

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็น ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน ผู้บริหาร ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดย แบ่งออกเป็น 7 ตอน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพและรูปแบบ ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ปัญหาในการ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน บทบาทที่คาดหวังของ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน สมรรถนะที่ จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า และในส่วนของข้อมูลการสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมี โครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการเก็บรวบรวมเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและ สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการ พัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สามารถสรุปและอภิปราย ผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในส่วนของการสรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 118 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

สำหรับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี

โดยมีตำแหน่งบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีจำนวน 49 คน และบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 18 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ชื่อของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่ใช้ชื่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยส่วนใหญ่ขึ้นตรงต่อฝ่ายบริการ/งานบริการ

จำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ประจำ โดยมีจำนวนบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 1 คน รองลงมามีบรรณารักษ์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ 2 คน ส่วนจำนวนบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา พบว่าโดยส่วนใหญ่ไม่มีบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา

จำนวนนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าโดยส่วนใหญ่ไม่มีนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าโดยส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมดในห้องสมุด พบว่าโดยส่วนใหญ่มีเคาน์เตอร์ให้บริการจำนวน 1 จุด ซึ่งเคาน์เตอร์ที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่บริเวณข้างเคาน์เตอร์บริการยืมคืน

จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ) พบว่าช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. โดยส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน

ช่วงเวลา 12.00 – 16.00 น. โดยส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ นอกเหนือจากช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. และ 12.00 – 16.00 น. มีผู้ปฏิบัติงานประจำ 1-2 คน

รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุด ห้องสมุดทุกแห่ง มีบริการแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง รองลงมาให้บริการทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ทางแชท ทางเอ็มเอสเอ็น ทางโทรสาร ทางเว็บบอร์ด ทางไปรษณีย์ และทางบล็อก

บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการสอนและแนะนำห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยคิดค่าบริการ

บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก โดยไม่คิดค่าบริการ

บริการรวบรวมบรรณานุกรม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม โดยไม่คิดค่าบริการ

บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่คิดค่าบริการ

บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล เป็นการบริการให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ในเรื่องที่น่าสนใจ ติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวงการวิชาการ/วิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีบริการนี้ โดยไม่คิดค่าบริการ

บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง โดยการรวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่ไม่มีบริการนี้

บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการ

บริการจัดทำบทสรุปสารสนเทศ (Information Repackaging) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการ

บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีบริการนี้ โดยไม่คิดค่าบริการ

บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการ

บริการแปลเอกสาร พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งในประเทศไทย ไม่มีให้บริการแปลเอกสาร

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ในส่วนนี้ศึกษาปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อยๆ เป็นต้น ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาคำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น และผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ตามลำดับ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป และความสอดคล้องระหว่างความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานะที่ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศบนชั้น ตามลำดับ

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหาในด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆที่ใช้ในการให้บริการ โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนดคำศัพท์ใน

การสืบค้น ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

พบว่า บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนคาดหวังมากที่สุด คือ บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา รองลงมา ได้แก่ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอน และ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ ตามลำดับ

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และ ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน ตามลำดับ

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ บล็อก แชท เอ็มเอสเอ็น เป็นต้น จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคนรวมถึงผู้พิการด้วย จัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงาน

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ ตามลำดับ

2. ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์

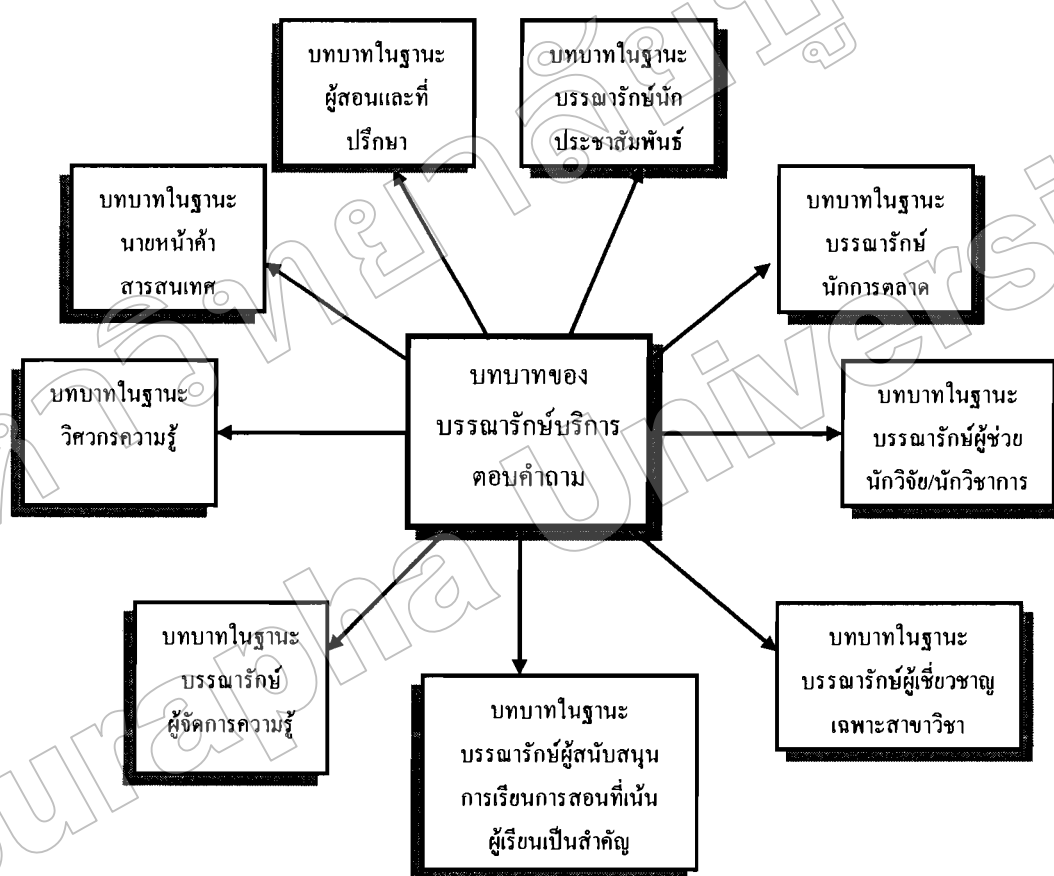
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 5 คน และคณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน และเพศชายจำนวน 2 คน โดยมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน และส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบรรณารักษศาสตร์ ปริญญาโทสาขาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์ พบว่า มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ จำนวน 9 คน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน มีตำแหน่งทางการบริหารเป็นผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชา จำนวน 1 คน และหัวหน้าหลักสูตร จำนวน 1 คน มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 8 คน และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก จำนวน 4 คน โดยส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน รองลงมาสังกัดคณะนิติศาสตร์ สาขาวารสารศาสตร์ จำนวน 2 คน ตามลำดับ และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาศปกติ จำนวน 9 คน รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาศปกติ จำนวน 5 คน และปริญญาโท ภาศพิเศษ จำนวน 4 คน โดยส่วนใหญ่ศึกษา คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คน รองลงมาเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์สาขาคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) จำนวน 2 คน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน และคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 2 คน ตามลำดับ

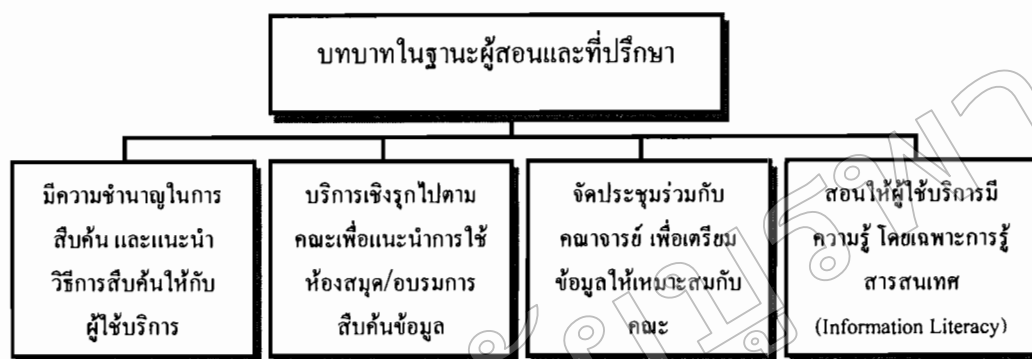
ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของ
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน สรุปได้ดังนี้



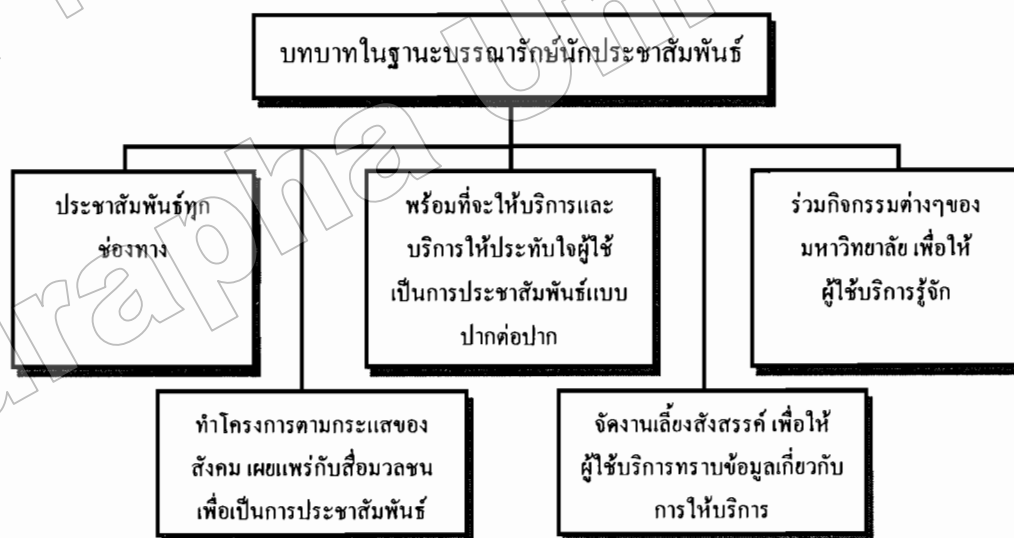
ภาพที่ 1 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชน

2.1.1 บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา



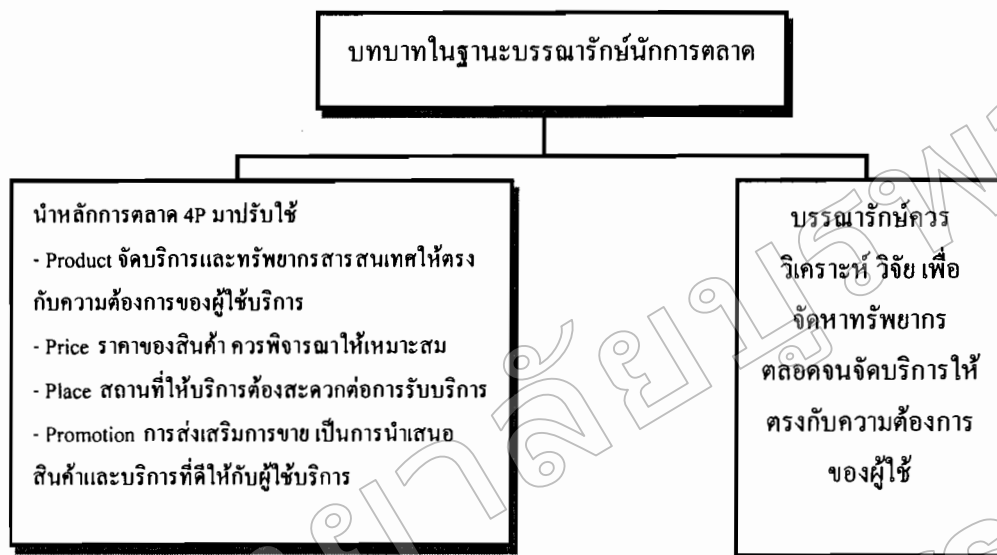
ภาพที่ 2 บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา

2.1.2 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์



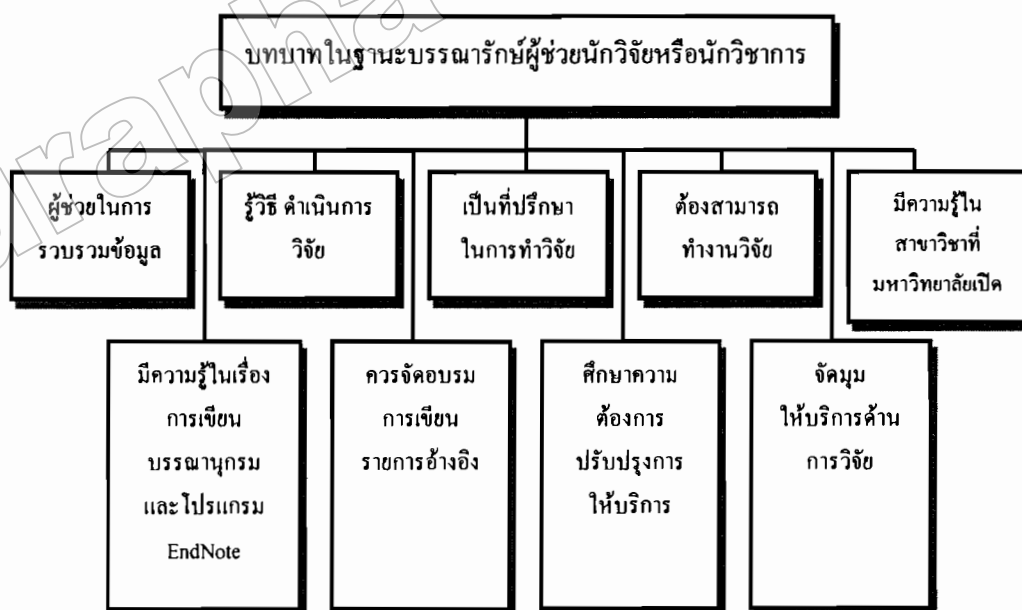
ภาพที่ 3 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์

2.1.3 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด



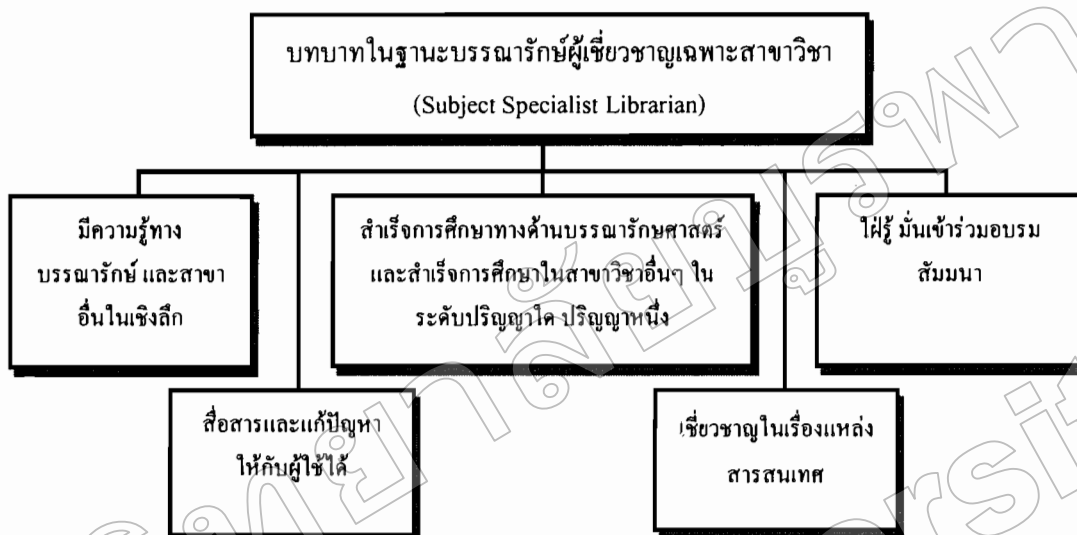
ภาพที่ 4 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด

2.1.4 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ



ภาพที่ 5 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ

2.1.5 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian)



ภาพที่ 6 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา

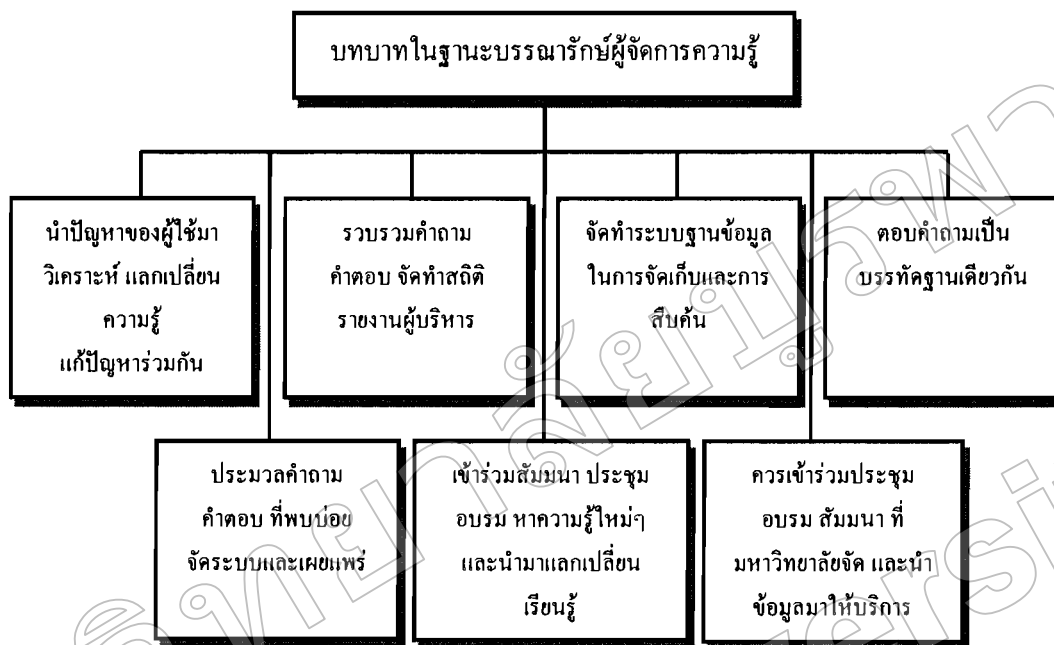
2.1.6 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ



ภาพที่ 7 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น

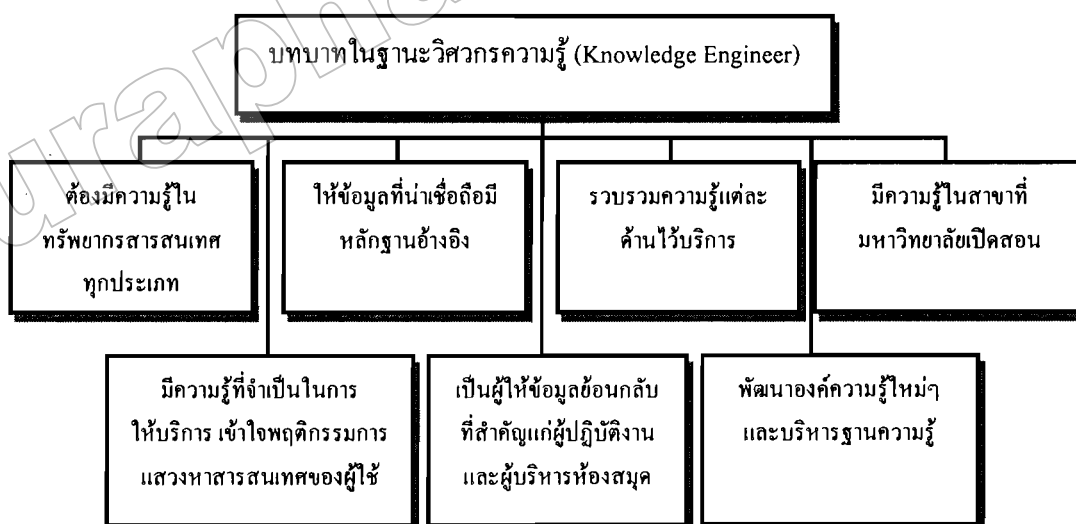
สำคัญ

2.1.7 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้



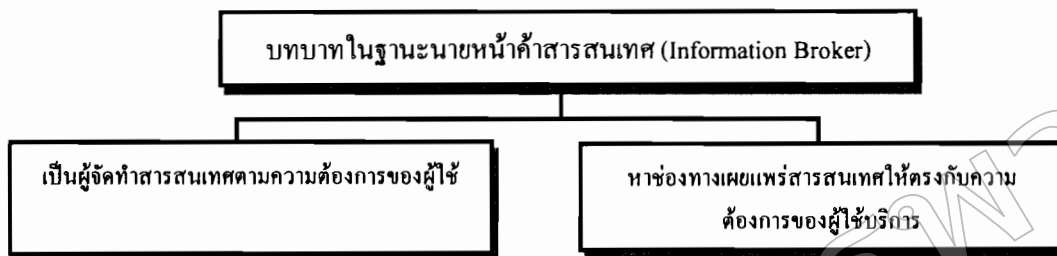
ภาพที่ 8 บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้

2.1.8 บทบาทในฐานะวิศวกรความรู้ (Knowledge Engineer)



ภาพที่ 9 บทบาทในฐานะวิศวกรความรู้

2.1.9 บทบาทในฐานะนายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker)



ภาพที่ 10 บทบาทในฐานะนายหน้าค้าสารสนเทศ

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ควรมีสมรรถนะดังนี้



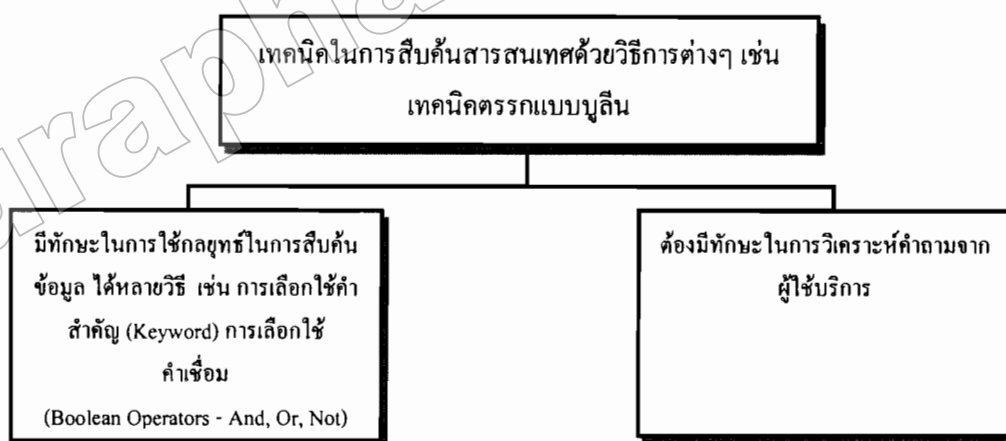
ภาพที่ 11 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

2.2.1 ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ



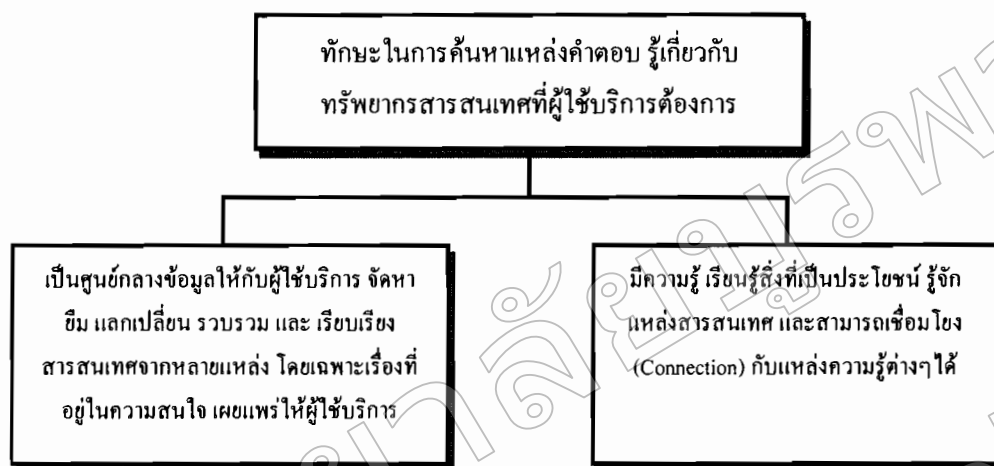
ภาพที่ 12 ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ

2.2.2 เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน



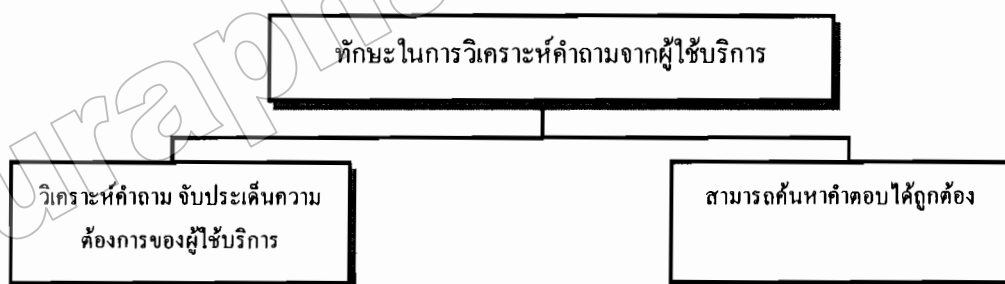
ภาพที่ 13 เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ

2.2.3 ทักษะในการค้นหาแหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ



ภาพที่ 14 ทักษะในการค้นหาแหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ

2.2.4 ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ

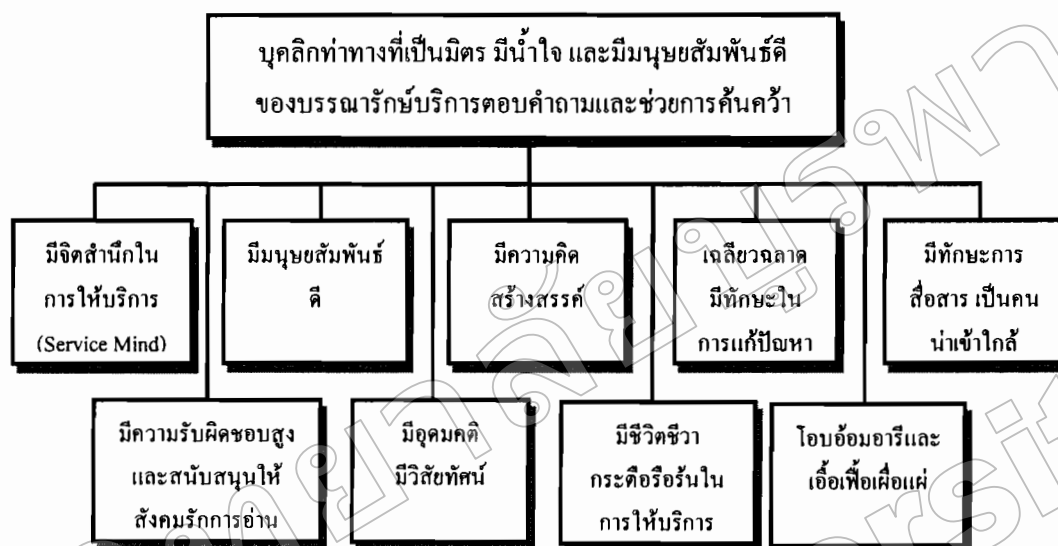


ภาพที่ 15 ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ

2.2.5 ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที

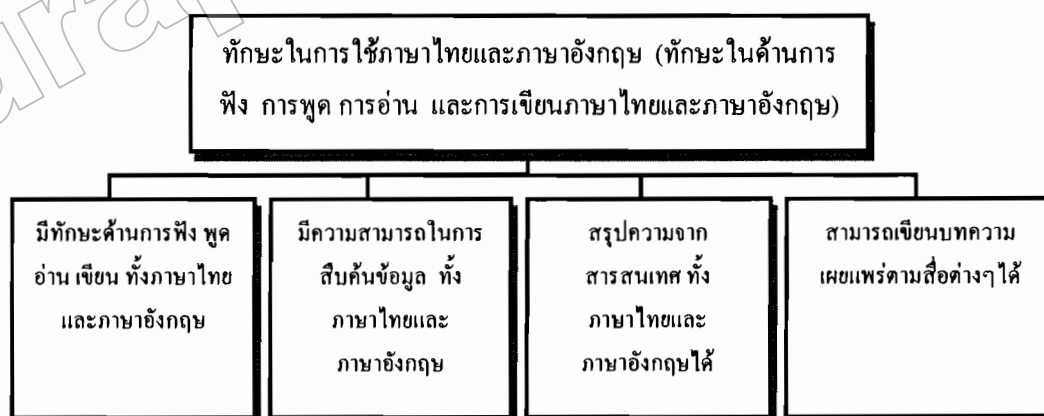
ต้องมีทักษะในการวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหาของข้อมูล เพื่อให้ตรงกับข้อคำถามของผู้ใช้บริการ

2.2.6 บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ของบรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า



ภาพที่ 16 บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ของบรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

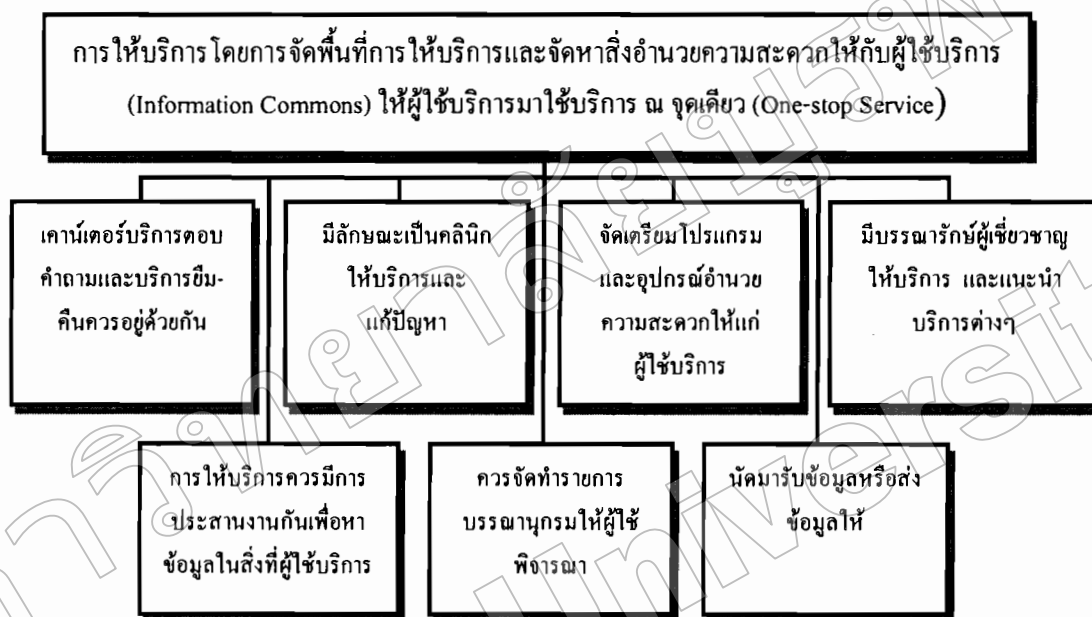
2.2.7 ทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ทักษะในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)



ภาพที่ 17 ทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนี้

2.3.1 การให้บริการโดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว



ภาพที่ 18 การให้บริการ โดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว

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

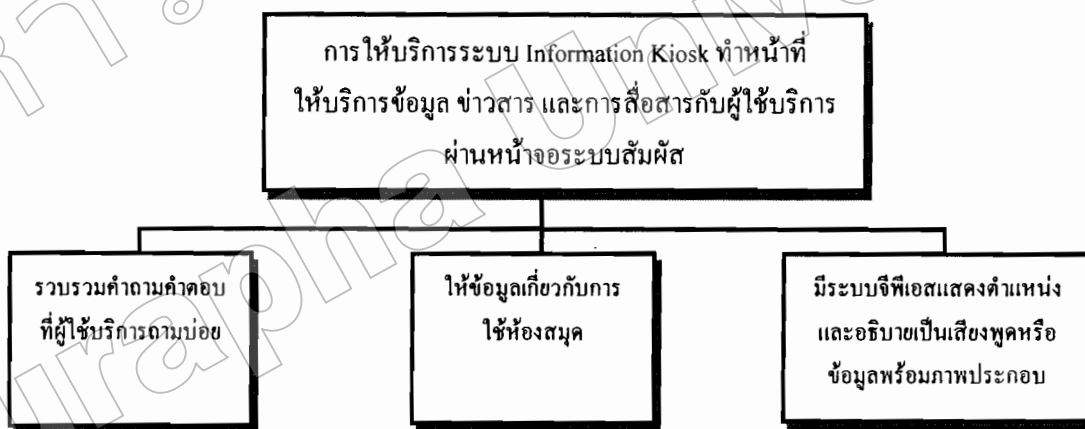
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ขณะนี้ยังไม่มีความจำเป็นที่จะให้บริการ 24 ชั่วโมง แต่ควรให้บริการอย่างรวดเร็วในช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ในช่วงเวลาที่ห้องสมุดปิดบริการเป็นการให้บริการแบบอีเมล ถามคำถามไว้ แล้วบรรณารักษ์จะตอบกลับ หรือมีการรวบรวมคำถามคำตอบแล้วนำขึ้นเว็บ หรือก่อนเปิดให้บริการควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการก่อน ตลอดจนมีช่วงทดลองให้บริการ หากไม่มีผู้ใช้บริการหรือใช้บริการน้อยอาจจะไม่คุ้มกับการลงทุน แต่ถ้าสามารถให้บริการตอบคำถามออนไลน์แบบตอบสนองทันทีตลอดเวลา 24 ชั่วโมงได้ เป็นการให้บริการที่ดี เนื่องจากมีที่ปรึกษาเวลาค้นคว้าข้อมูลตลอดเวลา และควรให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของห้องสมุด โดยจัดทำในรูปแบบเว็บบอร์ด หรือเว็บบล็อก ของฝ่ายบริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้า จัดให้มีบัญชีผู้ใช้ (Account) ของเฟสบุ๊ก (Facebook) หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล และรับคำถามจากผู้ใช้

2.3.3 การให้บริการระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส

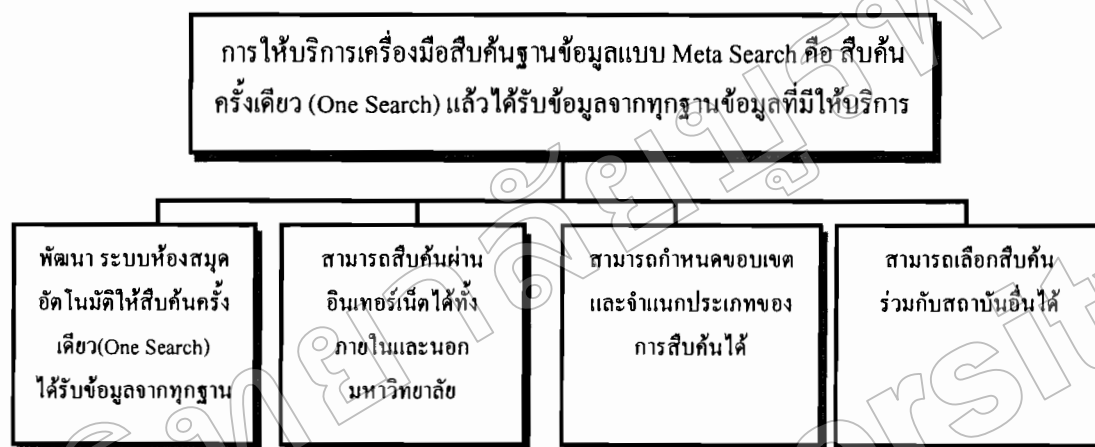
ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าหากไม่กระทบกับงบประมาณของห้องสมุด ควรจัดให้บริการ และจุดที่ตั้งควรใกล้กับบริเวณทางเข้า-ออกของห้องสมุด หรือจุดที่สะดวก เห็นได้ชัดเจน ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าไม่ควรจัดให้บริการ เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งสามารถใช้บอร์ดหรือป้ายประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ตลอดจนสามารถเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ จึงไม่คุ้มกับงบประมาณที่ต้องลงทุน

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าควรจัดให้บริการ ได้เสนอความคิดเห็นของการให้บริการข้อมูล ดังนี้



ภาพที่ 19 การให้บริการระบบ Information Kiosk

2.3.4 การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นควรให้จัดบริการนี้ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้บริการดังนี้



ภาพที่ 20 การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search

2.3.5 จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพมาให้บริการ ส่วนจะเป็นบรรณารักษ์ประจำหรือบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลานั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ ผู้บริหารควรพิจารณาผู้ที่มีความเหมาะสม เพราะเป็นจุดหนึ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุด และควรจัดให้มีบรรณารักษ์ให้บริการประจำจุดทุกช่วงเวลา และได้เสนอรูปแบบการให้บริการ ดังนี้



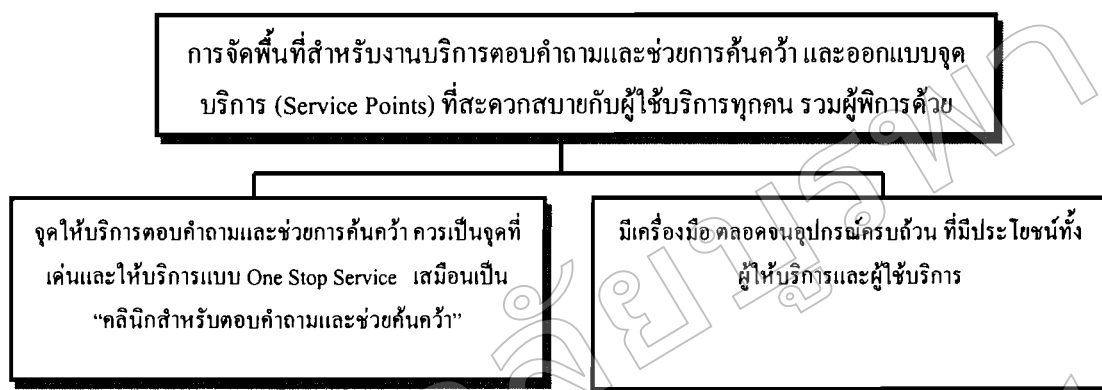
ภาพที่ 21 การจัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถาม

2.3.6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่สามารถติดต่อขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ควรเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพให้บริการมากกว่า แต่หากเป็นเจ้าหน้าที่ควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูลในเบื้องต้นได้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงานของบรรณารักษ์วิชาชีพ แต่ต้องสามารถติดต่อบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลาหากต้องการ ส่วนจำนวนบรรณารักษ์ประจำ หรือบรรณารักษ์จากฝ่ายงานอื่น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณของผู้ใช้บริการ และนโยบายของห้องสมุดนั้น ๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์บางคนมีความเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องเป็นบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ สิ่งที่ต้องการคือผู้ที่มีประสบการณ์การค้นคว้าสูง มีแนวทางและวิธีการค้นหาข้อมูลมากกว่า ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการไม่รู้ว่าเป็นบรรณารักษ์ใครเป็นเจ้าหน้าที่แต่ผู้ใช้ต้องการคนที่สามารถช่วยได้และต้องให้บริการที่ดี

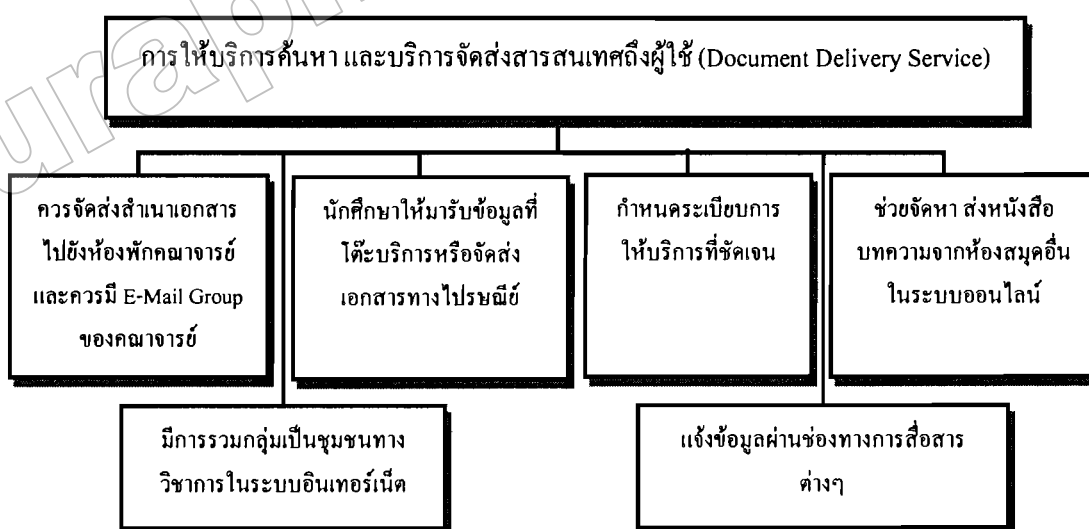
2.3.7 การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ
ออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมผู้พิการด้วย



ภาพที่ 22 การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

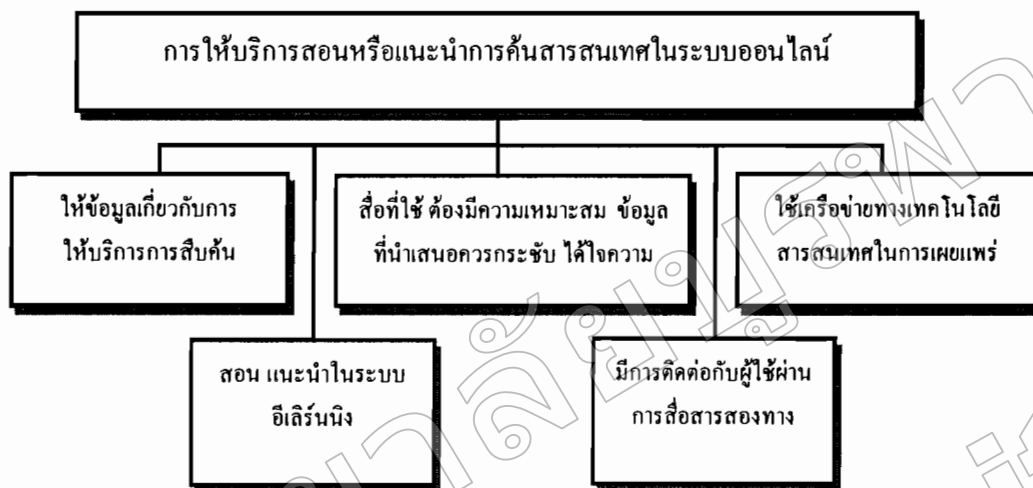
2.3.8 การให้บริการค้นหา และบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่เห็นด้วยกับการให้บริการค้นหา มีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้ควรมี
ไขว่คว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่เห็นควรให้จัดบริการนี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้บริการดังนี้



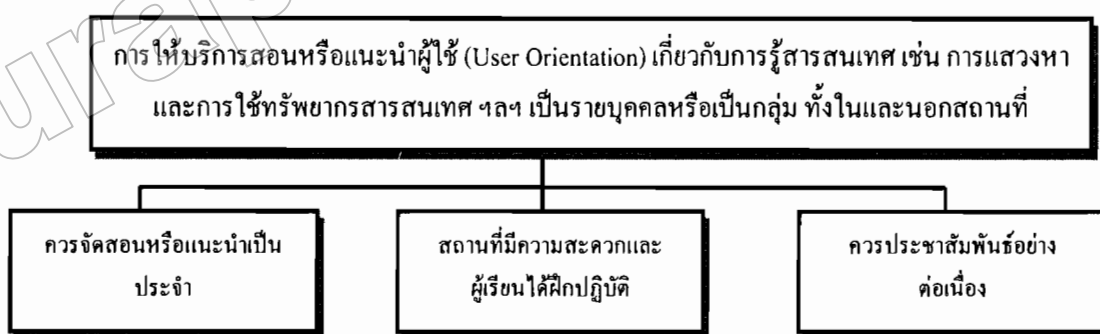
ภาพที่ 23 การให้บริการค้นหา และบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้

2.3.9 การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์



ภาพที่ 24 การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์

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



ภาพที่ 25 การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ

2.3.11 การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรจัดให้บริการ ควรจัดให้บริการสำหรับคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโทและปริญญาเอก) และต้องสืบค้นข้อมูลเชิงลึก แต่ต้องระวังในแง่ของการเป็นทำงานแทนผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ ผู้ให้สัมภาษณ์บางคน มีความเห็นว่า ไม่สามารถให้บริการได้ดี เนื่องจากบรรณารักษ์ยังไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเชิงลึก และคำตอบแทนสำหรับวิชาชีพนี้ยังไม่มากพอ แต่หากต้องการให้มีบริการลักษณะนี้อย่างเป็นรูปธรรม บรรณารักษ์ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาในเชิงลึก เป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) และคำตอบแทนสำหรับวิชาชีพต้องมากพอ ควรทำหน้าที่เป็นผู้เสนอรายการสารสนเทศ ผู้วิจัยหรือผู้ที่ทำวิทยานิพนธ์จะเป็นผู้พิจารณาและคัดเลือกสารสนเทศด้วยตนเอง เพราะว่าผู้ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์จะรู้ความต้องการและแง่มุมของเรื่องที่ทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มากกว่า

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษามีความคิดเห็นว่า ต้องการให้จัดบริการนี้เนื่องจากในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ต้องใช้ข้อมูลที่หลากหลายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ บางครั้งไม่ทราบว่าเรื่องที่ต้องการมีอยู่ในสารสนเทศประเภทใดบ้าง โดยนักศึกษาจะส่งหัวเรื่องที่ต้องการให้ช่วยสืบค้นให้ก่อน หากมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก ควรจัดทำรายการบรรณานุกรมให้นักศึกษาพิจารณาคัดเลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นบรรณารักษ์จะทำการจัดหาข้อมูลฉบับเต็ม จัดเตรียมไว้ให้นักศึกษา หรือรวบรวมรายการในลักษณะแยกเป็นหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการที่ผู้ใช้พิจารณาตลอดจนให้คำปรึกษาในด้านความถูกต้องของภาษา เอกสารอ้างอิง และรูปแบบของการจัดทำงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ในการให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าทำได้จริง ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องจัดให้บริการ มีความคิดเห็นว่าควรให้บริการในลักษณะแนะนำว่าต้องติดต่อที่ไหน อย่างไร หากเป็นนิสิต นักศึกษา ควรสอนให้รู้วิธีการค้นคว้าด้วยตนเองก่อน

2.3.12 การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่

บริการให้ข้อมูลที่ผู้ต้องการ แต่ผู้ใช้ควรวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศเอง เนื่องจากผู้มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่กำลังค้นคว้า และมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตนเองต้องการ ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษาที่ต้องการให้จัดบริการนี้ โดยเสนอให้จัดบริการในรูปแบบบรรณารักษ์เป็นผู้ตรวจทานในสิ่งที่ผู้ใช้บริการทำ ให้คำปรึกษา

เสนอแนะ มากกว่าการให้บริการโดยบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่ทั้งหมด และนักศึกษาบางคนเสนอให้มีบริการวิเคราะห์สังเคราะห์ แต่ไม่ต้องเรียบเรียงใหม่

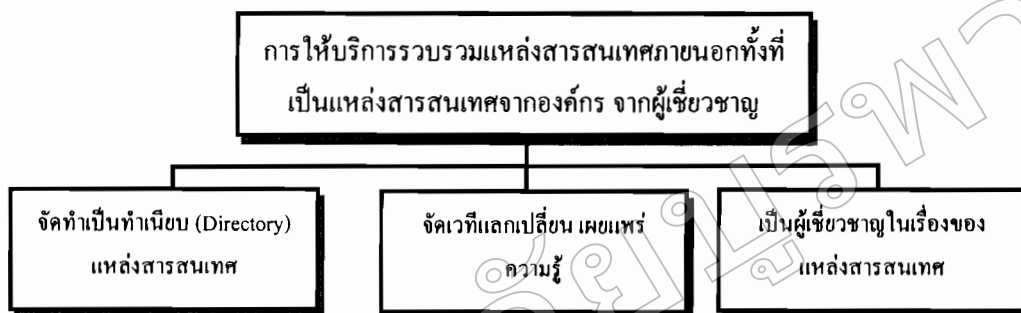
นักศึกษาที่มีความเห็นว่าจะไม่ควรจัดให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องเป็นผู้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลด้วยตนเอง

2.3.13 การจัดให้มีบริการแปล

ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและคณาจารย์ มีความคิดเห็นว่า ไม่ควรจัดให้มีบริการแปลในห้องสมุด เนื่องจาก คำศัพท์เฉพาะของแต่ละสาขาจะมีความหมายแตกต่างกันไป หากผู้ที่ให้บริการแปลไม่มีความรู้ทางด้านภาษาแบบเชี่ยวชาญก็จะทำให้เกิดการแปลผิดความหมาย และผู้วิจัย ตลอดจนนักศึกษา รู้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะในศาสตร์สาขาที่ค้นคว้าวิจัย เป็นอยู่อย่างคั่งอยู่แล้ว บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงาน แนะนำแหล่ง เป็นศูนย์กลางอำนวยความสะดวกในส่งข้อมูลให้สถาบันภาษา หรือจัดทำทำเนียบสถาบันภาษาหรือศูนย์ภาษา เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ให้บริการ ยกเว้นว่าบรรณารักษ์เรียนหรือเชี่ยวชาญทางด้านภาษามาโดยเฉพาะและสามารถแปลให้ได้ ซึ่งอาจจะหายากมาก

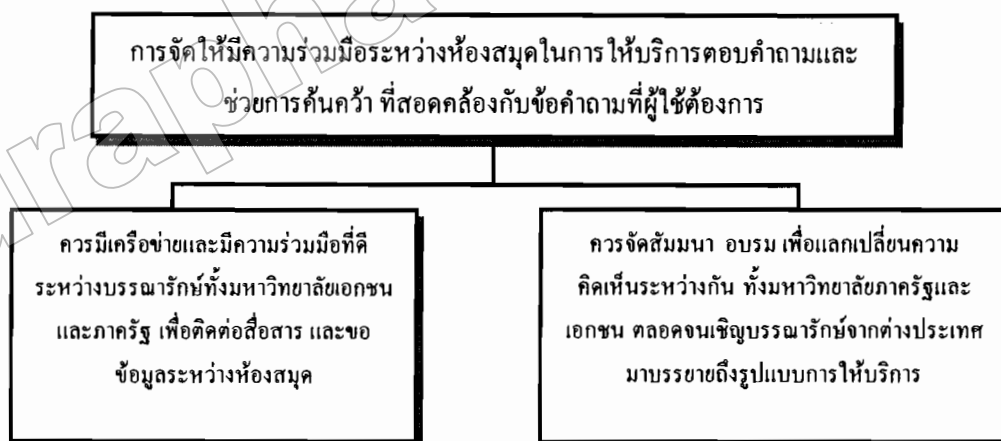
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นคณาจารย์ ที่มีความเห็นว่าจะไม่ควรจัดบริการ เนื่องจาก นักศึกษาต้องพัฒนา เรียนรู้ให้มีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ และต้องค้นคว้าด้วยตนเอง ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่เห็นว่าควรจัดให้บริการ เนื่องจากการช่วยนักศึกษาในการอ่านตำราภาษาอังกฤษให้เข้าใจมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการ ได้ความรู้เพิ่มเติมจากตำราภาษาอังกฤษ และในการจัดให้บริการควรมีให้เลือกทั้งแบบแปลเฉพาะบทคัดย่อ หรือแปลทั้งเอกสารฉบับเต็ม ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ที่มีความเห็นว่าจะควรจัดให้บริการ เนื่องจากมีความสำคัญในการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ต้องการให้แปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยในส่วนของบทคัดย่อหรือแปลสรุปใจความสำคัญ หรือในกรณีที่จะต้องส่งบทความไปตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการ ภาษาอังกฤษ ควรมีบริการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ ตลอดจนบรรณารักษ์ทำหน้าที่รับตรวจพิสูจน์อักษร (Proof) ในเรื่องของภาษาให้สำหรับผู้ที่จะส่งบทความไปตีพิมพ์ในวารสาร ซึ่งต้องเข้าใจศัพท์ทางวิชาการ หรือเชิญคณาจารย์ที่มีความรู้ในเรื่องภาษามาเป็นที่ปรึกษาของบรรณารักษ์ในการแปล และนักศึกษาบางส่วนมีความเห็นว่าการจัดบริการนี้ไม่จำเป็น บรรณารักษ์ควรทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำสถานที่รับบริการแปล

2.3.14 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่ง
สารสนเทศจากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ



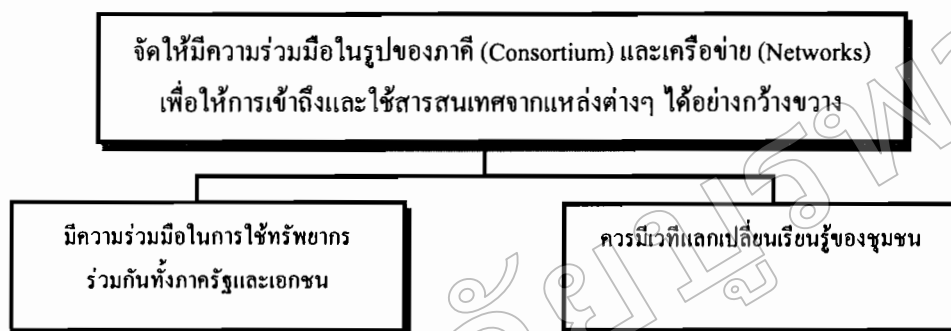
ภาพที่ 26 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศ
จากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ

2.3.15 การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ



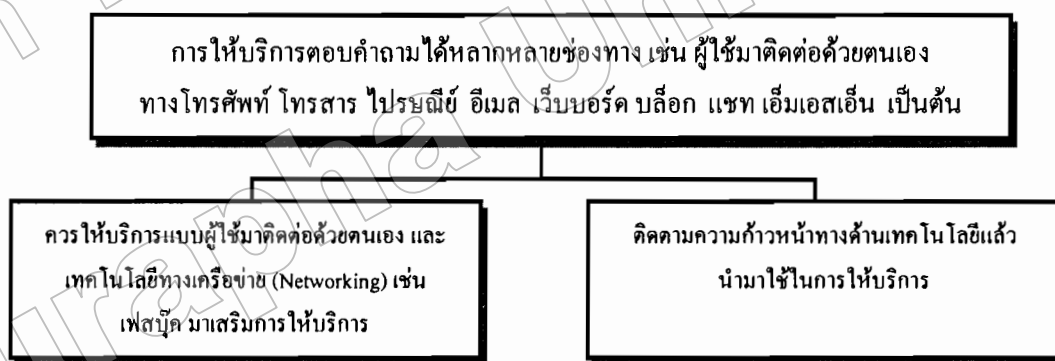
ภาพที่ 27 การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า

2.3.16 จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง



ภาพที่ 28 การจัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี และเครือข่าย

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

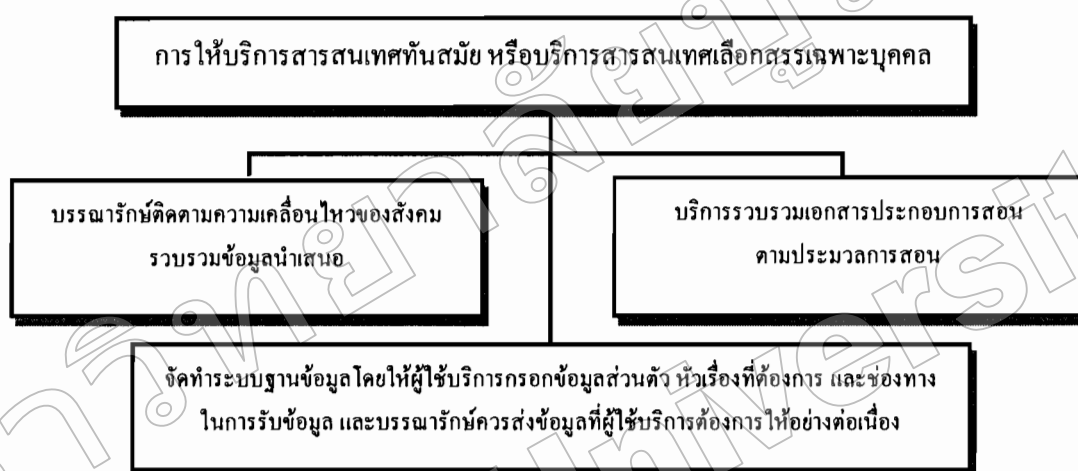


ภาพที่ 29 การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง

2.3.18 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะ

บุคคล

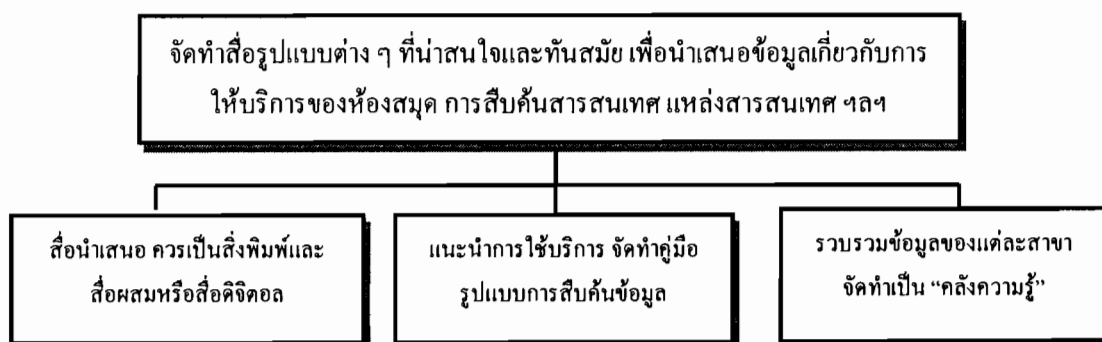
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่เห็นด้วยกับการให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล มีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ให้บริการจะรู้ว่าข้อมูลแบบใดเป็นข้อมูลที่ต้องการ ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่เห็นควรให้จัดบริการนี้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้บริการดังนี้



ภาพที่ 30 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะ

บุคคล

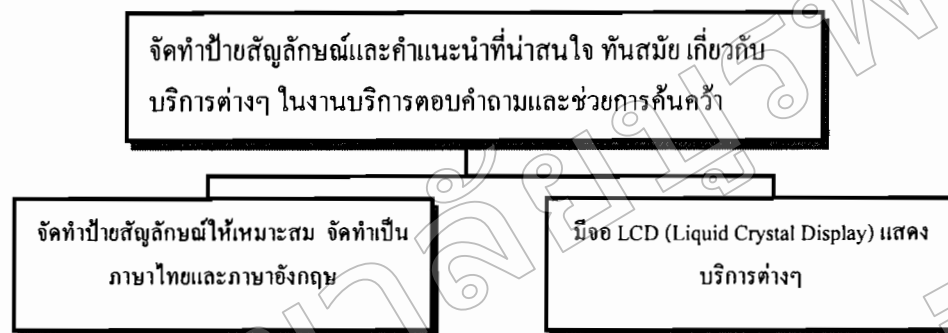
2.3.19 จัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ



ภาพที่ 31 การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย

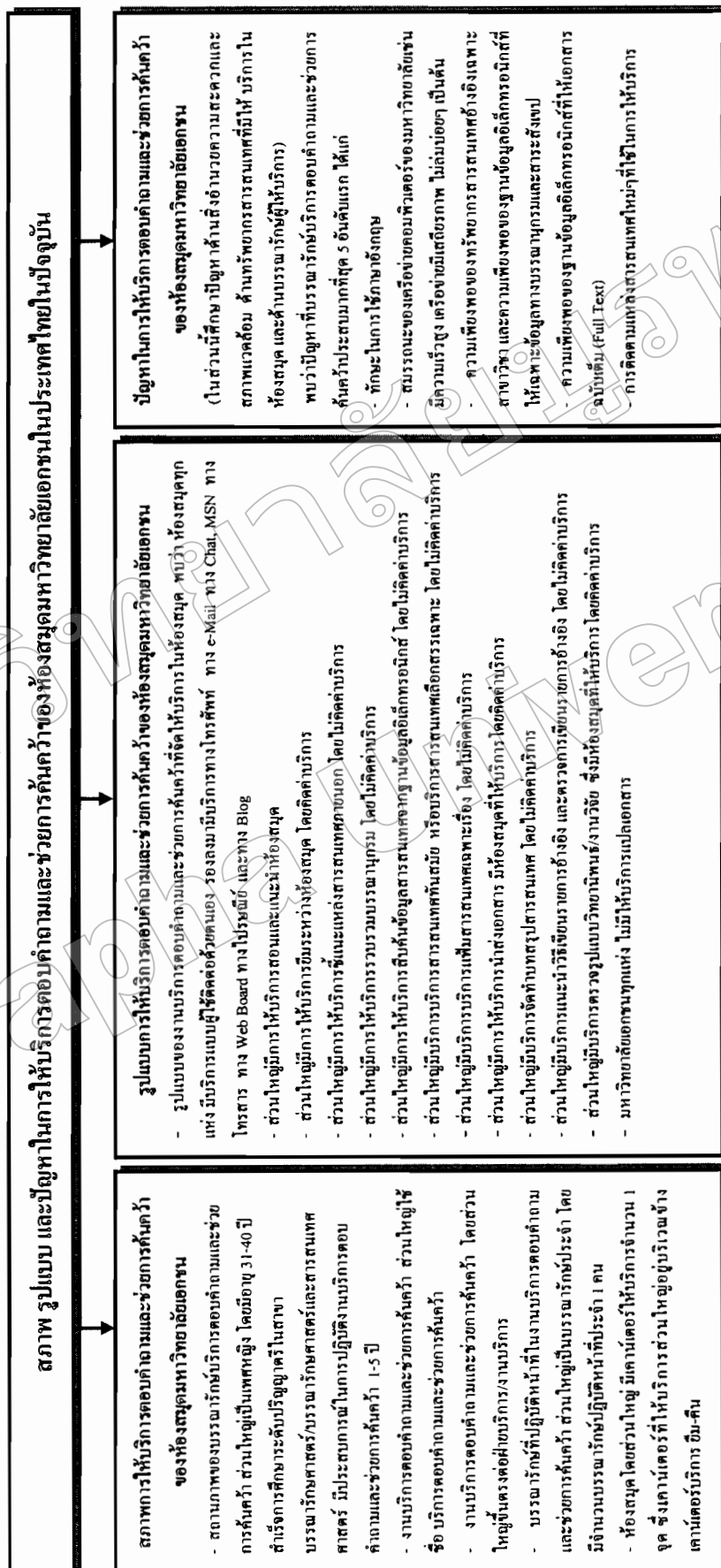
2.3.20 จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นว่า จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนี้



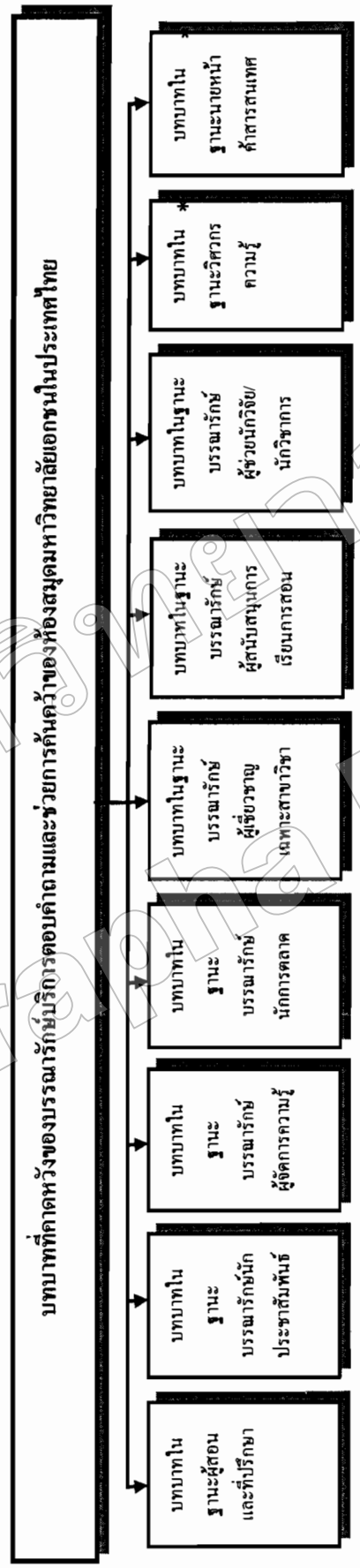
ภาพที่ 32 การจัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สรุปสภาพ รูปแบบ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยในปัจจุบัน

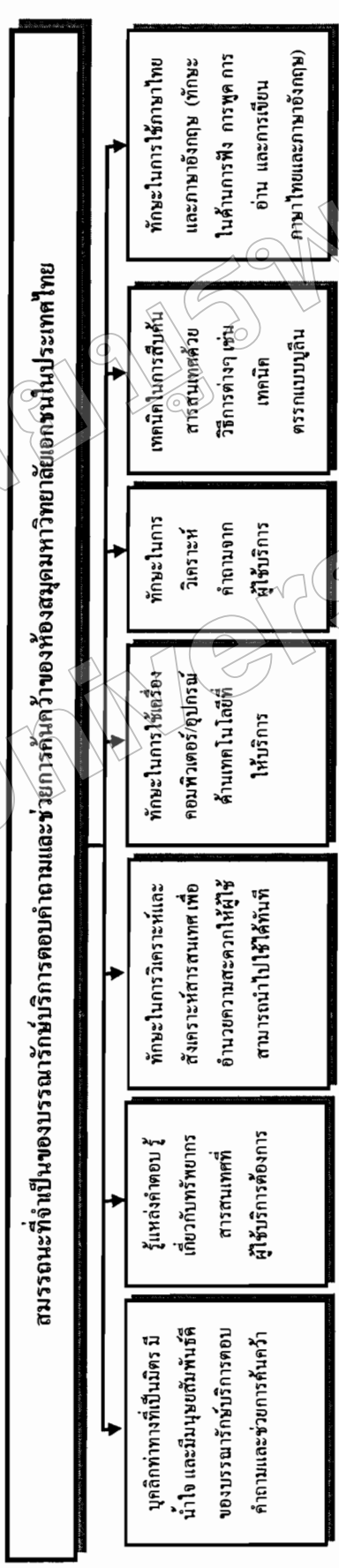


ภาพที่ 33 สรุปสภาพ รูปแบบ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยในปัจจุบัน

สรุปบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

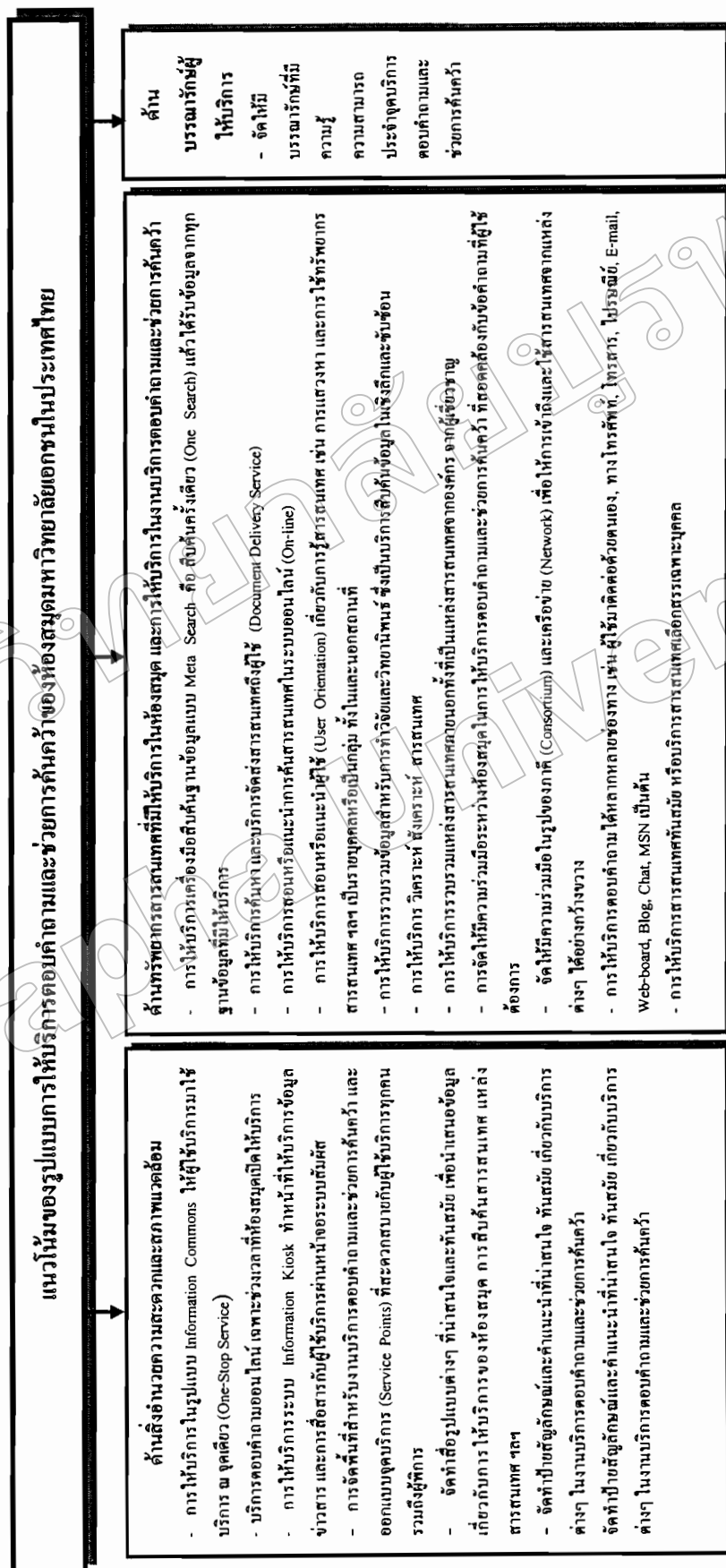


* บทบาทที่ได้รับเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์



ภาพที่ 34 สรุปบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

สรุปแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย



ภาพที่ 35 สรุปแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

สภาพและรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนใหญ่เป็นแบบผู้ใช้บริการติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 38 แห่ง ทางโทรศัพท์ จำนวน 32 แห่ง ทางอีเมล จำนวน 22 แห่ง ทางแชท ทางเอ็มเอสเอ็น จำนวน 12 แห่ง ทางโทรสาร จำนวน 8 แห่ง ทางเว็บบอร์ด จำนวน 7 แห่ง ทางไปรษณีย์ จำนวน 7 แห่ง และทางบล็อก จำนวน 3 แห่ง ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ดี และอัลเลน (Dee & Allen, 2006) ที่พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ให้บริการผ่านอีเมล ให้บริการสนทนาหรือแชท บางแห่งให้บริการควบคู่กัน

บริการโดยส่วนใหญ่ที่จัดให้มีในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ มีการให้บริการสอนและแนะนำห้องสมุด จำนวน 35 แห่ง และไม่มีให้บริการ 3 แห่ง มีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 27 แห่ง ไม่มีให้บริการ 11 แห่ง มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก จำนวน 29 แห่ง และไม่มีให้บริการ จำนวน 9 แห่ง มีการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม จำนวน 20 แห่ง และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการจำนวน 18 แห่ง มีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น จำนวน 38 แห่ง (ร้อยละ 100) มีบริการสารสนเทศทันสมัยหรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล จำนวน 21 แห่ง และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการ จำนวน 17 แห่ง มีบริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง โดยการรวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก จำนวน 7 แห่ง และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการ จำนวน 31 แห่ง มีการให้บริการนำส่งเอกสาร จำนวน 16 แห่ง ไม่มีให้บริการ 22 แห่ง มีบริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง จำนวน 31 แห่ง และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการ จำนวน 7 แห่ง มีบริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน 16 แห่ง ไม่มีให้บริการ 22 แห่ง มีบริการจัดทำบทสรุปสารสนเทศ (Information Repackaging) จำนวน 4 แห่ง และมีห้องสมุดที่ไม่มีให้บริการ จำนวน 34 แห่ง ส่วนบริการแปลเอกสาร พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย จำนวน 38 แห่ง ไม่มีให้บริการ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542) พบว่า บริการโดยส่วนใหญ่ที่จัดให้มีในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ บริการตอบคำถาม บริการชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอก บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการสืบค้น

จากฐานข้อมูลโอแพค ในขณะที่บริการแปล เป็นบริการที่ไม่มีในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งใดจัดให้บริการ

ด้านปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ๆ เป็นต้น ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาคำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น และผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ตามลำดับ ปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงทั่วไป และความสอดคล้องระหว่างความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานะที่ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศบนชั้น ตามลำดับ ปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนดคำศัพท์ในการสืบค้น ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ศศิ คุ่มสุข (2549) พบว่า ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะห่างระหว่างเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามกับเครื่องใช้สำนักงาน ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานที่จำเป็น โปรแกรมสำหรับการรับส่งเอกสาร ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความไม่เพียงพอและความทันสมัย

ของแหล่งสารสนเทศในการติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศ ความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาเทคโนโลยีซับซ้อน ขาดความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงภายนอก และขาดเทคโนโลยีในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้สื่ออ้างอิง ทักษะในการใช้ห้องสมุด ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงแหล่งสารสนเทศ และการค้นหาสารสนเทศโดยไม่ตรวจสอบจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

ด้านบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อบทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษามากที่สุด รองลงมาได้แก่ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian) บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอน และบทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ ตามลำดับ ด้านสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทันที ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน ตามลำดับ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของกาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและประเมินผล ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกเห็นว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุง ให้มีความยืดหยุ่น ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้สำหรับภาพลักษณ์ปัจจุบัน ด้านความรู้ของบรรณารักษ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก 3 อันดับแรก คือ บรรณารักษ์เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด เป็นผู้ที่แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศได้ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ สำหรับด้านบุคลิกภาพ พบว่า บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบ และน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และงานวิจัยของบ็อบ โรวิท และเกียร์เบล (Bobrovitz & Griebel, 2001) พบว่า บรรณารักษ์ควรมีทักษะความรู้ในวิชาชีพ เรียงตามลำดับความสำคัญมากที่สุด คือ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการศึกษาวิจัย

ทักษะความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถเชิงวิเคราะห์ มีทักษะด้านการบริหารจัดการและมีบุคลิกภาพของความเป็นครู

ด้านแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่ เพราะฉะนั้นรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีลักษณะเป็นลูกผสม (Hybrid) ที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ กับการติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล แต่ปริมาณการให้บริการจะเป็น การให้บริการแบบบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) มากกว่า การให้บริการออนไลน์แบบ ตอบสนองทันที และอีเมลจะมากขึ้น แต่ผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกก็ยังคงมาใช้บริการที่ โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุด และแนวโน้มของบรรณารักษ์บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าจะให้บริการในรูปของการ ให้คำปรึกษา การช่วยค้นคว้า วิจัย ในเชิงลึก ซึ่งพบว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความคิดเห็นต่อแนวโน้มของการ พัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จัดให้มี บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ บล็อก แชท เอ็มเอสเอ็น เป็นต้น จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคนรวมถึงผู้พิการด้วย จัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี และ เครือข่าย เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง จัดทำป้ายสัญลักษณ์ และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า และจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัยเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ ตามลำดับ ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัย ของดี และอัลเลน (Dee & Allen 2006); อากอสโต และฮอลลี (Agosto & Holly, 2007); ฮาร์เปอร์ และคณะ (Harper et.al, 2008); อัญชลี กล้าเพชร (2533); ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย (2542); เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543); ศศิ คุ้มสุข (2549); ภาธร นิลอาชี (2549); รวีวรรณ จำพล และนริศรา เหม เบีย (2551) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีรูปแบบ การให้บริการที่แตกต่างกัน คือ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า และสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรอยู่ในจุดที่เห็น ได้ชัด การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ การให้บริการผ่านอีเมล การ ให้บริการสนทนาหรือแชท บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บโอแพค และกระดาน คำถาม-คำตอบ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จาก การศึกษางานวิจัยของอับดุลลาร์ย และมาจิด (Abdoulaye & Majid, 2000); ฮาร์เปอร์ และคณะ

(Harper et.al, 2008); อารีย์ เพชรหวาน (2541); จุฑารัตน์ ช่างทอง (2542); ระเบียบ ปาวิเศษ (2544); พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPACs ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษาการพัฒนาแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านสภาพและรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน

1.1 บริเวณที่ให้บริการ ควรตั้งอยู่ในจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ และใกล้เครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ มีความเป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกในการสอบถามหรือสัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการ บริเวณที่ให้บริการควรมีแสงสว่างเพียงพอ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีบรรณารักษ์วิชาชีพให้บริการ

2. ด้านปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกชน

2.1 ควรพัฒนาสมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ให้มีความเร็วสูง มีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อย ๆ เป็นต้น

2.2 ควรจัดหาฐานข้อมูลให้สนับสนุนต่อการเรียนการสอน การวิจัย ตามหลักสูตรของ มหาวิทยาลัย

2.3 ควรจัดหาหนังสืออ้างอิงที่มีความทันสมัย และสิ่งพิมพ์ให้สอดคล้องกับหลักสูตร ของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการค้นคว้าของผู้ใช้บริการ

2.4 ควรมีการจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด และการใช้ฐานข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ห้องสมุดควรสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ในการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการ และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

3. ด้านบทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

สืบเนื่องจากการที่ผู้ใช้บริการต้องการบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist) ดังนั้น บรรณารักษ์ควรเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ในระดับปริญญาใดปริญญาหนึ่ง และจบการศึกษาในสาขาวิชาอื่น ๆ ในระดับปริญญาใดปริญญาหนึ่ง หรืออาจจบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

4. ด้านสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

4.1 บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะในการค้นคว้าวิจัย

4.2 ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านการให้บริการ ทักษะด้านการสื่อสาร ให้กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่ผู้ใช้บริการต้องการ

5. ด้านแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

การให้บริการแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่ และการให้บริการออนไลน์แบบตอบสนองทันที และอีเมลจะมากขึ้น เป็นการให้บริการแบบบริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) มากกว่า แต่ผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกก็ยังคงมาใช้บริการที่ได้ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุด ซึ่งแนวโน้มของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะให้บริการในรูปแบบของการให้คำปรึกษา การช่วยค้นคว้า วิจัย ในเชิงลึก มีลักษณะเป็นคลินิกให้บริการและแก้ปัญหาด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบเผชิญหน้า ยังคงมีอยู่ แต่การให้บริการออนไลน์แบบตอบสนองทันทีจะมีความสำคัญมากขึ้น จึงควรศึกษาความต้องการ ความคาดหวังในการให้บริการอ้างอิงเสมือนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้รูปแบบในการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาบริการในลักษณะบริการอ้างอิงเสมือนได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม