปลภาษา พจนานุกรม สารานุกรม ไว้ให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เห็นว่าควรจัดให้บริการ มีความเห็นว่าควรจัดบริการเฉพาะแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย หรือภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนภาษาอื่น ๆ ไม่จำเป็นต้องให้บริการ แต่หากบรรณารักษ์ไม่มีความเชี่ยวชาญในการแปลอย่าจัดให้บริการ เพราะมี

ผลทำให้ได้ข้อมูลไม่ถูกต้องหากเป็นศัพท์วิชาการ หรือคำศัพท์เฉพาะสาขาวิชา แต่ถ้าจะจัดให้มีบริการแปลควรเป็นบริการแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย และผู้ที่แปลต้องมีความชำนาญเฉพาะศาสตร์สาขาวิชาพอสมควร และหากมีบริการแปล จะช่วยนักศึกษาในการอ่านตำราภาษาอังกฤษให้เข้าใจมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการได้ความรู้เพิ่มเติมจากตำราภาษาอังกฤษ และในการจัดให้บริการควรมีให้เลือกทั้งแบบแปลเฉพาะบทคัดย่อ หรือแปลทั้งเอกสารฉบับเต็ม ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนมีความเห็นว่าควรจัดให้บริการแปลภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษ และบรรณารักษ์ควรมีความรู้ทางด้านภาษาอย่างน้อย 7 ภาษา เพื่อที่จะได้สามารถเชื่อมโยงฐานความรู้ต่าง ๆ ทั่วโลก

2.1.14 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่ง

สารสนเทศจากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรมีบริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร และผู้เชี่ยวชาญ โดยรวบรวมเครือข่าย จัดทำการเชื่อมโยง (Link) ไปยังระบบฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ผู้เชี่ยวชาญ ทางหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการค้นหาข้อมูล ตลอดจนให้คำแนะนำผู้ใช้บริการหรือเวลาส่งข้อมูลให้ทางอีเมลควรแนะนำว่าสามารถหาเพิ่มได้จากที่ไหนบ้าง ช่วยแนะนำประสานงานรวบรวมเป็นเอกสาร ให้บริการในห้องสมุด รวมทั้งรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ แต่หากผู้ใช้บริการต้องการสัมภาษณ์หรือพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้บริการควรเป็นผู้ติดต่อดนัดหมายเอง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ลึกเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเป็นความสัมพันธ์ที่ดีหากผู้ใช้บริการกำลังทำงานวิจัย และหากงานวิจัยนั้นสามารถแก้ปัญหาหรือเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น ๆ อาจจะจัดเวทีแลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ โดยเชิญแหล่งสารสนเทศบุคคลผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการเชื่อมโยงฐานความรู้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีความร่วมมือกับนักวิชาการที่เชี่ยวชาญ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2.1.15 การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ต้องการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ความร่วมมือเป็นเรื่องที่สำคัญ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น จัดให้มี Web-board ตั้งคำถามและสามารถตอบกลับได้ หรือเว็บที่เป็นศูนย์กลางรวมบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของทุกห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้บริการผู้ใช้บริการ โดยใช้เวลาในการเปิด-ปิดบริการเป็นวัฏจักร คือ เมื่อมีผู้ใช้บริการถามคำถามเข้ามา แต่ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาศึกษาอยู่นั้นปิดบริการ แต่ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นเปิดให้บริการอยู่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปิดทำการอยู่เป็นผู้ให้บริการ หรือในกรณีที่ผู้ใช้บริการถามคำถามที่บรรณารักษ์ห้องสมุดนั้นไม่มีความชำนาญ สามารถขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากห้องสมุดอื่นที่มีความถนัดมากกว่าได้ ในแง่ของผู้ใช้บริการที่สะดวกและได้คำตอบที่รวดเร็วที่สุด แม้ว่าจะไม่ใช่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ตนเองศึกษาหรือทำงานอยู่ก็ตาม และทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ทันกับการใช้งานระบบที่จัดให้บริการผู้ใช้บริการต้องมีการยืนยัน Username / Password ควรจัดให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีโฆษณาบอก แต่พอใช้บริการจริง ไม่มีผู้ประสานงานหรือไม่ได้รับความร่วมมือใด

2.1.16 จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน
(ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ในแง่ของผู้ใช้บริการต้องการ ควรมีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรประสานงาน การให้บริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด บริการสำเนาเอกสาร ส่งไฟล์เอกสารระหว่างห้องสมุด ตลอดจนผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและดาวน์โหลดบทความฉบับเต็มจากฐานข้อมูลและงานวิจัยระหว่างห้องสมุดได้เอง เป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ แต่ห้องสมุดต้องทำความเข้าใจถึงกันให้ดีถึงการให้บริการ และอัตราค่าใช้จ่าย เนื่องจากแต่ละห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศและบรรณารักษ์ให้บริการแตกต่างกัน ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนที่ตรงกับ

ความต้องการและรวดเร็ว โดยใช้อีเมล หรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบอื่น ๆ ในการจัดให้บริการควรจัดให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีชี้แจงนโยบาย และควรมีความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน และเป็นการพัฒนาห้องสมุดของประเทศให้สามารถแข่งขันกับห้องสมุดในระดับประเทศทั่วโลก

2.1.17 การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, เว็บไซต์, บล็อก, แชน, เอ็มเอสเอ็น เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, อีเมล, เว็บไซต์, บล็อก, แชน, เอ็มเอสเอ็น เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ช่องทางการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับ ข่าวสาร สามารถโต้ตอบกันได้ทั้งสองกลางเดียวกัน และการให้บริการหลากหลายช่องทาง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีรูปแบบวิธีการสื่อสารหลากหลาย บางคนชอบมาติดต่อดด้วยตนเอง ในขณะที่บางคนชอบอีเมล, เว็บไซต์, บล็อก, แชน, เอ็มเอสเอ็น โทรศัพท์, โทรสาร บริการทางไปรษณีย์จะมีบทบาทลดลงเหลือเพียงการรับ-ส่งพัสดุหรือเอกสาร ผ่านช่องทางนี้เท่านั้น ตลอดจนการสื่อสารโดยใช้เครือข่ายทางสังคม (Social Network) เช่น Blog, Web-board, Hi5, Facebook, Twister, Black Berry, Iphone เป็นต้น แต่ในการให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทางนั้น ต้องมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ บริการทุกช่องทางให้ดี หากไม่มีบรรณารักษ์ให้บริการเพียงพอควรพิจารณาให้บริการบางช่องทาง

2.1.18 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 58.33) ไม่เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 41.67)

การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรจัดให้บริการ โดยจัดทำรายการที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องการ หรือจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลส่วนตัว และหัวข้อที่ต้องการ บรรณารักษ์ควรส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการต้องการให้อย่างต่อเนื่อง ส่วนช่องทางที่เจ้านั้นขึ้นอยู่กับบริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ส่ง SMS แจ้งทางโทรศัพท์, Facebook, Twitter, Black Berry, Iphone และหากมีหลายรายการควรส่งรายการทางบรรณานุกรมและบทคัดย่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาเลือกก่อน จึงส่งเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลฉบับเต็ม เป็นการให้บริการส่วนบุคคลตามที่ใช้ต้องการ (On Demand) สำหรับคณาจารย์ที่ไม่ควรจัดให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องเป็นผู้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง

2.1.19 จัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรจัดทำสื่อแนะนำบริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ เพื่อเป็นการแนะนำและชักชวนผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น ในการจัดทำสื่อควรพิจารณาเรื่องที่ต้องการนำเสนอด้วยเรื่องบางเรื่องเหมาะสมกับสื่อบางสื่อ เรื่องบางเรื่องสามารถนำเสนอได้หลากหลายสื่อ สื่อมีหลากหลายรูปแบบ เช่น แผ่นพับ บอร์ดต่าง ๆ ใบปลิว นิทรรศการ หรือป้าย LED ตัวอักษรวิ่ง ตลอดจนการจัดทำสื่อเผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น จุลสารดิจิทัล วารสารออนไลน์ ข่าวสารออนไลน์ ทางเว็บไซต์ห้องสมุด Facebook, Twitter หรืออีเมล และการให้บริการเอสเอ็มเอส (Short Message Service : SMS) บริการเอ็มเอ็มเอส (Multimedia Message Service : MMS) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ และความเคลื่อนไหวของห้องสมุด สื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้ควรจัดทำ เช่น บริเวณสืบค้นข้อมูลควรจัดทำสื่อแบบปฏิทินตั้งโต๊ะ หรือแผ่นพับ เพื่อผู้บริการจะได้ศึกษาวิธีการสืบค้นได้ด้วยตนเอง หากเป็นสื่อแผ่นพับ ผู้ใช้สามารถหยิบไปเป็นอ่านศึกษาเป็นคู่มือก่อนได้ เป็นการประหยัดเวลาในการให้บริการ ในการจัดทำสื่อควรออกแบบให้น่าสนใจ มีภาพประกอบ สัญลักษณ์ ข้อความสั้น ๆ และควรปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนการจัดทำสื่อแนะนำบริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของเกม อาจจัดทำเป็น 2 รูปแบบ คือ เกมสำหรับ

ผู้หญิงและสำหรับผู้ชาย หากชนะสามารถนำเป็นสิทธิพิเศษในการใช้บริการของห้องสมุดเพิ่มจากปกติ

2.1.20 จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ เห็นด้วยให้จัดบริการนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 100)

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรจัดทำป้าย “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” ให้เด่น ป้ายสัญลักษณ์ ป้ายคำแนะนำ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือหรือหัวเรื่องของหนังสือ ควรจัดทำ แต่ต้องระมัดระวังในเรื่องของเนื้อหา ให้เหมาะสมกับสื่อที่น่าสนใจ และเห็นได้อย่างชัดเจน ควรจัดทำเป็น 2 ภาษา ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการห้องสมุด และไม่ควรมีป้ายมากเกินไปจนไม่เด่น ไม่น่าสนใจ ตลอดจนมีจอ LCD (Liquid Crystal Display) เหมือนโรงภาพยนตร์ แสดงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด กิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารทันสมัยต่าง ๆ ของห้องสมุด หรือแนะนำหนังสือใหม่ ๆ ผ่านระบบเสียงเหมือนกับเครื่องทอดลองฟังเพลงในห้างสรรพสินค้า ภายในบริเวณควรตกแต่งให้มีต้นไม้ มุมโบราณ มุมกาแฟ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายและเพลิดเพลิน

2.2 คุณสมบัติบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ควรมีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มีความรู้รอบตัว มีความรู้สารสนเทศ และความรู้เฉพาะศาสตร์สาขาวิชาที่ลึกซึ้ง เนื่องจากผู้มาใช้บริการมาจากหลากหลายสาขาวิชา หรืออาจจัดบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้บริการเฉพาะศาสตร์ เพื่อให้บริการข้อมูลในเชิงลึก ควรพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะทางให้กับบรรณารักษ์ มิใช่ความรู้ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์อย่างเดียว เพื่อการให้บริการเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นผู้สอนและที่ปรึกษา เป็นคนรุ่นใหม่ เข้าใจระบบฐานข้อมูลและวิธีการสืบค้นที่ดี รู้วิธีการสืบค้น และเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ มีทักษะการสืบค้น สามารถแนะนำการสืบค้นให้กับผู้ใช้บริการได้ สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการให้บริการ ให้บริการเชิงรุก เช่น จัดอบรมนักศึกษาใหม่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุด เน้นการ

อบรมโดยแนะนำแหล่งความรู้เฉพาะสาขาให้นักศึกษา คณาจารย์ในขณะที่ต้องการให้ตรงตามสาขา

3. ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรตอบคำถามเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน ชี้คหลักการเดียวกัน โดยศึกษาจากคำถามที่มีผู้ใช้บริการถามบ่อย ดังนั้นควรประมวลคำถามที่ผู้ใช้บริการถามบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQ) จัดระบบและเผยแพร่บนเว็บไซต์หรือให้บริการระบบ Information Kiosk

4. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นนักประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการของห้องสมุด เช่น ต้องรู้ว่คณาจารย์แต่ละคณะต้องการฐานข้อมูลอะไร ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อคณะ อาจจะต้องทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการใช้ฐานข้อมูล ตลอดจนสิ่งที่คณาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดช่วยหรือจัดให้บริการ เผยแพร่รายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เช่น ฐานข้อมูลใหม่ หนังสือใหม่ สื่อโสตทัศน์ใหม่ ๆ โดยจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ หนังสือ เช่น จุลสาร อีเมล จัดบอร์ดรายชื่อหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน

5. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นนักการตลาด ควรส่งเสริมให้มีการใช้งานฐานข้อมูลอย่างคุ้มค่า โดยการสอน สาธิต แนะนำฐานข้อมูลตามคณะ สาขาวิชาต่าง ๆ หรือตอนปฐมนิเทศคณาจารย์ใหม่ ตลอดจนแนะนำนักศึกษาช่วงเปิดภาคการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่า และในกรณีที่ห้องสมุดบอกรับฐานข้อมูลใหม่หรือขอทดลองใช้ฐานข้อมูล ควรอีเมลแจ้งคณาจารย์ และจัดส่งรายการหนังสือ (Catalog) กระจายไปยังคณาจารย์ในคณะต่างๆ เพื่อให้เลือกซื้อ โดยอาจจะดำเนินการภาคเรียนละครั้งหรือสองครั้ง มีการแจ้งกลับไปยังผู้เสนอซื้อในทุก ๆ ขั้นตอน เช่น เมื่อได้รับหนังสือ และเมื่อหนังสือพร้อมให้บริการ

6. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ มีความสามารถในการช่วยผู้ใช้หาข้อมูลที่ต้องการ แนะนำวิธีการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิงได้ ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย โดยจัดเป็นมุมให้ความช่วยเหลือด้านการวิจัยโดยเฉพาะ ควรประชาสัมพันธ์ให้รู้อย่างชัดเจนว่า สามารถให้ความช่วยเหลือนักวิจัยในเรื่องใดได้บ้าง เช่น ช่วยค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย รับปรับปรุงรูปแบบการทำวิจัย ปรับกรรรูปแบบในการอ้างอิง บริการส่งเย็บเล่ม โดยมีเงื่อนไขให้เก็บไว้ในบริการที่ห้องสมุดด้วย

7. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นผู้สนับสนุนการเรียนการสอน หรือทำงานร่วมกับอาจารย์ในการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอน บรรณารักษ์ต้องรู้หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนเพื่อเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ที่เหมาะสม และเข้าถึงคณาจารย์ ตลอดจนรู้จักแหล่งข้อมูลภายนอกและห้องสมุดอื่น ๆ จัดบุคลากรเพื่อให้บริการในชั้น

เรียน โดยเฉพาะ โดยเปิดโอกาสให้อาจารย์ที่ประสงค์จะให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเข้ามาติดต่อ และบริการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเพื่อให้บริการ เป็นครูผู้ให้ความรู้ เป็นผู้ช่วยสอน เป็นผู้ช่วย ในการทำวิจัย ให้ข้อมูลที่ดีที่สุด เป็นผู้มีความภาคภูมิใจที่สามารถช่วยผู้ให้บริการได้

8. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติเป็นผู้จัดการ ความรู้ บรรณารักษ์ไม่ควรทำตัวเป็นกบในกะลา ต้องออกไปประชุม สัมมนาวิชาการ และศึกษาหา ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี ค้นหาสาระสำคัญของ ขอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ติดตามข่าวสารทันสมัยตลอดเวลา ตลอดจนเข้าร่วมประชุม อบรมต่าง ๆ ที่ คณะหรือหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อบันทึกข้อมูล ถ่ายภาพ ถ่ายวีดีโอ และเก็บข้อมูลทุก อย่างไว้ให้บริการในห้องสมุดอย่างครบถ้วน

9. มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ และสามารถตอบคำถามต่าง ๆ แนะนำได้อย่าง ตรงประเด็น ชัดเจน มีความสามารถในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ให้บริการ โดยสอบถามและการ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการอย่างละเอียดเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศ และจัดหาไว้ให้บริการ โดยรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกันด้วย เพื่อเสนอแนะให้ผู้ให้บริการ ควรมีเทคนิคการสัมภาษณ์ทั้ง แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อดึงความต้องการของผู้ใช้บริการออกมาให้ได้มากที่สุด

10. มีความฉลาดเฉลียวสามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างดี

11. มีวิสัยทัศน์และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคล่องแคล่ว

12. บุคลิกของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีลักษณะดังนี้ ต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีความคิดเชิงบวก ควรมีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยินดี เต็มใจ และพร้อมให้บริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เป็นผู้ที่มีความสุขที่ได้ให้บริการ สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้ดี มีน้ำใจ มีความเอื้อ อารีให้ความช่วยเหลือ มีอัธยาศัยดีไม่หงุดหงิดง่าย มีความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ พูดเก่ง และ สามารถพูดคุยกับผู้ใช้ทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เพื่อสร้างความประทับใจ มีความจำดี สามารถจดจำผู้ให้บริการและหัวข้อที่ผู้ให้บริการต้องการได้

13. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรเป็นผู้มีประสบการณ์

14. มีทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระดับพอใช้ถึงดี การพูดและการฟัง ควรอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสาร และสัมภาษณ์ผู้ให้บริการได้ วิเคราะห์ความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ตรงกับความต้องการ ในด้านการอ่านและการเขียน สามารถอ่านและสรุปความ สารสนเทศได้ รวมทั้งถอดความภาษาวิชาการ และภาษาต่างประเทศให้เข้าใจได้ง่าย สรุปความจาก สารสนเทศต้นฉบับให้อยู่ในรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีความสามารถในการ เขียนบทความ สามารถเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ ได้

15. บรรณารักษ์ต้องมีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

16. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีความสามารถทางด้านการบริหารฐานความรู้ เป็นผู้ประสาน เชื่อมโยง และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพราะห้องสมุดยุคสังคมฐานความรู้มีทรัพยากรที่หลายหลายนมากขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว

17. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ให้บริการ อาทิ การใช้โปรแกรมพื้นฐาน ได้แก่ MS Office Photoshop ได้ดี การแปลงไฟล์ข้อมูล เช่น MS Word แปลงเป็น PDF รูปแบบสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ เช่น Text File, Movie File, Sound สามารถใช้อุปกรณ์ประเภทสื่อทัศนวัสดุ สื่อประเภทต่าง ๆ ที่ทันสมัย ได้แก่ โปรแกรมเครือข่ายทางสังคม (Social Network) เช่น Blog, Twister, Facebook, Hi5 เป็นต้น

18. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีทักษะในการสืบค้นข้อมูลผ่านฐานข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี รู้จักแหล่งสารสนเทศ แหล่งข้อมูลใหม่ ๆ มากขึ้น และหากสามารถเชื่อมโยง (Connection) กับแหล่งความรู้ต่าง ๆ ได้จะเป็นการดี เช่น สถาบันวิจัยต่างๆ และควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดหา ยืม และแลกเปลี่ยนสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ สามารถรวบรวมและเรียบเรียงสารสนเทศจากหลายแหล่งให้แก่ผู้ใช้ได้ โดยเฉพาะเนื้อหาที่อยู่ในความสนใจ และทันต่อเหตุการณ์ ควรรวบรวมและเรียบเรียงเก็บไว้ล่วงหน้า และเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ เพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ เช่น พลังงานทดแทน โลกร้อน เศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

3. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ผู้ให้สัมภาษณ์ประสบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้างดังนี้

3.1 การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัยบางฐานข้อมูลไม่สามารถสืบค้นได้

3.2 ในกรณีที่เอกสารวิชาการ งานวิจัย ตำราที่ไม่มีให้บริการในห้องสมุด ต้องใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการจัดส่งเอกสารที่ขอสำเนา จึงไม่สะดวก

3.3 ในบางครั้งต้องการบทความฉบับเต็มแต่ห้องสมุดไม่มีวารสารฉบับนั้นให้บริการ หรือไม่ได้บอกรับฐานข้อมูล จึงไม่สามารถดาวน์โหลดได้ในทันที

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีดังนี้

4.1 รูปแบบการให้บริการ กระบวนการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการที่ได้อยู่แล้ว คงให้บริการต่อไป ส่วนรูปแบบการให้บริการที่จะจัดให้บริการใหม่ หรือพัฒนาการให้บริการนั้น ต้องพิจารณาและจัดสรรคนให้เพียงพอและเหมาะสมก่อนจึงจะเปิดให้บริการ เช่น จัดให้มีบริการแปล แต่ผู้ที่ให้บริการแปลไม่ดี ไม่ถูก จะทำให้ผู้ใช้บริการผิดหวังในการใช้บริการและได้ข้อมูลที่ไม่ดี หรือบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึก แต่ปรากฏว่าเมื่อผู้ใช้บริการไปใช้บริการแล้วได้ข้อมูล ไม่ลึกซึ่ง ไม่ตรงศาสตร์ที่ผู้ใช้ต้องการ ก็จะกลายเป็นบริการที่ไม่ดี

4.2 ผู้บริหารต้องพิจารณาบรรณารักษ์ที่จะมาทำหน้าที่ในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดี ต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยดี ไม่หงุดหงิดง่าย มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน จึงจะให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ ได้ และควรจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้งาน เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ประหยัดเวลา และเป็นผู้ที่มีจิตใจในการให้บริการ และควรสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อ หรือหาความรู้เพิ่มเติมในการพัฒนาบุคลากร และงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4.3 ควรมีการจัดทำโปรแกรมระบบฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และตอบคำถามทั่วไปสำหรับการใช้บริการในห้องสมุด

4.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบริการอะไรบ้างในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

4.5 ควรมีการรวบรวมแหล่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำให้กับผู้ใช้บริการ

4.6 ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจน

4.7 ควรมีการจัดสัมมนา ประชุมเกี่ยวกับฐานข้อมูล เชิญบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเข้าร่วม เพื่อให้บรรณารักษ์ได้รู้จักฐานข้อมูลใหม่ ๆ และเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้สะดวกในการติดต่อและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนจัดฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4.8 ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความที่อยู่ในรายงานการประชุมทางวิชาการทุกสาขาวิชา เป็นฐานข้อมูลกลางให้ห้องสมุดทุกมหาวิทยาลัยเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มได้ทุกที่ ทำให้มหาวิทยาลัยที่ดำเนินการมีชื่อเสียง เป็นการบริการวิชาการแก่สังคม และเป็นประโยชน์กับผู้วิจัย

4.9 อยากให้จัดสถานที่และบรรยากาศที่ดีในการให้บริการเสมือนบ้าน พร้อมทั้งมีเทคโนโลยีที่ดี บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นผู้แนะนำแหล่งข้อมูลที่มากพอให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการตัดสินใจใช้ข้อมูล

4.10 ควรส่งเสริมให้ใช้สารสนเทศให้มากขึ้นและให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

4.11 ควรมีภาคีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นเครือข่าย ร่วมกันในการให้บริการเอกสารงานวิจัย ตำรา บทความ ฯลฯ ระหว่างสถาบัน ให้สามารถยืม-คืน ส่งไฟล์เอกสาร ได้อย่างทั่วถึง และทันเวลาใช้งาน

4.12 การให้บริการช่วยการค้นคว้า ควรเพิ่มการบริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และ เรียบเรียงสารสนเทศ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างมาก

4.13 ข้อมูลทุกอย่างควรเข้าสู่ระบบออนไลน์ เพื่อประหยัดเวลาในการสืบค้น และ เปลี่ยนหนังสือแบบสิ่งพิมพ์เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถใช้งานผ่าน iPad ได้

4.14 บรรณารักษ์ควรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) เป็นบรรณารักษ์ประสานงานระหว่างคณะกับห้องสมุด สนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัยในการค้นคว้าข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน หากบรรณารักษ์ไม่สามารถค้นคว้าข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อนได้ ผู้ใช้บริการก็จะใช้บริการของ Search Engine ไม่มาใช้บริการของห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องเป็นผู้ที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการ

4.15 บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ เป็นสมาคมบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่า นานาชาติ เพื่อการเชื่อมต่อนานความรู้ ทำให้นักวิชาการ นักวิจัย เกิดความเชื่อมั่นในวิชาชีพ บรรณารักษ์

4.16 ควรมีการสอบไปประกอบวิชาชีพสำหรับบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าเป็นผู้ที่มีความพร้อมทางด้าน องค์ความรู้ ความเข้าใจในการค้นคว้าข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน มีความเชี่ยวชาญเรื่อง แหล่งข้อมูลเป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล สามารถชี้แนะข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุงของวิจัยได้ หรือสามารถ แนะนำหัวข้องานวิจัยใหม่ๆ ได้ ตลอดจนบรรณารักษ์เป็นผู้วิจัยเอง หรือเป็นนักวิจัยร่วมกับ คณาจารย์ เนื่องจากบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรู้องค์รวมเป็นอย่างดี ตลอดจนจัดตั้งเป็นองค์กรอิสระ หรืออาชีพอิสระในการให้บริการช่วยค้นคว้าข้อมูลสำหรับการทำวิจัยเชิงลึกและซับซ้อน ทำให้เป็น วิชาชีพเฉพาะที่มีเกียรติและมีรายได้สูง