

การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย *

ระเบียบ ปาวิเศษ**



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสาร ค้นหาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารจำนวนมากมหาศาลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั่วโลก ได้ด้วยการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นสารสนเทศระบบออนไลน์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ธุรกิจหรือแม้แต่เพื่อความเพลิดเพลิน

การสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นับได้ว่าเป็นที่รู้จักกันดีและใช้กันอย่างแพร่หลาย อินเทอร์เน็ตจัดเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากจากทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยใช้มาตรฐานด้านการเชื่อมต่อที่เรียกว่า TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็วในทุกรูปแบบทั้งที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว (สมพิศ คุณศรีพิทักษ์, 2537: 94) อีกทั้งระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถโต้ตอบ (Interactive) กับผู้ใช้ได้ทันที อินเทอร์เน็ตจึงนับเป็นเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ทำให้การค้นหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นห้องสมุดหรือหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศเป็นไปได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (Stover, 2000: 41; Zumalt and Pasiczngk, 1998: 165)

* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544

** บรรณารักษ์งานบริการสืบค้นสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในส่วนองงานห้องสมุดนั้น การใช้อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยบรรณารักษ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำวันเป็นอย่างมาก เช่น งานจัดหา บรรณารักษ์สามารถค้นหารายชื่อหนังสือใหม่จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ได้จากเว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ที่จัดทำขึ้น และสามารถสั่งซื้อโดยตรงผ่านระบบออนไลน์ งานการทำรายการและการจัดหมู่หนังสือ บรรณารักษ์สามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยการติดต่อกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อค้นหาเลขหมู่และกำหนดหัวเรื่อง (Hj Mohd and Fadzil, 1996: 310) รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถบริการแก่ผู้ใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Services) เป็นงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Librarians) กระทำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก รวมถึงการช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในการสืบค้น และชี้แนะให้เห็นถึงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีการต่าง ๆ (Katz, 1997: 3) โดยขอบเขตและหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย 1) การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้บริการตามความต้องการ รวมทั้งการสอนและแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง 2) การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ 3) การช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยง่าย 4) การบริหารและจัดการบุคลากรงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 5) การประเมินผลและปรับปรุงทั้งการให้บริการและทรัพยากร 6) การมีจริยธรรมในการให้บริการ 7) การเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศ 8) การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และ 9) หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากที่กล่าวมาคือ การถ่ายสำเนาเอกสาร การจัดเก็บจัดเรียง และสำรวจตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ การจัดทำงบประมาณ การจัดทำเอกสารรายงานการให้บริการ การดำเนินงานต่าง ๆ (Katz, 1997: 8-9) สำหรับในปัจจุบันได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งเพื่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ และเพื่อการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาตนเองของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงนับได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ เอกสารฉบับเต็ม หรือแม้กระทั่งบริการนำส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์จากห้องสมุดอื่น ๆ หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว (Rockman, 1999: 256; Waugh, 1999: 38) ด้วยการใช้บริการต่าง ๆ ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตทั้งที่เป็นโปรแกรมเทลเน็ต การใช้ผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ ไฮเทลเน็ต โทเฟอร์ อาร์ชี ลินซ์ และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล นอกจากนี้บรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุดยังสามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารกันก็ได้ (Hj Mohd and Fadzil, 1996: 310)



จากข้อเด่นของอินเทอร์เน็ตดังกล่าวข้างต้น ห้องสมุดจึงได้มีการตื่นตัวนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อช่วยปฏิบัติงานและเพื่อบริการให้แก่ผู้ใช้ในห้องสมุดกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ได้รับประโยชน์จากห้องสมุดอย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลกได้โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านระยะทางและเวลา บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากอินเทอร์เน็ตโดยตรง เพราะอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงาน ทักษะและภาพลักษณ์ของวิชาชีพ (Tenopir, 1999: 279) บรรณารักษ์ได้กลายเป็นผู้นำในการประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้และตนเองในทุก ๆ ด้าน ซึ่งหมายถึงการสืบค้นข้อมูล จัดระเบียบ จัดรูปแบบของข้อมูลใหม่เพื่อให้ใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สุกัญญา อ่างศิลา, 2541: 2) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนในทิศทางใหม่ให้เป็น “Cybrarian” ซึ่งมีหน้าที่ในการเป็นผู้จัดเตรียมเครื่องมือในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ เป็นผู้นำในการจัดการสารสนเทศในทุกรูปแบบให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (McCauley, 2000: 31-32) ทั้งในด้านการใช้เวลาท่องไปในเว็บไซต์ การสร้างเอกสารเอชทีเอ็มแอล (HTML) และการปรับปรุงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ (Leong, 1998: 46) เพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ความก้าวหน้าของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดในด้านระยะทางและเวลา ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับการยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย แม้กระทั่งในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดก็สามารถใช้ประโยชน์ต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบว่ามีเพียง 6 เรื่อง ที่ได้มีผู้ศึกษาข้อมูลในเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดดังนี้ พรพรรณ บุญยะทิม (2539) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ต่อมา จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ” นอกจากนี้ นฤตย์ นิมสมบุญ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของห้องสมุด” และในปีเดียวกันนั้น ศศิธร ตินะมาศ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” และในขณะเดียวกัน สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพและปัญหาการใช้



อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET)” นอกจากนี้ ประจักษ์ โปรงมณีกุล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” จากงานวิจัยที่มีผู้ศึกษามาแล้วดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพ การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้น รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง แหล่งสารสนเทศ ประเภทของบริการ ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ และรูปแบบของผลการสืบค้น
2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา และบริการที่ใช้คือเว็ลด์ไวด์เว็บ
2. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาในระดับมาก ด้านการใช้เวลาในการคัดเลือกสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้



ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในหอสมุดกลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 27 แห่ง รวม 69 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 21 แห่ง รวม 31 คน รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง 100 คน

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด จากห้องสมุดทั้งสิ้น 48 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 91 ชุด (ร้อยละ 91.00) ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามประเภทของห้องสมุดพบว่า เป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 67 ชุด (ร้อยละ 97.10) และเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน 24 ชุด (ร้อยละ 77.42) จากนั้นได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น จะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต และปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล

1.1 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 52 คน (ร้อยละ 57.14) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 50.75) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 20 คน (ร้อยละ 83.33) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

1.2 ประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 36.26) มีประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 1-5 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 31.34) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) มีประสิทธิภาพในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 1-5 ปี

1.3 ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 44 คน (ร้อยละ 48.35) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 31.34) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 4-6 ปี ส่วนบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ปี

1.4 วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต

วิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 83 คน (ร้อยละ 91.21) เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 31.34) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง



การที่บรรณารักษ์เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ในปัจจุบันมีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งบรรณารักษ์สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดเฉพาะสถานที่ทำงาน ประกอบกับปัจจุบันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่หาซื้อได้ง่ายและมีราคาไม่แพง และการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็สามารถทำได้ง่าย ดังนั้นจึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถเรียนรู้อินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างจากผลการวิจัยของ Basu (1995) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ มีวิธีการเรียนรู้อินเทอร์เน็ตจากการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ

1.5 ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล

ปริมาณคำถามในแต่ละวันโดยเฉลี่ยที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 53 คน (ร้อยละ 58.24) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 40 คน (ร้อยละ 59.70) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 54.17) ใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน

การที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลในปริมาณ 1-5 คำถามต่อวัน ซึ่งดูแล้วเป็นปริมาณคำถามที่น้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ายังมีผู้ใช้บริการห้องสมุดยังคงใช้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิม นั่นคือการติดต่อขอใช้บริการตอบคำถามโดยตรงที่โต๊ะบริการตอบคำถาม หรือการใช้โทรศัพท์สอบถามด้วย ซึ่งคำถามต่าง ๆ นั้นบรรณารักษ์สามารถค้นหาจากแหล่งทรัพยากรภายในห้องสมุดได้ทันที โดยไม่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยค้นหา ซึ่งจากงานวิจัยของ Abdoulaye and Majid (2000) พบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมาทดแทนเครื่องมือให้บริการตอบคำถามแบบดั้งเดิมได้อย่างสมบูรณ์ แต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมและเพิ่มคุณค่าให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น จะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต วิธีการเข้าถึงสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต และรูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ เป็นจำนวนมากที่สุด 76 คน (ร้อยละ 83.52) รองลงมาจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 91.04) เช่นเดียวกับบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 คน (ร้อยละ 95.83) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 56 คน (ร้อยละ 83.58) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามอย่างง่าย ขณะที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 21 คน (ร้อยละ 87.50) ระบุว่าใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ รองลงมาบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 56 คน (ร้อยละ 83.58) และบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวน 14 คน (ร้อยละ 58.33) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 48 คน (ร้อยละ 92.31) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 35 คน (ร้อยละ 92.11) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ รองลงมาจำนวน 38 คน (ร้อยละ 73.08) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดแทบทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 96.97) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 86.96) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 90.91) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และจำนวนรองลงมาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ



100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง รองลงมา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 80.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1-3 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 92.31) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 93.18) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปี ขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันบรรณารักษ์ทุกกลุ่มประสบการณ์จำนวนรองลงมา ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แกผู้ใช้บริการ

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประมวลสารนิเทศให้แกผู้ใช้บริการ พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 19 คน (ร้อยละ 54.29) ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 65.00) และมีประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ระหว่าง 1-5 ปี จำนวนมากที่สุด 8 คน (ร้อยละ 61.54) ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อจัดทำรายการ Journal Links ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ระหว่าง 4-6 ปี จำนวนมากที่สุด 13 คน (ร้อยละ 68.42) ใช้เพื่อจัดทำรายชื่อฐานข้อมูลสารนิเทศ

จากผลการศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตอบคำถามผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์ส่วนใหญ่จำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้เพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แกผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แกผู้ใช้บริการ จะไม่ใช่จำนวนสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่เนื่องจากเป็นจำนวนส่วนใหญ่ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แกผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ พบว่า ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าพิสัยระหว่าง 3-420 นาที โดยต่ำสุดเป็นระยะเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้เพื่อตอบคำถามที่ต้องการการชี้แนะเป็นคำตอบ และสูงสุดเป็น



ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐใช้เพื่อจัดทำคำถามคำตอบที่มีการถามบ่อยครั้ง

2.3 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) เข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 64 คน (ร้อยละ 95.52) และบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนทุกคน 24 คน (ร้อยละ 100.00) เข้าถึงสารนิเทศด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 51 คน (ร้อยละ 98.08) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 36 คน (ร้อยละ 94.74) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดแทบทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี ทุกคนจำนวน 33 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 95.65) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี ทุกคนจำนวน 11 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 94.74) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการติดต่อเข้าใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองของห้องสมุดต่าง ๆ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 97.44) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 95.45) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบรรณารักษ์มีความรู้ในเรื่องการใช้โปรแกรมค้นหาเป็นอย่างดี ทำให้



สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ประกอบกับโปรแกรมค้นหายังเป็นตัวเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บรรณารักษ์เลือกเข้าถึงสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้โปรแกรมค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตย์ นิมสมบูรณ์ (2541) สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ประอรนุช ไปร้งมณีกุล Rosenthal and Spiegelman (1996) และ Stover (2000) ที่ระบุว่าบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.4 แหล่งสารนิเทศที่ใช้

ในการศึกษาแหล่งสารนิเทศที่ใช้ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 66 คน (ร้อยละ 98.51) และบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 91.67) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 50 คน (ร้อยละ 96.15) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทุกคนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 96.97) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 95.65) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 90.91) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 19 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดในทุกกลุ่มประสบการณ์ ได้แก่ บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวนทุกคน 5 คน (ร้อยละ 100.00) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 97.44) บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 4-6 ปี

จำนวน 42 คน (ร้อยละ 95.45) และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ทุกคนจำนวน 3 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) เหมือนกับบรรณารักษ์งานห้องสมุดอื่นๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศศิธร ตินะมาศ (2540) ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่บรรณารักษ์งานทำรายการเข้าใช้ส่วนใหญ่คือ OhioLink ซึ่งเป็นหน่วยงานประเภทสถาบันการศึกษา ที่มีชื่อโดเมนเป็น .edu และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประอรนุช ไปร่งมณีกุล (2543) ที่กล่าวว่าบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่เข้าไปติดต่อขอแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งที่เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานประเภทสถาบันการศึกษา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสารสนเทศที่เผยแพร่บนแหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) มีความน่าเชื่อถือ มีการจัดทำขึ้นมาเผยแพร่โดยไม่แสวงหาผลกำไร และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ดังนั้นบรรณารักษ์ส่วนใหญ่จึงนิยมที่จะเลือกเข้าถึงแหล่งสารสนเทศดังกล่าว

ผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 88 คน (ร้อยละ 96.70) ใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา (.edu หรือ .ac) ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันการศึกษา ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้

ในการศึกษาประเภทบริการบนอินเทอร์เน็ตที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใช้ พบว่า บรรณารักษ์ทุกคนจำนวน 91 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเวปไซด์เว็บบ รองลงมาจำนวน 89 คน (ร้อยละ 97.80) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกคนจำนวน 67 คน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการเวปไซด์เว็บบ รองลงมาจำนวน 65 คน (ร้อยละ 97.01) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนทุกคนจำนวน 24 คน เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเวปไซด์เว็บบ รองลงมาจำนวน 15 คน เท่ากัน (ร้อยละ 97.80) ใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และใช้บริการเทลเน็ต



เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททุกคน ใช้บริการเวปไซด์เว็บบรองลงมาพบว่าบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 98.08) และบรรณารักษ์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 97.37) ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์ทุกคนในทุกกลุ่มประสบการณ์ ใช้บริการเวปไซด์เว็บบรองลงมาพบว่าบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 11-15 ปีทุกคน ยังใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวนรองลงมาใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์จำนวนทุกคนในทุกกลุ่มประสบการณ์ ใช้บริการเวปไซด์เว็บบรองลงมาพบว่าบรรณารักษ์ทุกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ 6 ปีขึ้นไป ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้บริการเทลเน็ต

จากผลการศึกษาปรากฏว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกคนใช้บริการเวปไซด์เว็บบรองลงมาที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบริการเวปไซด์เว็บบรองลงมา เป็นเครื่องมือช่วยค้นสำหรับอินเทอร์เน็ต บนพื้นฐาน Hypertext ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นโดยการเชื่อมโยงจากคำหนึ่งในเอกสารไปสู่เอกสารหนึ่งด้วยข้อมูลที่สัมพันธ์กับคำศัพท์อื่น ประกอบกับคุณลักษณะที่สามารถใช้ได้กับสื่อประสม ซึ่งสามารถแสดงข้อมูลในสื่อรูปแบบพิเศษต่างๆ ได้ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้บริการเวปไซด์เว็บบรองลงมา ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2.6 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดจำนวน 70 คน (ร้อยละ 76.92) ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ทั้งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 58 คน (ร้อยละ 86.57) และบรรณารักษ์ในห้องสมุด



มหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 50.00) ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์

2.7 รูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ

ในการศึกษารูปแบบของผลการสืบค้นที่ได้รับ พบว่า บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุด 84 คน (ร้อยละ 92.31) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 95.52) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ส่วนบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน จำนวนมากที่สุดจำนวน 23 คน (ร้อยละ 95.83) ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาที่ระบุว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ในขณะที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ได้รับรูปแบบของผลการสืบค้นในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง มีฐานข้อมูลในรูปแบบของบรรณานุกรม ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง และเป็นฐานข้อมูลที่บอกรับจากตัวแทนจำหน่ายไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ และเมื่อสืบค้นและให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งรูปแบบของฐานข้อมูลส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ดังนั้นเมื่อบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ เลือกใช้จากฐานข้อมูลเหล่านี้ที่ห้องสมุดมีเป็นลำดับแรก รูปแบบของผลการสืบค้นจึงปรากฏในลักษณะรายการบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ซึ่งแตกต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ส่วนใหญ่อาจใช้วิธีการสืบค้นผ่านโปรแกรมค้นหา ดังนั้นรูปแบบของผลการสืบค้นจึงปรากฏในลักษณะตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

3. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะศึกษาครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ โดยรวม ปัญหาด้านระบบ ปัญหาด้านการใช้บริการโปรเซสยอิลิกทรอนิกส์ ปัญหาด้านการใช้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทลเน็ต ปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ



ปัญหาด้านการแสดงผลพร้อมข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ และ
ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

3.1 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่างๆ โดยรวม

จากการศึกษาปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ โดยรวมของบรรณารักษ์
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง
เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์ (3.43) ปัญหาการใช้บริการโก
เฟอร์ (3.42) และปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศ (3.40) สำหรับปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ การใช้
บริการไฮเทคเน็ต (2.10)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง โดยปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศ (3.50) มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน พบในระดับมากคือ
ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ (3.90) และปัญหาที่พบในระดับปานกลางมี 9 เรื่อง สำหรับ
ปัญหาที่พบในระดับน้อยคือ การใช้บริการไฮเทคเน็ต (2.13)

จากผลการศึกษา ที่พบว่าปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม แทบทั้งหมดอยู่ในระดับ
ปานกลางมี 11 เรื่อง โดยปัญหาที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ คือ ปัญหาด้านลิขสิทธิ์
(3.43) นั่นที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า บรรณารักษ์ยังไม่ได้รับความรู้และความเข้าใจในเรื่อง
กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุดอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไม่แน่ใจว่าจะสามารถคัดลอก
ทำซ้ำหรือดัดแปลงข้อมูลได้ในปริมาณใด และการกระทำดังกล่าวจะผิดกฎหมายหรือไม่

3.2 ปัญหาด้านระบบ

จากการศึกษาปัญหาด้านระบบในการใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์งานบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบ
ในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.58)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ สายสื่อสารโทรคมนาคมมีความเร็วต่ำทำให้
รอนาน (3.60) และช่องกว้างสัญญาณต่ำทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัว (3.52) ส่วนปัญหาที่
บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับมากคือ สายสื่อสารโทรคมนาคมมี
ความเร็วต่ำทำให้รอนาน (3.54)

3.3 ปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาอื่น ๆ คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดในการเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาอื่น ๆ คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมมีอายุการใช้งานเกิน 6 ปี จึงมีขีดจำกัดในการเพิ่มสมรรถนะและการรองรับโปรแกรมใหม่ (3.00) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับไม่เปิดจดหมายอ่าน (3.26)

3.4 ปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.19)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.26) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แฟ้มข้อมูลบางประเภทห้ามการถ่ายโอนและการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.00)

จากผลการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมที่พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลใช้เวลานานมาก (3.19) นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา อ่างศิลา (2541) ที่ระบุว่าปัญหาที่บรรณารักษ์งานบริการพบมากที่สุด ได้แก่ระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อยทำให้ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ หรือถ่ายโอนได้แต่ช้า



3.5 ปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการเทลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทลเน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.29)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทลเน็ตปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน (3.31) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่องโดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แหล่งบริการเทลเน็ตให้บริการด้วยความเร็วต่ำ (3.40)

3.6 ปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลต์ไวด์เว็บ

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการเว็ลต์ไวด์เว็บ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านอื่น ๆ คือ ตัวชี้แหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง (3.50)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบในระดับมากคือ เพิ่มข้อมูลที่สืบค้นได้มีจำนวนมากเกินไป (3.68) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพิ่มข้อมูลบางประเภทจัดเก็บในรูปแบบอื่น เช่น ในรูปของไฟล์ PDF ต้องทำการ download โปรแกรม acrobat reader มาก่อนจึงจะสามารถเปิดดูเอกสารไฟล์นั้นได้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเปลืองเนื้อที่ในระบบคอมพิวเตอร์ (3.23)

3.7 ปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการโกเฟอร์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบในระดับมากคือ บริการโกเฟอร์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.83)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการโกเฟอร์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลานาน (3.50) ส่วนบรรณารักษ์ใน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับมาก 4 เรื่อง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการโทรศัพท์มีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้น ทำให้ต้องใช้เวลาาน (4.50)

3.8 ปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทเลเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทเลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง (1.75)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลาง 1 เรื่อง คือ ใช้บริการไฮเทเลเน็ตมีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลาาน (3.00) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลได้พร้อมกัน และใช้บริการไฮเทเลเน็ตมีขั้นตอนมากและเมนูมีหลายชั้นทำให้ต้องใช้เวลาาน (2.00)

จากผลการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการไฮเทเลเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมที่พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบริการนี้มีผู้ใช้บ่อย และไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายของผู้ใช้ และการใช้งานบริการไฮเทเลเน็ตค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนต้องเข้าไปที่ละเมนู ประกอบกับในปัจจุบันมีบริการและโปรแกรมใหม่ ๆ บนอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นมากมาย และได้มีการพัฒนาให้เกิดการใช้งานที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เช่น บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ หรือโปรแกรมค้นหา ซึ่งอาจทางเลือกให้บรรณารักษ์หันมาใช้บริการต่าง ๆ เหล่านี้แทนการให้บริการไฮเทเลเน็ต

3.9 ปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการอาร์ซี ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าบรรณารักษ์ไม่มีการใช้บริการอาร์ซี จึงไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการนี้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบริการนี้ไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายของผู้ใช้ ประกอบกับปัจจุบันมีบริการบนอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้น และเป็นบริการที่มีความสามารถในการทำงานได้เทียบเท่าหรือดีกว่าบริการอาร์ซี เช่น บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โปรแกรมค้นหาข้อมูล ซึ่งสามารถใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ทันที โดยมีขั้นตอนในการใช้งานอาจที่ไม่ยุ่งยากเท่ากับบริการอาร์ซี จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ไม่มีบรรณารักษ์ใช้บริการนี้



3.10 ปัญหาด้านการใช้ยูสเน็ต

จากการศึกษาปัญหาด้านการใช้บริการยูสเน็ต ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ไม่ประสบปัญหาในการใช้บริการยูสเน็ต ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานบริการตอบคำถามระหว่าง 1 – 6 ปี ซึ่งอาจจะไม่คุ้นเคยและไม่สะดวกต่อการใช้บริการนี้ ประกอบกับสามารถสามารถใช้บริการอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและรวดเร็วกว่า ดังนั้นบริการยูสเน็ตจึงไม่เป็นที่นิยมใช้สำหรับบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชน ในขณะที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประสบปัญหาด้านการบริการยูสเน็ตอยู่ในระดับมากสองเรื่องเท่ากันคือ กลุ่มข่าวสารมีจำนวนมาก และไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ (3.75)

3.11 ปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศ

จากการศึกษาปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบในระดับมาก คือ แหล่งสารนิเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (3.90)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนพบอยู่ในระดับมากคือ แหล่งสารนิเทศที่จะติดตามเอกสารฉบับเต็มในประเทศมีน้อยและไม่ทันสมัย (4.02 และ 3.54 ตามลำดับ) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการเผยแพร่สารนิเทศฉบับเต็มในรูปแบบของการให้ฟรีบนอินเทอร์เน็ตยังมีน้อย ซึ่งหน่วยงานที่เผยแพร่สารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะจัดทำเอกสารฉบับเต็มเผยแพร่ลงในฐานะข้อมูลเชิงพาณิชย์ ที่จะต้องเป็นสมาชิกในการบอกรับฐานข้อมูลเหล่านั้น หรือหากเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มเหล่านั้นได้ก็ต้องมีค่าใช้จ่ายสูงมาก

3.12 ปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ

จากการศึกษาปัญหาด้านการแสดงผลพัทธ์ข้อมูล/สารนิเทศที่ได้รับ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดโดยรวม พบว่า บรรณารักษ์ประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแสดงผลบนจอช้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.32)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแสดงผลบนจอเข้าหรือไม่สามารถแสดงผลได้ (3.36) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนพบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่สามารถจัดส่งสารนิเทศไปยังผู้ใช้ได้ เนื่องจากระบบการสื่อสารขัดข้องบ่อย (3.30)

3.13 ปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์พบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง ดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.54)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐพบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่องดังนี้ ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.62) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.55) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของเอกชนประสบอยู่ในระดับมาก มี 3 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา (3.95) ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก (3.61) และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (3.52)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ บุญยะทิม (2539) ที่ระบุว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บรรณารักษ์ไม่มีเวลาศึกษาวิธีการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Basu (1995) ที่พบว่า บรรณารักษ์ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาและฝึกปฏิบัติการสืบค้นข้อมูล และในด้านคุณภาพของสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต พบว่าข้อมูลมีความหลากหลาย ขาดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการคัดเลือกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้



จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระกิจที่รับผิดชอบมาก และใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาระดับมากด้านการใช้เวลามากในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.14 ปัญหาด้านลิขสิทธิ์

จากการศึกษาด้านลิขสิทธิ์ ของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวม พบว่าปัญหาที่บรรณารักษ์ประสบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.55) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.52)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า ปัญหาที่บรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.50) ส่วนปัญหาที่บรรณารักษ์มหาวิทยาลัยของเอกชน พบอยู่ในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ไม่แน่ใจว่าการคัดลอกจะผิดกฎหมาย (3.74) และไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ทั้งหมด (3.57)

สรุปผลการพิสูจน์สมมุติฐาน

จากการวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสถาบันการศึกษา และบริการที่ใช้คือเว็ลด์ไวด์เว็บ

2. บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาระดับมาก ด้านการใช้เวลาในการคัดเลือกสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ควรมีการพัฒนาด้านเทคนิคของระบบ เช่น เพิ่มความเร็วในการสื่อสาร และขยายความกว้างของแถบความถี่ของสัญญาณ ให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถใช้งานจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น

2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ควรมีการรวบรวมแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่สำคัญ หรือที่น่าสนใจ โดยอาจจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน หัวเรื่อง สาขาวิชา หรือจำแนกตามประเภทของชื่อโดเมน และจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบรรณารักษ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และยังเป็นการแนะนำแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างดีด้วยเช่นกัน

3. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ควรมีการกำหนดรูปแบบข้อมูลที่จะเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตให้มีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการจัดทำรายการเชื่อมโยง และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการเข้าไปใช้ข้อมูล และลดปัญหาของบรรณารักษ์ในด้านการใช้เวลามากสำหรับการสืบค้น และคัดเลือกสารนิเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่าควรมีความร่วมมือกันทั้งในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับเรื่องการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจโดยการจัดอบรม บรรยาย อภิปราย หรือสัมมนาในหัวข้อที่น่าสนใจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น โปรแกรมค้นหา ทรัพยากรสารนิเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ปัญหาที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือปัญหาด้านลิขสิทธิ์กับการให้บริการในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและความรู้ในการให้บริการของบรรณารักษ์



แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเฉพาะด้าน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสืบค้นสารนิเทศ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสอนผู้ใช้บริการห้องสมุด และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร

2. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษาในเรื่องวิธีการสัมภาษณ์หาข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3. ควรมีการศึกษาการสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บ (Library Teaching Web-Based) เนื่องจากการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นหน้าที่หนึ่งของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนั้นการสอนการใช้ห้องสมุดผ่านเว็บ จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้บรรณารักษ์สามารถสอนการใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ในอนาคต หากห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในลักษณะเสมือน ควรที่จะมีการศึกษาถึงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในลักษณะเสมือนด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ข่าวสารสนเทศ. 37 (มิถุนายน - กรกฎาคม 2540) : 15-16.

จิราภรณ์ กรอบกระแจก. สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540.

ถาม-ตอบปัญหาอินเทอร์เน็ต. Com plus. 1, 3 (16-31 มีนาคม 2540) : 79-85.

ทัศนาศา หาดูพล. การใช้บริการสารสนเทศในทศวรรษหน้า. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 3 (2536) : 47-48.

นฤตย์ นิมสมบุญ. รายงานการวิจัยเสริมหลักสูตรเรื่อง อินเทอร์เน็ต : บริการอ้างอิงของห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

บุษกร อูสล้ำหิกิจ. เทคนิคการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 15 : 2 (พฤษภาคม 2540) : 38.

ประอรนุช ไปร้งมณีกุล. การใช้อินเทอร์เน็ตกับงานพัฒนารัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

เผย 7 ตระกูล โดเมนเนมใหม่. E-commerce. (February 2001) : 13-14.

พรพรรณ บุญยะทิม. การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539.

วาสนา สุขกระสานติ. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ไพบุลย์ อมรวิญญูเกียรติ . การคุ้มครองทางกฎหมายของโดเมนเนม (Domain Name) บนอินเทอร์เน็ต. วารสารนิติศาสตร์. 29 : 1 (มีนาคม 2542) : 16-23.

ศรีศักดิ์ จามรมาน . การบริหารชื่ออาณาเขตอินเทอร์เน็ต. วันสื่อสารแห่งชาติ. 2544 : 177-190.

ศศิธร ดิณะมาศ. การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับงานทำรายการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.



สมพิศ คูศรีพิทักษ์. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและเครือข่ายห้องสมุดทางวิชาการในประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร : กองบริการสื่อสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม, 2537.
สุกัญญา อ่างศิลา. สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อบริการผู้ใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัย
ของรัฐในส่วนภูมิภาค (PULINET). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
สุนันทริน (หวังสุนทรชัย) บัวเลิศ. การใช้สารสนเทศโดยธรรมในสังคมสารสนเทศ.
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 18 : 2 (พ.ค.-ก.ย. 2543) : 5-11.
สุธีร์ นวกุล. มารับน้องใหม่กับ 7 โดเมนเนมกันเถอะ. Internet Magazine. 14 (กรกฎาคม
2540) : 90-91.

ภาษาอังกฤษ

Abdoulaye, Kaba and Majid, Shaheen. Use of the internet for reference services in
Malaysian academic libraries. Online Information Review. 24 : 5 (2000) :
381-389.
Bandyopadhyay, Aditi . Internet - based reference services in medical libraries :
a perspective . Internet Reference Services Quarterly . 2 : 1 (1997) : 67-75.
Basu, Gieetali. Using Internet for reference : Myths vs. realities. Computers in Libraries.
15:2 (February 1995) : 38-40.
Braun , Linda W. New roles : a librarian by any name. Library Journal. (February 1 :
2002) 46-49.
Burke, John. Learning the Internet : a workbook for beginners. New York : Neal-
Schuman Publishers, c1996
Chisenga, Justin. A study of use of the Internet among library professionals in Sub-
Saharan Africa. Internet Reference Services Quarterly. 4 : 1 (1999) : 37-49.
Cromer, Donna E. and Johnson , Many E. The impact of the Internet on communication
among reference librarians. The Reference Librarian. 41/42 (1994) : 39-157.
Farber, Evan Ira. Plus Ca Change... Library Trends. 44 : 2 (Fall 1995) 430-433.
Faries, Cindy . Reference librarians in the information age : learning from the past to
control the future. The reference Librarian. 43 (1994) : 9-28.

- Gray , Suzanne M. Virtual reference services direction and agendas. Reference & User Services Quarterly. 39 : 4 (Summer , 2000) : 365-375.
- Hj Mohd, Abdul Rahman and Fadzil, Ghazali Mohd. Internet in Southeast Asia : The Development : Papers presented at the Tenth Congress of South Asian Libraries. Kuala Lumpur, 21-25 May 1996. pp. 309-319. Kuala Lumpur : CONSAL, 1996.
- Kathman, M.D. Response to Swan and Evans Problems and Opportunities. Reference Librarian. 17, 37 (1992) : 87-90.
- Katz, William A. Introduction to reference work : Volume I-II. 7th ed. New York : McGraw-Hill, c1997.
- Lancaster, F.W. and Sandore, Beth. Technology and management in library and information services. London : Library Association Publishing. 1997.
- Leong, Kathy Chin. New life as a cybrarian. Internet week. 732 (September,1998) : 46.
- Lipow, Anne Girodzins. In your face reference services. Library Journal. (August, 1999) : 50-52.
- Maloy, Timothy K. The Internet research guide : a concise, friendly, and practical handbook for anyone researching in the wide world of cyberspace. [Online]. Available from : <http://www.editors-service.com/articlearchive/searching98.html> [2002, January 3]
- McCauley, Pat. From librarian to cybrarian : coping with accelerating change in libraries. Ohio Media Spectrum. 51 : 4 (Winter 2000) : 31-36.
- Notess, Greg R. On the net search techniques and strategies. Online. (July 1997) : 1-6.
- News roundup. Online & CD-ROM Review. 21 (April 1997) : 117.
- Pasicznyuk, Robert W. and Zumalt Joseph R. The Internet and reference services : a real-world test of internet utility. Reference & User Services Quarterly. 38 : 2 (1998) : 165-171.
- Pride, Simon. E-mail for librarians. London : Aslib, c1994.
- Rieh, Soo Young . Changing Reference service environment : A review of perspectives from managers , librarians , and user. The Journal of Academic Librarianship. 25 : 3 (1999) 178 -186.



- Rockman, Idene F. End - user services in academic libraries : a 1999 perspective. Reference Services Review. 27 : 3 (1999) : 254 - 258.
- Rosenthal, Marilyn and Spiegelman, Marsha. Evaluating use of the Internet among academic reference librarians. Internet Reference Service Quarterly . 1 : 1 (1996) : 53-6.
- Saeed, Hamid et al. Internet use in university libraries of Pakistan Online Information Review. 24 : 2 (2000) : 154-160.
- Schneider, Karen G. Internet librarian my patron wrote me a letter : the joy of e-mail reference. American Libraries. (January 2000) : 96.
- Stanley, Deberah and Lyandres, Natasha . The Electronic revolution and evaluating role of the academic reference librarian . North Carolina Libraries. 56 : 3 (Fall 1998) : 100-104.
- Stover, Mark. Reference librarians and the Internet : a qualitative study. Reference Service Review. 28 : 1 (2000) : 39-46.
- Tillman, Hope N. ed. Internet tools of the profession : a guide for special librarians. Washington, D.C. : Special Libraries Association, c1995.
- Thomsen, Elizabeth. Reference and collection development on the Internet : a how-to-do-it manual. New York : Neal-Schuman, c1996.
- Tyner, Ross. Sink or swim : Internet search tools & techniques. (version 5.0 -spring 2001) [Online]. Available from : www.ouc.bc.ca/libr/connect96/search.htm [2002, Much 1]
- Tenopir, Carol . Electronic reference and reference librarians : a look through the 1990s. Reference Services Review. 27 : 3 (1999) : 276-279.
- _____. Virtual Reference service in a real world. Library Journal. (July 2001) : 38-40.
- Tenopir, Carol and Ennis, Lisa A. Reference services in the new millennium. Online . 25 : 4 (July/August 2001) : 40-45.
- Tseng, Gwyneth, Poulter, Alan, and Hiom, Debra. The library and information professional's guide to the internet. London : Library Association, 1996.
- Tyckoson, David. What' s right with reference. American Libraries. (May 1999) : 57-63.

University of Florida. George A. Smathers Libraries. 1999. Ask a reference question.

[Online]. Available form : <http://web.uflib.ufl.edu/refq.html> [2002, January 18]

Wilson, Myoung C. Evolution or entropy ? : changing reference/user culture and the

future of reference librarians. Reference & User Services Quarterly. 39 : 4

(Summer 2000) : 387-390.

Zumalt, Joseph R. and Pasicznyuk, Robert W. The Internet and reference services :

a real-world test of Internet utility. Reference & User Service Quarterly. 38 : 2

(1998) : 165-172.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

