

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสบการณ์ของบรรณารักษ์บริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัลใน
 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย (2) ศึกษาทัศนคติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการ
 ค้นคว้าที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัลในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัลในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่บรรณารักษ์เฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัลในห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุดกลาง หรือ
 สำนักวิทยบริการ ของสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และ
 ปริมณฑล ทั้งหมด 36 แห่ง จำนวน 79 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม
 เกี่ยวกับประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรคของบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัล การวิเคราะห์
 ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญในการใช้บริการอีเมลในการตอบคำถามมากที่สุด ประเภทของคำถามที่ได้รับมักเป็นคำถามแบบสั้น ๆ หาคำตอบได้ง่าย ช่องทางที่ได้รับคำถามมากที่สุดคืออีเมล และโทรศัพท์ จำนวนคำถามที่ได้รับในแต่ละวันประมาณ 10 คำถาม ส่วนจำนวนของคำถามที่ได้รับในแต่ละสัปดาห์ คือ ประมาณ 50 คำถามต่อสัปดาห์ บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่มีการเลือกตอบคำถามผู้ให้บริการถามเข้ามา และสำหรับบรรณารักษ์ที่เลือกตอบเฉพาะบางคำถาม เพราะจะให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เป็นทางวิชาการเท่านั้น ตลอดจนมีการกำหนดประเภทของคำถามที่จะตอบ คือส่วนใหญ่จะตอบคำถามแบบสั้น ๆ ง่าย ๆ มากที่สุด และไม่มีการจำกัดจำนวนในการถามคำถามในแต่ละครั้ง และไม่มีการจำกัดประเภทของผู้ใช้ ส่วนที่มีการจำกัดประเภทของผู้ใช้บริการคือ จะให้บริการเฉพาะอาจารย์ คำนวณนโยบายการให้บริการ ไม่มีการกำหนดที่ชัดเจน ส่วนระยะเวลาในการตอบคำถาม บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะตอบคำถามให้แก่ผู้ใช้เร็วที่สุด มีการเก็บสถิติจำนวนคำถามทุกสัปดาห์ และจัดทำไว้เป็นคู่มือในการตอบคำถาม ส่วนระยะเวลาในการเปิดตู้อีเมลนั้นขึ้นอยู่กับความสะดวก ส่วนทรัพยากรที่บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ใช้ในการตอบคำถามได้แก่สิ่งพิมพ์ นอกจากนั้นห้องสมุดที่มีและไม่มีการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการมีจำนวนเท่ากัน

2. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในห้องสมุดว่ามีความน่าสนใจ มีความแตกต่างจากบริการแบบเก่า มีความสนุกสนานในการใช้งาน มีความสะดวกสบายในการให้บริการ ส่วนคำถามที่เหมาะสมกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลคือ คำถามสั้น ๆ ง่าย ๆ คำถามที่ต้องการการค้นคว้าอย่างละเอียด และคำถามที่ต้องการคำแนะนำช่วยเหลือ บรรณารักษ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลในอนาคตว่าควรให้บริการในรูปแบบ Webfrom และ Chat room

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัล คือ ไม่สามารถชักถามรายละเอียดของคำถามที่แท้จริงของผู้ถามเหมือนกับการให้บริการที่โต๊ะตอบคำถาม และไม่สามารถประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

The objectives of this research were to study the reference librarians' experiences and attitudes towards digital reference services in academic libraries as well as the problems they encountered while servicing. The sample group consisted of 70 reference librarians in charge of information and planning digital reference services in 36 government and private main or central academic libraries in the Bangkok Metropolitan area. Questionnaires were used to collect data from the groups. The data were analyzed by the program SPSS/PC+ to obtain the percentage, mean, and standard deviation. The results could be summarized as follows:

1. Most of the respondents had the highest experience in using electronic mail in their service. Most of the questions were short and easy to answer. Telephone and e-mail were communication channels that were used more often. They received about 10 questions a day or about 50 questions a week. The majority of the librarians did not limit the number of queries received or the kind of reference questions they would answer via digital means. Usually, they would select to answer only short subjective questions. Most librarians limited the service only to the faculty members. The librarians would send the answer back to the patrons as quickly as possible. All the answers were statistically kept every week and categorized for future reference. They check the mailbox at their own convenience. In answering the questions, they mostly referred to printed sources. It was found that the percentages of the libraries which had and had not assessed the efficiency of the digital reference services were equal.

2. The reference librarians' attitudes towards the use of information technology in reference work were positive. They were strongly felt that digital technologies make reference more interesting, very different from the physical reference desk service, more fun, and more accessible. According to the respondents' opinions, the best questions that would be well served by digital reference services include ready-reference questions, detailed, research questions, and readers' advisory questions. In the future, they would like to undertake other forms of communication vehical for digital reference services in libraries, such as webform and chat services.

3. The problems faced by the reference librarians were as follows: the inability to interview the actual information needs of the user's queries and the inability to assess the user's satisfaction with the service provided.