

การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน
ในประเทศไทย

รตนา พรหมสวัสดิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา


ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

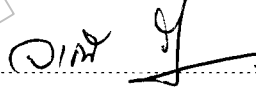
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ รัตนา พรหมสวัสดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

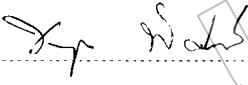
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชวัญชิต พิศาลพงศ์)

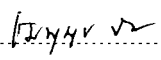

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

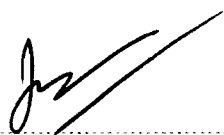

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์วาทณี ฐาปนวงศ์สานติ)


..... กรรมการ
(ดร.ชวัญชิต พิศาลพงศ์)


..... กรรมการ
(ดร.มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.นุชรอด บุญเกิด)

วันที่ 5 เดือน กันยายน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รศ.วณิฐ ฐาปนวงศ์สานติ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และผศ.ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทิพภา ปลีหะจินดา อาจารย์ประจำภาควิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา อาจารย์สร้อยัญญา รุจิเรขเรื่องรอง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ดร.สุชาติา เขียมสกุล อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย รวมทั้งอาจารย์วันทนา กิตติศรีวรพันธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้การสัมภาษณ์ในการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ รักษาการผู้อำนวยการ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์สุวคนธ์ ศิริวงศ์วรวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รศ.ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คุณนฤมล พฤกษ์ศิลป์ รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและบริการ หัวหน้าแผนกบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต และคณาจารย์ ดังรายชื่อในบรรณานุกรม ผู้ให้บริการห้องสมุด ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ ตลอดจนขอขอบคุณหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ และเจ้าของเอกสารที่ใช้อ้างอิงทุกชิ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ในภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ ตลอดจนสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาที่เป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้วิจัยได้ศึกษา

ขอขอบพระคุณอาจารย์สร้อยัญญา รุจิเรขเรื่องรอง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ตลอดจนบุคลากรทุกท่าน ที่ให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณแม่และผู้ยาย ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนด้านทุนการศึกษา

รัตนา พรหมสวัสดิ์

49928675: สาขาวิชา: บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์; ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์)

คำสำคัญ: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รัตนา พรหมสวัสดิ์: การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย (Development of Reference Service Model of Private University Libraries in Thailand) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์, D.A., มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ, Ed.D., 225 หน้า. พ.ศ. 2554.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 118 คน ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุดเป็นแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ทางแชท ทางเอ็มเอสเอ็น ทางโทรสาร ทางเว็บบอร์ด ทางไปรษณีย์ และทางบล็อก บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม (Full Text) และการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ตามลำดับ บทบาทที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคาดหวังมากที่สุด คือ บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา ส่วนสมรรถนะที่จำเป็นมากที่สุด คือ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเห็นด้วยมากที่สุด คือ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง จากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ยังคงมีอยู่ และการให้บริการออนไลน์แบบ Real Time และ e-mail จะมากขึ้น แต่ผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกก็ยังคงมาใช้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุด โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะให้บริการในรูปแบบของการให้คำปรึกษา การช่วยค้นคว้า และวิจัย ในเชิงลึก

49928675: MAJOR: LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE ; M.A.

KEYWORDS: REFERENCE SERVICE/REFERENCE LIBRARIAN

RATANA PROMSAWASDI : DEVELOPMENT OF REFERENCE SERVICE MODEL OF PRIVATE UNIVERSITY LIBRARIES IN THAILAND: THESIS ADVISORS: KWANCHADIL PHISALPHONG, D.A., MALIVAN PRADITTEERA, Ed.D., 225 P. 2011.

The purposes of this research were to study the conditions, models and problems of the reference service, the anticipated roles and necessary capabilities of reference librarians and the tendency of the development of models of reference service in Thai private university libraries. The study used a mixed-methods research methodology which consisted of quantitative and qualitative research. Samples were 118 heads of the reference services and the reference librarians of 38 private universities, 5 administrators of public and private university libraries, 5 faculties in Library and Information Science Programs in public and private universities and 30 library users of private libraries. A questionnaire and a semi-structured interview were used as collection instruments. Descriptive statistics, such as frequency, percentage, mean, and standard deviation were used to analyze the data.

The results showed that the model of reference service offered in the libraries were face to face, telephone, e-mail, Online Chat, MSN, fax, Web Board, and Blog. The problems mostly found in the reference services were English communication skills, capabilities of the university's computer network, the adequacy of specific reference information resources, the adequacy of electronic databases in bibliographic information and abstract, the adequacy of electronic databases in full text document, and also new information resources tracking, respectively. The most anticipated roles of the reference librarians were instructorship and consultantship. The most anticipated necessary capabilities were their personalities such as friendly, generous and service mind. The tendency of development of reference services that reference librarians agreed the most were to improve the various ways of reference and information services. From the interview showed that face to face services still existed. Online services of Real time and e-mail would be increased, but the users who wanted further information in-depth still usually got help directly from face to face reference services and reference librarians. The reference librarian would offer the advice and support for researching in-depth.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	8
ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	8
ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	9
ประเภทของบริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	10
รูปแบบของการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	15
การบริการเชิงรุกในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัย.....	21
แหล่งสารสนเทศอ้างอิงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	23
การจัดการความรู้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	28
บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	30
คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	30
บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	32
บทบาทของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต่อการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สมรรถนะของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	35
เกณฑ์ประเมินความรู้และทักษะสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	100
5 สรุปและผลอภิปราย.....	144
สรุปผลการวิจัย.....	145
การอภิปรายผล.....	174
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้.....	178
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป.....	179
บรรณานุกรม.....	180
ภาคผนวก.....	188
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	225

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนหัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน.....	56
2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
3 ชื่องานบริการชื่องานบริการ.....	68
4 หน่วยงาน/ฝ่าย/งาน ที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสังกัด.....	69
5 จำนวนบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	70
6 จำนวนนักเอกสารสนเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	71
7 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.....	72
8 จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมดในห้องสมุด.....	73
9 จำนวนผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละช่วงเวลา (รวมทุกเคาน์เตอร์บริการ).....	75
10 รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดให้บริการในห้องสมุด.....	78
11 บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด.....	79
12 บริการยืมระหว่างห้องสมุด.....	79
13 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศภายนอก.....	82
14 บริการรวบรวมบรรณานุกรม.....	82
15 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	83
16 บริการสารสนเทศทันสมัยหรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล.....	83
17 บริการเพิ่มสารสนเทศเฉพาะเรื่อง.....	84
18 บริการแปลเอกสาร.....	84
19 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services).....	85
20 บริการจัดทำทสรูปสารสนเทศ (Information Repackaging).....	86
21 บริการแนะนำวิธีเขียนรายการอ้างอิง และตรวจการเขียนรายการอ้างอิง.....	86
22 บริการตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/งานวิจัย.....	87
23 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน..... 92
25	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน..... 94
26	แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน..... 95
27	สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดและคณาจารย์สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์..... 100
28	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์..... 119
29	สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นอาจารย์..... 120
30	สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นนักศึกษา..... 121

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	บทบาทที่คาดหวังของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน..... 150
2	บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา..... 151
3	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักประชาสัมพันธ์..... 151
4	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์นักการตลาด..... 152
5	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัยหรือนักวิชาการ..... 152
6	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา..... 153
7	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ..... 153
8	บทบาทในฐานะบรรณารักษ์ผู้จัดการความรู้..... 154
9	บทบาทในฐานะวิศวกรความรู้..... 154
10	บทบาทในฐานะนายหน้าค้าสารสนเทศ..... 155
11	สมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน..... 155
12	ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ..... 156
13	เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ..... 156
14	ทักษะในการค้นหาแหล่งคำตอบ รู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ.... 157
15	ทักษะในการวิเคราะห์คำถามจากผู้ใช้บริการ..... 157
16	บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ของบรรณารักษ์บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า..... 158
17	ทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ..... 158
18	การให้บริการโดยการจัดพื้นที่การให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ บริการ (Information Commons) ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ณ จุดเดียว (One-stop Service) 162
19	การให้บริการระบบ Information Kiosk..... 160
20	การให้บริการเครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลแบบ Meta Search..... 161
21	การจัดให้มีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการตอบคำถาม..... 162
22	การจัดพื้นที่สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า..... 163
23	การให้บริการค้นหา และบริการจัดส่งสารสนเทศถึงผู้ใช้..... 163

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
24 การให้บริการสอนหรือแนะนำการค้นสารสนเทศในระบบออนไลน์.....	164
25 การให้บริการสอนหรือแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับการรู้สารสนเทศ.....	164
26 การให้บริการรวบรวมแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศจากองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ.....	167
27 การจัดให้มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า.....	167
28 การจัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี (Consortium) และเครือข่าย (Networks).....	168
29 การให้บริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง.....	168
30 การให้บริการสารสนเทศทันสมัย หรือบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล.....	169
31 การจัดทำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย.....	169
32 การจัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำที่น่าสนใจ ในงานบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า.....	170
33 สรุปสภาพ รูปแบบ และปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยในปัจจุบัน.....	171
34 สรุปบทบาทที่คาดหวัง และสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย.....	172
35 สรุปแนวโน้มของรูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย.....	173