

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

189

ส่วนงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หน่วยจัดการเรียนการสอน โทร. 2327

ที่ศธ 0528.05/ ๐152

วันที่ 15 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ทิพา ปลีพะจินดา

ด้วยนางสาวรัตนา พรหมสวัสดิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้ ทั้งนี้คณะฯ ได้แนบเค้าโครงย่อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ (เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย 089-793-1674)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฆกรจรัส)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ที่ ศธ 0528.05/ 1535

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ. ลงหาดบางแสน

ด. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

15 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์สร้อยญา รุจิเรขเรืองรอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เค้าโครงข้อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวรัตนา พรหมสวัสดิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส จกรกรจันแดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยจัดการการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทรศัพท์ 0-3810-2327

โทรสาร 0-3839-0355

ผู้วิจัยโทร. 089-793-1674



ที่ ศธ 0528.05/ 1534

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ. ลพบุรี

ต. แสนสุข อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

17 กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.สุชาดา เข้มมสกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำขอวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวรัตนา พรหมสวัสดิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎี พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัล จิตกรจ๊ะแดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยจัดการการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทรศัพท์ 0-3810-2327

โทรสาร 0-3839-0355

ผู้วิจัยโทร. 089-793-1674



บันทึกข้อความ

192

ส่วนงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หน่วยจัดการเรียนการสอน โทร. 2327

ที่ ศบ 6611.1/พิเศษ

วันที่ ๗ มกราคม 2553

เรื่อง ขอลาความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา (อาจารย์วันทนา กิตติศรีวรพันธุ์)

ด้วยนางสาวรัตนา พรหมสวัสดิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญฤดี พิศาลพงศ์ ประธานกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยมีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือจาก บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในระหว่างวันที่ 7 – 20 มกราคม 2553 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้คณะฯ ได้แนบเค้าโครงย่อวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด (ดัง เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ (เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย 089-793-1674)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ที่ ศธ ๖๖๑๑/ ๖๖๔๐

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๕ ถนนลงหาดบางแสน

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๖๖ กรกฎาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวรัตนา พรหมสวัสดิ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย” โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสัณภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด คณะอาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ตลอดจนผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยในส่วนของการแบบสอบถามหากท่านได้รับเอกสารแล้วขอความกรุณาตอบกลับไปยังผู้วิจัยภายใน ๑๕ วัน และในส่วนของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ติดต่อนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์ โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของฝ่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา อนุญาตให้ผู้วิจัย ได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัล ทกรรจดัง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หน่วยจัดการการเรียนการสอน คณะฯ

โทรศัพท์ ๐-๓๘๑๐-๒๓๒๗ โทรสาร ๐-๓๘๓๕-๐๓๕๕

โทรศัพท์ผู้วิจัย ๐-๘๕๗๕-๓๑๖๗๔, ๐-๘๑๕๕-๕๒๔๗๕

E-mail ผู้วิจัย ratananaka@hotmail.com, ratananaka@yahoo.com

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของ
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็น
แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทยต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพและรูปแบบของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เอกชน

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับสภาพและรูปแบบของการให้บริการฯ ในห้องสมุดของท่าน

1. ชื่องานบริการนี้ คือ
2. สังกัด / ขึ้นตรงต่อฝ่าย / งาน.....
3. จำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

☐ ประจำ.....คน ☐ บุคลากรจากฝ่าย/งานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา.....คน
4. จำนวนนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

☐ ประจำ.....คน ☐ บุคลากรจากฝ่าย/งานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ในบางเวลา.....คน
☐ ไม่มี

5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

☐ ประจำ.....คน ☐ บุคลากรจากฝ่าย/งานอื่นมาช่วยปฏิบัติหน้าที่บางเวลา.....คน

☐ ไม่มี

งานที่ช่วยปฏิบัติ.....

.....

.....

6. จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถาม (Service Points) ทั้งหมดในห้องสมุด.....แห่ง

6.1 เคาน์เตอร์ที่ 1 ตำแหน่งที่ตั้ง.....

6.2 เคาน์เตอร์ที่ 2 ตำแหน่งที่ตั้ง.....

6.3 เคาน์เตอร์ที่ 3 ตำแหน่งที่ตั้ง.....

7. จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ)

☐ 08.30 – 12.00 น. คน

☐ 12.00 – 16.00 น. คน

☐ ช่วงเวลาอื่นๆ (โปรดระบุ) น. คน

.....

8. รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุดของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อที่เกี่ยวข้อง)

8.1 บริการตอบคำถาม

☐ มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ไม่มี

() ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง

() ทางโทรศัพท์

() ทางโทรสาร

() ทางไปรษณีย์

() ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

() บริการสนทนาออนไลน์ (Chat, MSN)

() ทางเว็บบอร์ด (Web board)

() ทางบล็อก (Blog)

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8.2 บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด

☐ มี☐ ไม่มี

8.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

☐ มี☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.4 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก

☐ มี☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.5 บริการรวบรวมบรรณานุกรม

☐ มี☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.6 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น

☐ มี☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.7 บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล เป็นการบริการให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสติดตามสารสนเทศใหม่ๆ ในเรื่องที่น่าสนใจ ติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวงการวิชาการ/วิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คิดค่าบริการ

☐ ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.8 บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง โดยการรวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้เข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คิดค่าบริการ

☐ ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.9 บริการแปลเอกสาร

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คิดค่าบริการ

☐ ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.10 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services)

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คิดค่าบริการ

☐ ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.11 บริการจัดทำบทสรุปสารสนเทศ (Information Repackaging)

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คิดค่าบริการ

☐ ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.12 บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง

☐ มี

☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.13 บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย

☐ มี

☐ ไม่มี

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

8.14 บริการอื่นๆ (โปรดระบุ).....

() คิดค่าบริการ

() ไม่คิดค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท) / รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง.....

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ข้อคำถามในตอนที่ 3 ประกอบด้วย ประเด็นปัญหา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับปัญหาที่ตรงกับที่ท่านประสบ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของท่าน

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เป็นปัญหา
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</u>					
1.1	ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.2	ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาคำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ					
1.3	ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.4	ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น					
1.5	สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อยๆ เป็นต้น					
1.6	ระบบการรับส่งเอกสารจากห้องสมุดไปยังผู้ให้บริการ					

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เป็น ปัญหา
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.7	ผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.8	อุณหภูมิในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า					
1.9	แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า					
1.10	เสียงรบกวนในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า					
2	<u>ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการใน ห้องสมุด</u>					
2.1	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ทั่วไป					
2.2	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เฉพาะสาขาวิชา					
2.3	ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text)					
2.4	ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรม และ สาระสังเขป					
2.5	ความสอดคล้องระหว่างความต้องการ สารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการในห้องสมุด					
2.6	ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศ บนชั้น					

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เป็น ปัญหา
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.7	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานที่ ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด					
3.	<u>ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ</u>					
3.1	ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและ เฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนด คำศัพท์ในการสืบค้น					
3.2	การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ใน การให้บริการ					
3.3	ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ อ้างอิง					
3.4	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ					
3.5	ทักษะในการคัดเลือกและประเมินสารสนเทศ					
3.6	ทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ					
3.7	ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ					
3.8	ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.9	การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและมีจิตใจ ให้บริการ					
3.10	โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ					

ตอนที่ 4 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับบทบาทที่คาดหวังที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับบทบาทที่คาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา คือ แนะนำการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ เน้นให้มีทักษะการสืบค้นทราบวิธี และเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ					
2.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ คือ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่					
3.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด คือ รู้ความต้องการของผู้ใช้ และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ/บริการที่ตอบสนองความต้องการ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้งานทรัพยากรฯ อย่างคุ้มค่า					
4.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย หรือนักวิชาการ คือ ช่วยเสาะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย หรือการทำงานวิชาการ และมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานดังกล่าว					
5.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian)					

ข้อ	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับบทบาทที่คาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หรือทำงานร่วมกับอาจารย์ในการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอน เตรียมทรัพยากรและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศนอกห้องเรียน					
7.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้ คือ รวบรวม จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับคำถามคำตอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงการจัดการความรู้ในสาขาต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้					

ตอนที่ 5 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับสมรรถนะที่จำเป็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับสมรรถนะที่จำเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ					
2.	เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน					
3.	รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ					

ข้อ	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับสมรรถนะที่จำเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.	ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ					
5.	ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่อ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ได้ทันที					
6.	บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ดีกับผู้ใช้บริการ					
7.	ทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษ					
8.	ทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ					
9.	ทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษ					
10.	ทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษ					

ตอนที่ 6 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับรูปแบบที่ควรจะเป็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	จัดให้มีบริการในรูปแบบ Information Commons ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)					
2.	จัดให้มีบริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					
3.	จัดให้มีระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่าน หน้าจอระบบสัมผัส					

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4.	จัดให้มีบริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ					
5.	จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
6.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการหรือคำแนะนำจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ					
7.	จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงผู้พิการด้วย					
8.	จัดให้มีบริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)					
9.	จัดให้มีบริการสอนหรือแนะนำการสืบค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-line)					
10.	จัดให้มีการสอนหรือการแนะนำผู้ใช้ (User Orientation) เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ เช่น การแสวงหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่					
11.	จัดให้มีบริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน					
12.	จัดให้มีบริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบที่ผู้ใช้ต้องการ					

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13.	จัดให้มีบริการแปล					
14.	จัดให้มีบริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร และจากผู้เชี่ยวชาญ ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ					
15.	จัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
16.	จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง					
17.	จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, e-mail, Web-board, Blog, Chat, MSN เป็นต้น					
18.	จัดให้มีบริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล					
19.	จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ					
20.	จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของ
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็น
แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยในประเทศไทยต่อไป
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เอกชน
 - ตอนที่ 3 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
 - ตอนที่ 4 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
 - ตอนที่ 5 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
 - ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 2 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ข้อคำถามในตอนที่ 3 ประกอบด้วย ประเด็นปัญหา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับปัญหาที่ตรงกับที่ท่านประสบ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของท่าน

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เป็นปัญหา
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</u>					
1.1	ความเด่นชัดและเข้าถึงได้ง่ายของเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.2	ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้นคว้าหาคำตอบ เช่น หนังสืออ้างอิง ฐานข้อมูล ฯลฯ					
1.3	ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.4	ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น					
1.5	สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เช่น มีความเร็วสูง เครือข่ายมีเสถียรภาพ ไม่ล่มบ่อยๆ เป็นต้น					
1.6	ระบบการรับส่งเอกสารจากห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการ					

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด/ ไม่เป็น ปัญหา (1)
1.7	ผู้ช่วย/ผู้อำนวยการความสะดวกในการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
1.8	อุณหภูมิในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า					
1.9	แสงสว่างในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า					
1.10	เสียงรบกวนในบริเวณที่ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า					
2	<u>ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการใน ห้องสมุด</u>					
2.1	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ทั่วไป					
2.2	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เฉพาะสาขาวิชา					
2.3	ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text)					
2.4	ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรม และ สาระสังเขป					
2.5	ความสอดคล้องระหว่างความต้องการ สารสนเทศของผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการในห้องสมุด					
2.6	ความถูกต้องในการจัดเรียงวัสดุสารสนเทศ บนชั้น					

ข้อ	ปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด/ ไม่เป็น ปัญหา (1)
2.7	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามสถานที่ ปรากฏในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุด					
3.	<u>ด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ</u>					
3.1	ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาทั่วไปและ เฉพาะ เพื่อเข้าใจคำถามของผู้ใช้ และกำหนด คำศัพท์ในการสืบค้น					
3.2	การติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ใน การให้บริการ					
3.3	ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ อ้างอิง					
3.4	ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ					
3.5	ทักษะในการคัดเลือกและประเมินสารสนเทศ					
3.6	ทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ					
3.7	ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ					
3.8	ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.9	การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและมีจิตใจ ให้บริการ					
3.10	โอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ					

ตอนที่ 3 บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับบทบาทที่คาดหวังที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับบทบาทที่คาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา คือ เน้นนำการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้บริการ เน้นให้มีทักษะการสืบค้นทราบวิธี และเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ					
2.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์ คือ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่					
3.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด คือ รู้ความต้องการของผู้ใช้ และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ/บริการที่ตอบสนองความต้องการ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้งานทรัพยากรฯ อย่างคุ้มค่า					
4.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย หรือนักวิชาการ คือ ช่วยเสาะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย หรือการทำงานวิชาการ และมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานดังกล่าว					
5.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist Librarian)					

ข้อ	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับบทบาทที่คาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หรือทำงานร่วมกับอาจารย์ในการเตรียมกิจกรรมการเรียนการสอน เตรียมทรัพยากรและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการรู้สารสนเทศนอกห้องเรียน					
7.	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้คือ รวบรวม จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์ ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับคำถามคำตอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงการจัดการความรู้ในสาขาต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้					

ตอนที่ 4 สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับสมรรถนะที่จำเป็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	ระดับสมรรถนะที่จำเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ					
2.	เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน					
3.	รู้แหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ					

ข้อ	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	ระดับสมรรถนะที่จำเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.	ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ					
5.	ทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศเพื่อ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ได้ทันที					
6.	บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษย สัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ					
7.	ทักษะด้านการฟังภาษาอังกฤษ					
8.	ทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ					
9.	ทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษ					
10.	ทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษ					

ตอนที่ 5 แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางระดับรูปแบบที่ควรจะเป็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	จัดให้มีบริการในรูปแบบ Information Commons ให้ผู้ใช้งานมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)					
2.	จัดให้มีบริการตอบคำถามออนไลน์ (Online Reference Service) แบบ Real time ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.	จัดให้มีระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส					
4.	จัดให้มีบริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ					
5.	จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
6.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการหรือคำแนะนำจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ					
7.	จัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มองเห็นได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และออกแบบจุดบริการที่อำนวยความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงผู้พิการด้วย					
8.	จัดให้มีบริการค้นหาและบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)					
9.	จัดให้มีบริการสอนหรือแนะนำการสืบค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-line)					
10.	จัดให้มีการสอนหรือการแนะนำผู้ใช้ (User Orientation) เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ เช่น การแสวงหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ทั้งในและนอกสถานที่					

ข้อ	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ต่อ)	รูปแบบที่ควรจะเป็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.	จัดให้มีบริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน					
12.	จัดให้มีบริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบที่ผู้ใช้ต้องการ					
13.	จัดให้มีบริการแปล					
14.	จัดให้มีบริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร และจากผู้เชี่ยวชาญ ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ					
15.	จัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
16.	จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง					
17.	จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, e-mail, Web-board, Blog, Chat, MSN เป็นต้น					
18.	จัดให้มีบริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล					
19.	จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ					
20.	จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจทันสมัยเกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

2. แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

- ☐ ผู้บริหารห้องสมุด
- ☐ คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- ☐ ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตำแหน่ง.....

ชื่อฝ่าย/แผนก/ต้นสังกัด.....

ชื่อห้องสมุดที่ปฏิบัติงาน/ที่ใช้งาน.....

ชื่อมหาวิทยาลัย.....

แบบสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ

ชื่อห้องสมุดที่ใช้บริการ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

3.1 อาจารย์

- ตำแหน่งทางวิชาการ

☐ อาจารย์ ☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ☐ รองศาสตราจารย์ ☐ ศาสตราจารย์

- ตำแหน่งทางการบริหาร

- วุฒิการศึกษา (สูงสุด)

- ภาควิชา/คณะที่สังกัด

3.2 นักศึกษา

☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

☐ ภาควิชา ☐ ภาควิชาพิเศษ

- ภาควิชา/คณะ/สาขาวิชาที่เรียน

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

1. ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในลักษณะใด และมีบริการอะไรบ้าง

ตัวอย่าง: ลักษณะของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.1 การให้บริการในรูปแบบ Information Commons ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)

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

1.3 การให้บริการระบบ Information Kiosk ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านหน้าจอระบบสัมผัส

1.4 การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search คือ สืบค้นครั้งเดียว (One Search) แล้วได้รับข้อมูลจากทุกฐานข้อมูลที่มีให้บริการ

1.5 จัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1.6 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่สามารถติดต่อขอใช้บริการจากบรรณารักษ์ได้ตลอดเวลา หากต้องการ

1.7 การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และออกแบบจุดบริการ (Service Points) ที่สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการทุกคน รวมผู้พิการด้วย

1.8 การให้บริการค้นหา และบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้ (Document Delivery Service)

1.9 การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-line)

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

1.11 การให้บริการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นบริการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน

1.12 การให้บริการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงสารสนเทศในรูปแบบใหม่

1.13 การจัดให้มีบริการแปล

1.14 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ

1.15 การจัดให้มีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่สอดคล้องกับข้อคำถามที่ผู้ใช้องการ

1.16 จัดให้มีการร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

1.17 การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง เช่น ผู้ใช้มาติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, E-mail, Web-board, Blog, Chat, MSN เป็นต้น

1.18 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล

1.19 จัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ ฯลฯ

1.20 จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ทันสมัย เกี่ยวกับบริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรมีคุณสมบัติอย่างไร

3. ปัญหาที่ท่านประสบในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้