

บทที่ 5

ประเภทบริการสารสนเทศ

สารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกรูปแบบ ทำให้บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศต้องแสดงบทบาทมากยิ่งขึ้นในการจัดบริการพื้นฐานและบริการเสริมของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและได้รับสารสนเทศตรงกับความต้องการ การที่ผู้ใช้จะได้รับสารสนเทศมากที่สุดขึ้นอยู่กับบริการที่บรรณารักษ์จะจัดให้ ซึ่งมีหลายรูปแบบด้วยกันทั้งที่เป็นบริการพื้นฐานและบริการพิเศษ

บริการสารสนเทศ

หน่วยงานทางการศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษาแก่บุคคลให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามแผนการศึกษาแห่งชาติ การจัดบริการสารสนเทศจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมข้อมูลข่าวสารความรู้ให้แก่บุคคลเพื่อมีความรู้ทางการศึกษาข้อมูลประกอบการดำรงชีวิตในสังคมต่อไป บริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่จะให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537, 112)

มาลี กาบมาลา (2543, 142) ให้ความหมาย “บริการสารสนเทศ” เป็นงานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้งช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่องานบริการ ข่าวสาร ข้อมูล และความรู้ทางวิชาการต่าง ๆ โดยเฉพาะการเผยแพร่สารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้บริการสารสนเทศต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ใช้ไปยังสารสนเทศที่ต้องการ เช่น การอ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ฤกษ์ภาคออนไลน์และบริการสารสนเทศอื่น ๆ

ประเภทของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศมีหลายประเภทด้วยกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งที่จะจัดให้มีบริการสารสนเทศมากน้อยต่างกันออกไป

บริการสารสนเทศที่สำคัญ มีดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Replies to Inquires)

3. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Services)

4. บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services)

บริการสารสนเทศทันสมัยสามารถจัดบริการได้ดังนี้ คือ

4.1 การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่

4.2 การจัดทำวารสารและสาระสังเขป

4.3 การจัดบริการเวียนวารสาร

4.4 บริการถ่ายหน้าสำเนาสารบัญวารสาร

4.5 การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศ

4.6 บริการเลือกสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selection Dissemination of Information Services=SDI)

5. บริการแปล (Translation Services)

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม

7. บริการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี

8. บริการสอนการใช้ห้องสมุด

9. บริการ Document Delivery

บริการสารสนเทศดังกล่าวมีลักษณะดังต่อไปนี้

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)

ความหมายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถาม (Reference Service) หมายถึง บริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการติดตามสืบค้นสารสนเทศ โดยที่หน่วยบริการสารสนเทศจัดเตรียมบุคลากรทำหน้าที่นี้โดยตรงลักษณะของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ALA. Reference Service Division and Committee on Standard ได้จัดแบ่งงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ งานทางตรง และงานทางอ้อม

1. งานทางตรง ประกอบด้วย

1.1 การให้ข้อมูล (Information Service) ได้แก่ การค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการ ทั้งส่วนบุคคลและระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ ด้วยกัน โดยระดับการให้บริการตอบคำถามขึ้นอยู่กับประเภทของหน่วยบริการสารสนเทศและประเภทของผู้ใช้เป็นสำคัญบริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถามสามารถตอบคำถามทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ทาง E-mail หรือทางสนทนา

ออนไลน์ (msn) ปัจจุบันสะดวกที่จะตอบทาง E-mail หรือทาง Chat ซึ่งได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง



ภาพที่ 5.1 บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา
ที่มา (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2548)

1.2 การแนะนำการใช้ห้องสมุด (Instruction in the Use of the Library)

เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ให้ช่วยตนเองในการค้นหาคำตอบ มากกว่าจะหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้โดยตรง

2. งานทางอ้อม ประกอบด้วย

2.1 การจัดหาวัสดุและรู้จักวัสดุ (Selection of Materials) คือ บรรณารักษ์ต้องรู้จักทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการรวมถึงการหาหนังสืออ้างอิงและการจำหน่ายหนังสืออ้างอิงเก่าออกด้วย

2.2 การจัดดำเนินการ และการบริหารงาน (Organization of Reference) คือ แผนกบริการตอบคำถาม คือ การจัดเจ้าหน้าที่ และบรรณารักษ์ให้เหมาะสมกับงานการให้ความร่วมมือกับงานบริการด้านอื่น ๆ รวมถึงการเชื่อมโยงห้องสมุดด้วย

2.3 การช่วยให้ผู้อ่านใช้แหล่งความรู้ที่ต้องการ (Access to Materials) คือ การช่วยเหลือและส่งเสริมผู้ใช้ เช่น การส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า การจัดทำบรรณานุกรม การจัดทำบรรณานุกรมและกฤตภาค

2.4 การประเมินการให้บริการตอบคำถาม (Evaluation of Reference Section) คือ การวัดผลการทำงานของการบริการตอบคำถามว่าได้ผลดีเพียงใด ควรปรับปรุงงานส่วนใดบ้าง โดยการออกแบบสอบถามถึงผู้ใช้ รวมถึงการพิจารณาจากสถิติคำถามต่าง ๆ

2.5 หน้าที่อื่น ๆ (Miscellaneous Task) คือ สิ่งที่ต้องทำเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น งานถ่ายเอกสาร งานประชาสัมพันธ์ งานซ่อมหนังสือ ซึ่งงานเหล่านี้ขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของห้องสมุด ตลอดจนปรัชญาและงบประมาณของแผนกบริการตอบคำถาม

องค์ประกอบสำคัญของการจัดบริการ มีดังนี้

1. นโยบายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดหาหนังสืออ้างอิง และอาจจัดหาในระบบร่วมกับห้องสมุดอื่นที่มีการตรวจสอบความทันสมัยและตรวจสอบสภาพของหนังสือให้พร้อมสำหรับการใช้งานวัตถุประสงค์ของการจัดบริการที่แน่ชัดและเผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการว่าจะจัดบริการให้แก่ใครในขอบเขตใดมีข้อจำกัดใดบ้างต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและหาทางเข้าถึงกลุ่มผู้ที่ยังไม่มาใช้บริการให้ได้ต้องติดตามผลเก็บสถิติเพื่อนำมาใช้ประเมินผล รายงานเตรียมงบประมาณ และพัฒนางาน

2. ผู้ใช้บริการมีหลายประเภท ดังนี้

2.1 ประเภทของผู้ใช้ ผู้ใช้แต่ละประเภทมีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันตามขอบเขตและลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2.1.2 ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายและแผนต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ และเป็นเครื่องช่วยในการกำหนดนโยบายและแผนหลักเพื่อพัฒนาต่าง ๆ

2.1.3 หน่วยงานวิจัยและพัฒนาภาครัฐบาล นักวิจัยต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลงานวิจัยและพัฒนาทั้งที่ปฏิบัติได้ผลและที่กำลังดำเนินการอยู่ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2.1.4 ภาคเกษตรกรรม การถ่ายทอดเทคโนโลยีและการเผยแพร่สารสนเทศจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรไปสู่เกษตรกรเป็นเรื่องที่จำเป็น เช่น ผลงานการวิจัยเพื่อเพิ่มผลผลิต

2.1.5 ภาคอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับเทคโนโลยีในกระบวนการผลิต การจัดการผลผลิต การตลาด แหล่งเงินทุนสนับสนุน เครื่องจักรกล วัสดุดิบ ฯลฯ

2.1.6 ภาคบริการสังคม ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การสาธารณสุข และความผาสุกของประชากรและกฎหมาย เป็นต้น

2.1.7 ภาคการศึกษา ต้องการสารสนเทศมากที่สุด เพื่อการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอน การวิจัย ฯลฯ

2.2 ความต้องการใช้สารสนเทศ ซึ่งศึกษาได้จาก

- 2.2.1 ศึกษาแผนภูมิขององค์กรและรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานในองค์กรที่เป็นผู้ใช้บริการ
 - 2.2.2 ศึกษาจากรายงานประจำปี รายงานโครงการและรายงานอื่น ๆ
 - 2.2.3 สัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้โดยใช้แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์สังเกตการณ์
 - 2.2.4 ศึกษาประเภทของการสัมมนาการประชุม
 - 2.2.5 จัดประชุมกลุ่มย่อยระหว่างผู้ใช้ประเภทเดียวกันเพื่อทราบหัวข้อที่สนใจ ผลงานของผู้แต่ง หรือผลงานของสถาบันที่ผู้ใช้สนใจ
 - 2.2.6 เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ
 - 2.2.7 ศึกษาผลงานเขียน การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทของเอกสารที่ใช้ประจำ
 - 2.2.8 เข้าร่วมประชุมนิเทศของหน่วยงาน
 - 2.2.9 ศึกษาการประเมินผลย้อนกลับจากผู้ใช้
3. ผู้บริการสารสนเทศ บุคคลากรที่เป็นหลักในการให้บริการสารสนเทศต้องมีความรู้เป็นอย่างดีในการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศ และควรมีลักษณะดังนี้
- 3.1 การให้บริการ ต้องรู้จักทำงานเพื่อผู้อื่น
 - 3.2 การติดต่อสื่อสาร รู้จักการทำงานเป็นกลุ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารทั้งการเขียน และพูด
 - 3.3 การตัดสินใจ รู้จักการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
 - 3.4 ความใฝ่รู้ เอาใจใส่ผู้ใช้ ให้ความสนใจในหน่วยงานสร้างความใฝ่หาความรู้เพื่อติดตามวิทยาการใหม่ ๆ
 - 3.5 การรู้จักดัดแปลง รู้จักยืดหยุ่นและปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 3.6 ความพากเพียรและการรู้จักถ่อมตน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานอุปกรณ์ช่วยในการทำงาน เช่น อุปกรณ์โทรคมนาคมและสื่อโสตทัศน
5. วิธีดำเนินงานเพื่อบริการสารสนเทศ อาจดำเนินการได้ดังนี้
- 5.1 มีศูนย์เผยแพร่สารสนเทศ เพื่อทำการสำรวจความต้องการใช้สารสนเทศและให้บริการโดยตรง

5.2 มีเครือข่ายระหว่างหน่วยบริการสารสนเทศ เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

5.3 มีการฝึกอบรมผู้บริการสารสนเทศและผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

5.4 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่วิธีการใช้บริการและประโยชน์ที่จะได้รับ

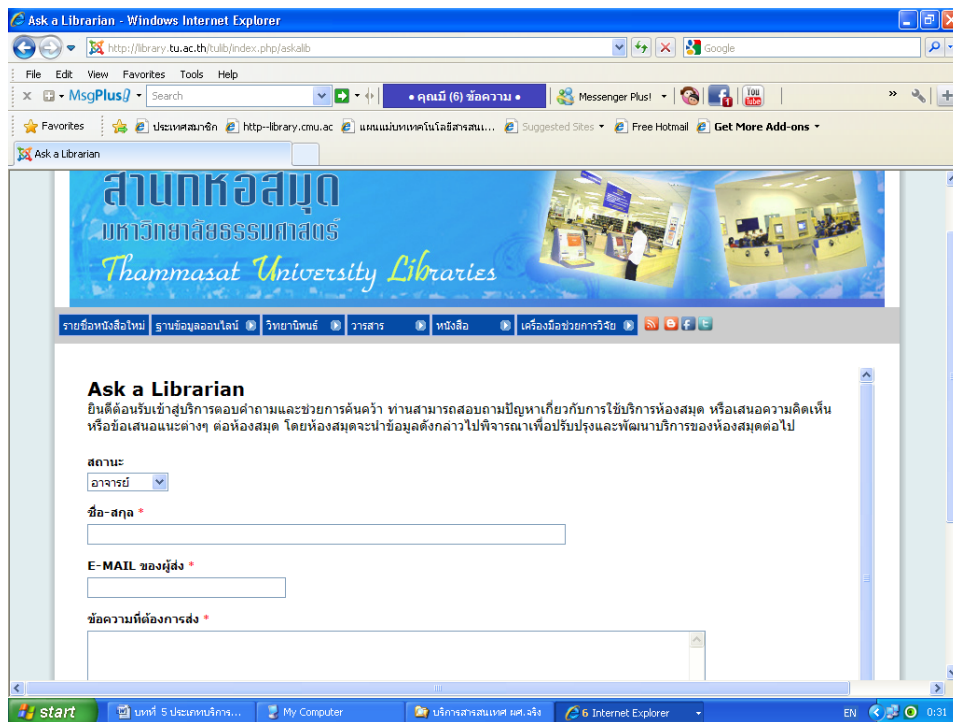
6. ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในหลายรูปแบบมีทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

7. สถานที่จัดให้บริการอยู่ใกล้ศูนย์กลางของบริการหลักของห้องสมุด

ประเภทของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถจัดบริการได้ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นจุดที่สำคัญที่สุด อาจมีมากกว่า 1 แห่งแล้วแต่ขนาด โครงสร้างอาคาร และปริมาณงาน ถ้ามีหลายโต๊ะ โต๊ะหลักต้องมีบรรณารักษ์อยู่ประจำ และปัจจุบันมีบริการตอบคำถามออนไลน์ในหลายๆ ห้องสมุด ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว ดังเช่นของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาพที่ 5.2 บริการตอบคำถามออนไลน์

ที่มา (<http://library.tu.ac.th/tulib/index.php/askalib>)

2. แนะนำเรื่องห้องสมุด เพื่อให้รู้จักและมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ เรื่องที่ควรแนะนำ ได้แก่ บริเวณของบริการที่จัดให้ การใช้หนังสืออ้างอิง โดยอาจทำเอกสารแจก ทำเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ จัดนิทรรศการ นำชมห้องสมุด ปฐมนิเทศหรือผลิตสื่อในเรื่องที่ต้องการแนะนำเป็นวีดิทัศน์ หรือเผยแพร่ในรูปของเว็บเพจ เป็นต้น

วีดิทัศน์แนะนำห้องสมุด



ภาพที่ 5.3 วีดิทัศน์แนะนำห้องสมุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ที่มา (<http://www.library.kku.ac.th/library/>)

3. ทำบัตรข้อมูลชื่อคน องค์การ บริษัท ห้องสมุด สถาบัน สมาคม พร้อมทั้งตั้ง ลักษณะที่สำคัญ เพื่อใช้เป็นแหล่งหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. สร้างแฟ้มแหล่งคำตอบของคำถามที่ใช้เวลามากในการสืบค้น และคำตอบกระจัดกระจายอยู่หลายแห่งเพื่อใช้เป็นแหล่งคำตอบต่อไปสำหรับผู้ให้บริการและผู้ร่วมงาน ข้อมูลที่

บันทึก ได้แก่ คำถาม แหล่งที่ใช้ตอบ วันเดือนปีที่บันทึก ผู้บันทึก และการถ่ายสำเนาคำตอบเก็บไว้

5. สร้างแฟ้มหรือบัตรข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่อการติดต่อบริการ ได้แก่ ชื่อผู้ใช้บริการ สถานที่ติดต่อ ลักษณะงาน ความสนใจ กิจกรรมหรือโครงการที่กำลังทำอยู่ มีประโยชน์ในการแจ้งเรื่อง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ใช้
6. ทำบรรณานุกรม รวมทั้งการหาหนังสือตามบรรณานุกรมส่งให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย
7. ทำดรรชนี เพื่อสร้างเครื่องมือเข้าถึงข้อมูลเสริมจากหนังสือดรรชนีและหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ และเพื่อเป็นจุดในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานหลักที่ห้องสมุดสังกัดอยู่
8. ทำกฤตภาค เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลเสริมเครื่องมือที่มีอยู่แล้ว หัวข้อที่ควรทำ เช่น หัวข้อที่ไม่มีในหนังสืออ้างอิง เรื่องที่อยู่ในความสนใจเพียงชั่วคราว
9. แนะนำการอ่าน เพื่อให้เกิดนิสัยรักการอ่าน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการอ่านและค้นคว้าต่อไป
10. สร้างข่ายงานบริการร่วมกับห้องสมุด ศูนย์บริการเอกสาร ศูนย์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์บริการ

บรรณารักษ์ควรมีคุณสมบัติ (นายิกา เด็ดขุนทด, 2548, 53) ดังนี้

1. มีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้
 - 1.1 ทฤษฎีทางบรรณารักษะโดยส่วนรวมและเน้นด้านบริการ
 - 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบรรณารักษ์ต้องมีทักษะการถ่ายทอดวิธีการสืบค้นสารสนเทศ อาจจัดทำในรูปของเว็บไซต์
 - 1.3 แหล่งบริการตอบคำถามแหล่งต่าง ๆ คือ บรรณารักษ์ต้องให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่บุคคลที่มาขอรับบริการและตอบคำถามต่าง ๆ
 - 1.4 ข่ายงานห้องสมุด
 - 1.5 แหล่งจำหน่ายหนังสืออ้างอิงว่ามีที่ใดบ้าง
 - 1.6 ผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
2. มีความสามารถ ในเรื่องต่อไปนี้
 - 2.1 การใช้หนังสืออ้างอิง

2.2 สื่อสารหรือสื่อความกับผู้ให้บริการอย่างเข้าใจและสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เนื่องจากการค้าสารสนเทศจะอยู่ในรูปแบบของภาษาอังกฤษมากและต้องมีทักษะของคำสำคัญ ๆ ของภาษาอังกฤษในทุกสาขาวิชา

2.3 ต้องวิจัยและเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 มีความรู้ในวิชา ติดตามเรื่องให้ทันสมัย

2.5 มีความรู้รอบตัว และทันต่อเหตุการณ์

2.6 มีเทคนิคการสืบค้น และฝึกฝนการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

2.7 มีความคิดริเริ่ม ต้องไม่รู้จักคำว่า “พอแล้ว” หรือ “ดีแล้ว” ต้องพยายามคิดสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

2.8 มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ต่องาน ต่อห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ

2.9 มีวิธีการที่ดีในการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของบริเวณบริการ

2.10 มีบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษที่พึงประสงค์

อันจะเป็นประโยชน์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่งานห้องสมุด

2.11 มีระบบจัดเก็บหลักฐานและสถิติต่าง ๆ อย่างดี

การวิเคราะห์คำถามและความต้องการของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้แต่ละราย จะทำให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริง และจะช่วยในการสืบค้นได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการเริ่มต้นการสืบค้นสารสนเทศ

ความหมายของคำถาม

คือ สื่อทางภาษาที่ผู้ถามระบุความต้องการที่จะรู้หรือได้รับข้อมูลหรือค้นหาสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้แก่ ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก บุคคล สถาบัน สถานที่ หรือเหตุการณ์ คำถามทั่วไปประกอบด้วย 2 ส่วน

1. เรื่องที่ถาม (Subject) เป็นคำหรือกลุ่มคำ ที่ระบุถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการค้นหา

2. ข้อสงสัย (Queries) คำที่แสดงข้อสงสัยเป็นส่วนที่บ่งบอกให้รู้ว่าเป็นคำถาม

คำถามที่ผู้ใช้บริการใช้อาจอยู่ในรูปคำถาม คำขอ และคำสั่ง

ความสำคัญของคำถาม

เป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ความสนใจและความต้องการของผู้ใช้และผู้ให้บริการจะค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

ประเภทคำถาม

1. วัตถุประสงค์ของการจำแนกประเภทของคำถาม,

1.1 เป็นแนวทางในการพิจารณาหาแหล่งหรือประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ เก็บสถิติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2. วิธีการจำแนกคำถาม

2.1 ตามเนื้อหาหรือหัวข้อวิชา

2.2 ตามวัตถุประสงค์

2.3 ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ค้น

2.4 ตามลักษณะของผู้ใช้

2.5 ตามชนิดของคำถาม

2.6 ตามที่มาของคำถาม

บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Services)

บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บางครั้งอาจเรียกว่า “บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล”

ลักษณะของบริการ

ลักษณะของบริการเป็นการแนะนำ ในลักษณะชี้แนะว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการนั้นสามารถค้นหาได้จากแหล่งสารสนเทศใด ซึ่งอาจเป็นหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ โดยห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศจะจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศนั้นอย่างสั้น ๆ เก็บไว้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นซึ่งตรงกับความต้องการของผู้ใช้

สาเหตุของการจัดบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

1. จำนวนและราคาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนความหลากหลายของสารสนเทศทำให้ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างครบถ้วน

2. ความรู้บางส่วนยังไม่ได้ถูกบันทึกไว้ และถ่ายทอดสู่สาธารณชน แต่ยังคงอยู่ในสมองของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงก่อให้เกิดบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นคู่มือที่จะช่วยค้นหาแหล่งสารสนเทศ

การดำเนินงานบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ

การดำเนินงานบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ มีดังนี้

1. รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

2. สสำรวจประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่มีบริการในแหล่งต่าง ๆ และจัดทำดรชนีหัวเรื่อง

3. แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม ดังนั้น ห้องสมุดหรือศูนย์แนะนำแหล่งสารสนเทศ จึงต้องดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้จัดทำเป็น User Profile และจัดทำแฟ้มดรชนีเฉพาะเรื่องไว้อีก เช่น

3.1 แฟ้มรายชื่อหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ

3.2 แฟ้มรายชื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดทำโครงการ

3.3 แฟ้มงานวิจัยและรายงานของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 แฟ้มการประชุมสัมมนาและอบรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ

ตัวอย่างศูนย์แนะนำแหล่งสารสนเทศ เช่น The National Referral Center of Science and Technology at the Library of Congress หรือ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (National Referral Center) ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกันที่มีแฟ้มรายชื่อผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ไว้ให้บริการและชี้แนะไปยังแหล่งที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ และให้รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศนั้นอย่างสั้น ๆ

บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services)

ความหมายของบริการสารสนเทศทันสมัย

บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services - CAS) คือ บริการที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้หรือสารสนเทศใหม่ ๆ ตามความสนใจของผู้ใช้ในทันทีที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศหรือทราบว่ามีสารสนเทศเรื่องนั้น ๆ เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้และผู้ใช้สามารถติดตามสารสนเทศในเรื่องที่ตนสนใจได้ทันท่วงทีเพราะสารสนเทศมีจำนวนมากมายและเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลาซึ่งส่งผลให้ไม่มีผู้ใดที่จะสามารถติดตามได้ทันในปัจจุบันเป็นยุคของสารสนเทศผู้ใช้จึงมีความต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ (มาลี กาบมาลา, 2543, 153-154)

บริการสารสนเทศทันสมัยเป็นบริการที่ต่างจากบริการอื่น ๆ คือ เป็นบริการที่ “Active and External” คือเป็นบริการที่ผู้ให้บริการเป็นผู้เสนอบริการแก่ผู้ใช้โดยที่ผู้ใช้ยังไม่ได้ร้องขอในส่วนของสารสนเทศที่ต้องการโดยตรง

ความสำคัญของงานบริการสารสนเทศทันสมัย

ความสำคัญของบริการสารสนเทศทันสมัย มีดังนี้

1. ประหยัดเวลาของผู้ใช้ เพราะผู้ใช้ไม่ต้องติดตามสารสนเทศที่มีจำนวนมากมาย

ทุกรายการด้วยตนเองและไม่สะดวกในการติดตาม

2. ช่วยผู้ใช้ไม่ให้พลาดการได้รับสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเวลาอันควร
3. ช่วยให้ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ข้อสังเกตของบริการสารสนเทศทันสมัย

1. ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมในห้องสมุดเฉพาะและศูนย์สารสนเทศ เนื่องจากเป็นบริการที่เริ่มจัดให้มีขึ้นในบริษัทอุตสาหกรรม เพื่อสนองความต้องการของบุคลากรด้านเทคนิคและวิจัย

2. ห้องสมุดควรจัดให้มีบริการนี้ขึ้นซึ่งอาจมีวิธีการที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้ใช้ และศักยภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง กล่าวคือ อาจจัดบริการได้ 3 วิธี คือ

- 2.1 ให้บริการเฉพาะสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ
- 2.2 ให้บริการเฉพาะสารสนเทศภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ
- 2.3 ให้บริการสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ

3. เป็นบริการที่สำคัญมากในด้านการค้นคว้าวิจัย เพราะเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลทางวิชาการอย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องกับงานในสาขาวิชาที่ให้บริการได้ทราบนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยต่อกลุ่มผู้ทำงานทั้งหน่วยงาน หรือเฉพาะกลุ่ม

ลักษณะของการให้บริการสารสนเทศทันสมัย

1. บรรณารักษ์ต้องอ่านเรื่องราวต่าง ๆ ให้แก่ผู้ที่ขอมา
2. เนื้อหาวิชาที่ให้บริการต้องเฉพาะเจาะจงตรงกับความต้องการของผู้ใช้
3. บรรณารักษ์ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ให้พร้อม สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
4. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้นั้นจะต้องนำออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งซึ่งเท่ากับเป็นการป้อนข้อมูลทางวิชาการแก่นักวิชาการและผู้ใช้อยู่เสมอ
5. มีการนำข้อมูลมาเขียนขึ้นใหม่ โดยการวิเคราะห์และสรุปเรื่องที่ซ้ำ ๆ กันที่ลงในวารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เสนอแก่ผู้ใช้ เพื่อประหยัดเวลาของนักวิชาการโดยไม่ต้องอ่านเรื่องซ้ำ

รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศทันสมัย สามารถจัดได้ 6 รูปแบบ ดังนี้

1. การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (Accession List; Acquisition List)
2. การจัดทำวารสารสาระสังเขป (Abstract Bulletin)
3. การจัดบริการเวียนเอกสาร (Circulation Periodicals Routing)
4. บริการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสาร (Current Content)
5. การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่

6. บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selection Dissemination of Information Service – SDI)

การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (Accession List; Acquisitions List)

เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายการสารสนเทศที่ได้รับ หรือนำออกให้บริการมาจัดเรียงพิมพ์ตามระบบและระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ การจัดเรียงเนื้อหาทำได้หลายรูปแบบ เช่น จัดเรียงแยกไปตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ หรือ จัดเรียงแยกไปตามลำดับเนื้อหา สำหรับการจัดเรียงลำดับเนื้อหาทำได้ ดังนี้

1. จัดเรียงตามลำดับการจัดหมวดหมู่หนังสือ
2. จัดเรียงตามลำดับชื่อทรัพยากรสารสนเทศ และให้รายละเอียดของผู้แต่งและเลขเรียกหนังสือ
3. จัดเรียงตามลำดับหัวเรื่อง
4. จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่งหรือผู้รับผิดชอบ
5. จัดเรียงตามลำดับการบันทึกข้อมูล ซึ่งการจัดเรียงลำดับแบบนี้มักมีการจัดทำครรชนี

ช่วยค้น

6. จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อทางภูมิศาสตร์

รูปแบบการพิมพ์เผยแพร่ อาจพิมพ์เป็นรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่โดยเฉพาะ หรือพิมพ์ไว้เป็นส่วนหนึ่งของวารสารที่จัดทำโดยห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งนั้นก็ได้

การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบโดยทั่วไปว่ามีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ไต่บ้างที่เข้ามาในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศแห่งนั้น นอกจากนั้นยังใช้ประโยชน์ด้านตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันได้

ข้อสังเกตในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีดังนี้

1. ควรจัดทำตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. การเสนอข้อมูลหรือสารสนเทศที่ควรทำ เช่น ทางเศรษฐกิจ การค้า การเงิน และการตลาด อาจต้องพิมพ์เผยแพร่เป็นรายวัน

กรณีเป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงรายชื่อบทความในวารสารใหม่ที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศได้รับ อาจทำได้หลายวิธี เช่น พิมพ์ชื่อบทความภายใต้ชื่อวารสาร หรือใช้วิธีการบอกรับเป็นสมาชิกกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดทำรายชื่อบทความจากวารสารใหม่ เช่น ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำ “บริการข่าวสารที่น่าสนใจทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์” เป็นต้น

การจัดทำวารสารสาระสังเขป (Abstract Bulletin)

การจัดทำวารสารสาระสังเขป คือ การจัดทำสาระสังเขปบทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบ เนื้อเรื่องย่อของทรัพยากรสารสนเทศชิ้นนั้น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาเลือกใช้ อันจะเป็น การประหยัดเวลาของผู้ใช้

สาเหตุที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศจัดทำวารสารสาระสังเขปขึ้นเอง เนื่องจากวารสาร สาระสังเขปที่มีผู้ผลิตออกจำหน่าย เช่น H.W. Wilson ส่วนใหญ่มักออกล่าช้าไม่ทันต่อ ความต้องการและวารสารที่จัดทำก็มักไม่สอดคล้องกับรายชื่อวารสารที่มีในห้องสมุดหรือ ศูนย์สารสนเทศ

การจัดบริการเวียนเอกสาร (Circulation Periodicals Routing)

เป็นบริการที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศจัดส่งเอกสารไปยังผู้ใช้แต่ละคนโดยผ่าน จากคนหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ ตามลำดับที่ปรากฏในรายชื่อแล้วให้ผู้ใช้คนสุดท้ายส่งเอกสารดังกล่าว กลับคืนมายังห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นการเวียนวารสารมากกว่าทรัพยากร สารสนเทศประเภทอื่น

ในการจัดบริการเวียนเอกสารนี้ มีข้อควรคำนึงหรือข้อควรรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. จำนวนผู้ใช้บริการ รายการละไม่เกิน 15 คน
2. สถานที่ติดต่อกับผู้ใช้ หรือระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้ ห่างไกลหรือสะดวกมากนัก ยเพียงใด
3. จำนวนเอกสารที่ให้บริการเพียงพอหรือไม่
4. ค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปหรือไม่
5. มีเอกสารบางประเภทที่ไม่ต้องเวียน ได้แก่ รายการที่มีผู้ใช้มาก วารสารรายสัปดาห์ หนังสือพิมพ์รายวัน รายการที่ผู้ใช้มักได้รับจากองค์กรวิชาชีพ หรือ ชื่อเอง
6. รู้วิธีเวียนเอกสาร ซึ่งสามารถทำได้ 3 วิธี คือ
 - 6.1 ส่งโดยตรงจากผู้ใช้ต่อ ๆ กันไป เมื่อคนสุดท้ายใช้เสร็จแล้วให้ส่งกลับคืนห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศ
 - 6.2 แบ่งผู้ใช้เป็นกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มละ 4-5 คน โดยจัดผู้ใช้แต่ละกลุ่มตามสถานที่อยู่ เช่น อยู่ในอาคารเดียวกัน พอกุ้มนี่ใช้เสร็จจะส่งกลับมาที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ก่อนทุก ครั้งที่จะส่งไปยังกลุ่มอื่นต่อไป
 - 6.3 ส่งโดยตรงไปยังผู้ใช้แต่ละคน โดยให้ผู้ใช้ส่งกลับมาที่ห้องสมุดหรือ

ศูนย์สารสนเทศก่อนทุกครั้งที่จะส่งไปให้ผู้ใช้งานต่อไป

การที่จะตัดสินใจว่าจะใช้วิธีเวียนเอกสารแบบใดนั้น ต้องพิจารณาสภาพการใช้และความรับผิดชอบของสมาชิกเป็นหลัก และควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ คือ

6.3.1 ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังสลับกันบ้าง

6.3.2 จัดทำแบบฟอร์มการเวียน ซึ่งจะให้รายละเอียดแตกต่างกันไปตามขนาดห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ และจำนวนผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มการเวียนเอกสาร

ชื่อห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ.....					
ชื่อเอกสารที่เวียน.....					
ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	วันที่ได้รับ	วันที่ส่งต่อ	หมายเหตุ

6.3.3 การจัดทำหลักฐานรายชื่อผู้ใช้บริการเวียนเอกสาร (โดยเฉพาะวารสาร)

บริการถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสาร (Current Contents)

เป็นการแจ้งให้ผู้ใช้งทราบถึงรายชื่อบทความในวารสารใหม่ที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศได้รับมาใหม่โดยการทำสำเนาหน้าสารบัญของวารสารจัดเรียงเข้าแฟ้มส่งไปให้ผู้ใช้งานตามคณะหรือสาขาวิชาต่าง ๆ การจัดเรียงรายชื่ออาจจัดเรียงตามชื่อของวารสารหรือเรียงตามสาขาวิชาวิธีการจัดเรียงตามรายชื่อของวารสารจะมีประโยชน์สำหรับผู้ที่เคยใช้วารสารชื่อนั้น ๆ อยู่แล้วเป็นประจำ เมื่อผู้ใช้งพบบทความที่ตนสนใจก็จะติดตามอ่านเนื้อหาของบทความนั้น ๆ จากวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศนั้น ๆ

การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่

เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมาใหม่มาจัดแสดงในระยะเวลาที่เหมาะสม (ไม่ต่ำกว่า 1 สัปดาห์) ในการจัดแสดงควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1. สถานที่จัดแสดง
2. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่นำมาจัดแสดง

3. วิธีการจัดแสดง
4. ระยะเวลาการจัดแสดง
5. การอนุญาตให้ใช้ในขณะจัดแสดง
6. การดำเนินการทางเทคนิค อาจส่งผลให้กลายเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย

บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selection Dissemination of Information Service - SDI)

บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย ดังนี้ มาลี กาบมาลา (2543, 158) ให้ความหมายบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล คือ บริการสารสนเทศทันสมัยรูปแบบหนึ่ง que จัดบริการแก่ผู้ใช้รายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยคัดเลือกและจัดหาสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด อาจจัดในรูปแบบของบรรณานุกรม สาระสังเขป และดรรชนี หรือสารสนเทศที่สมบูรณ์

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2539, 61) ให้ความหมายบริการ SDI คือ การบริการเผยแพร่ข่าวสารให้ผู้รับบริการรายบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจตรงกัน ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งความต้องการและห้องสมุดของผู้ใช้แล้วแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการตามระยะเวลาที่ตกลงไว้

สรุปบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล คือ การจัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้รายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยคัดเลือกและจัดหาสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ให้มากที่สุดสารสนเทศที่จัดบริการอาจอยู่ในรูปแบบบรรณานุกรม สาระสังเขป ดรรชนีหรือสารสนเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ก็ได้บริการนี้จะช่วยให้ผู้ใช้รับทราบความก้าวหน้าและพัฒนาการของสารสนเทศในสาขาวิชาที่ตนสนใจตรงตามความต้องการในเวลาทีรวดเร็วอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

บริการ SDI สามารถปฏิบัติได้ด้วยระบบมือ ระบบคอมพิวเตอร์และจากการสมัครเป็นสมาชิกบริการ SDI

การจัดระบบ SDI มีองค์ประกอบ สำคัญ 4 ประการ คือ

1. **User Profile** เป็นรายชื่อ สมาชิกผู้ขอใช้บริการ SDI พร้อมรายการบัญชีคำ หรือหัวเรื่องที่แสดงลักษณะสารนิเทศที่ต้องการ

การสร้าง User Profile มีหลักการ ดังนี้

1.1 การเลือกคำสำคัญ การสร้าง Profile ส่วนใหญ่เป็นคำสำคัญที่ปรากฏในเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศหรือคำสำคัญจากที่อื่น ๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องสูตรเคมี ชื่อวารสาร ฯลฯ ซึ่งถ้าใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินการ คำเหล่านี้ต้องมีอยู่ในฐานข้อมูล

1.2 การหาความสนใจของผู้ใช้ ใช้การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาความสนใจที่แท้จริง หรือให้ผู้ใช้อกรอกแบบฟอร์มและสัมภาษณ์ หรือ ทำเป็นกลุ่มโดยการประชุมชี้แจง ข้อมูลที่ต้องการ คือ

1.2.1 รายละเอียดเกี่ยวกับสมาชิก เช่น ชื่อวุฒิการศึกษา ตำแหน่ง สาขาที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน สถานที่ทำงาน พร้อมโทรศัพท์ และภาษาที่สามารถพูดได้

1.2.2 หัวข้อวิชา หรือเรื่องที่สนใจพร้อมรายละเอียดพร้อมความหมายของศัพท์เฉพาะ หรือระบุเฉพาะคำสำคัญก็ได้

1.2.3 รายการสารสนเทศที่เคยใช้แต่ยังมีคุณค่าที่จะเลือกใช้อีก เช่น วารสารที่ใช้แล้วเห็นว่าเป็นประโยชน์

ตัวอย่างแบบกรอก User Profile

1. ชื่อ-สกุล.....
2. ตำแหน่ง.....
3. คุณวุฒิ.....
4. สถาบัน/สถานที่ทำงาน/สังกัด.....
5. ที่อยู่.....โทรศัพท์.....
6. สาขาที่เกี่ยวข้อง.....
7. ภาษาที่รู้.....
8. เรื่องที่สนใจ (กรุณาอธิบายเรื่องและขอบเขตให้ชัดเจน) หากสนใจมากกว่า 1 เรื่อง ให้เขียนเรียงลำดับเรื่องที่สนใจจากมากไปน้อย.....
9. คำสำคัญหรือศัพท์สัมพันธ์ที่มักใช้ค้นเรื่องที่สนใจในข้อ 9
10. โครงการที่ท่านเกี่ยวข้องในปัจจุบันหรืองานในหน่วยงานที่สังกัดที่ท่านเกี่ยวข้องซึ่งความต้องการสารสนเทศ
1) ท่านต้องการสารสนเทศบ่อยครั้งเพียงใด () สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง () เดือนละ 5-6 ครั้ง () ปีละ 50 ครั้ง
2) ท่านคิดว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการรอคอยสารสนเทศหรือเอกสารที่ขอจาก หน่วยบริการสารสนเทศ
() สูงสุด 5 สัปดาห์ () ต่ำสุด 3 สัปดาห์

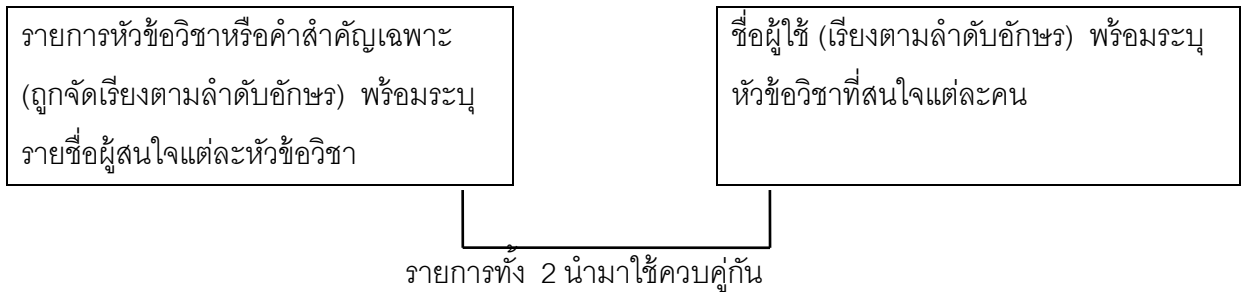
3. การสร้าง User Profile สามารถทำได้ทั้งแบบ Profile รายบุคคลและกลุ่ม และยังมี Profile มาตรฐานซึ่งมุ่งเฉพาะสาขาวิชาหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ได้จัดทำเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ส่วนใหญ่ Profile มาตรฐานจะเป็นบริการของผู้จัดบริการฐานข้อมูล และยังมี Profile อีกชนิดหนึ่ง เรียกว่า Multiple profile เป็นการสร้าง Profile หลาย Profile สำหรับผู้ใช้ 1 คน เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลมากกว่า 1 ฐาน หรือผู้ใช้สนใจมากกว่า 1 เรื่อง

การสร้าง User Profile ทำได้ด้วยมือ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การสร้างด้วยมือมีวิธีสร้าง ดังนี้

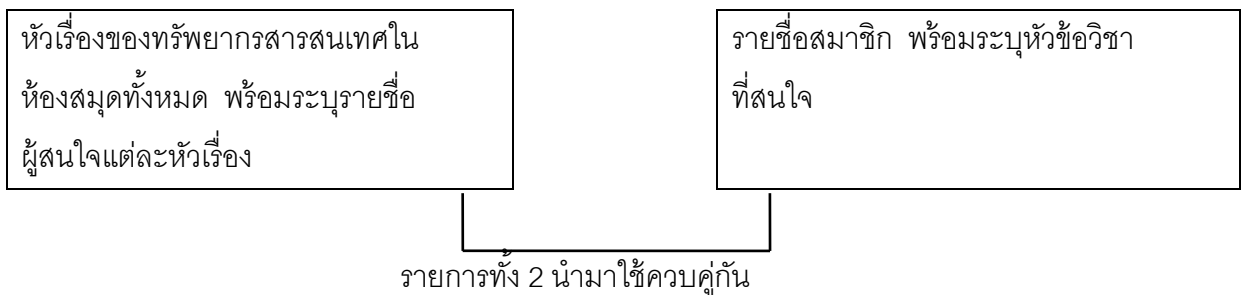
3.1 ใช้เลขหมวดหมู่หนังสือแทนคำสำคัญ(ต้องให้เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด)

3.2 ใช้หัวข้อวิชาหรือคำสำคัญ สามารถทำได้หลายแบบ เช่น

แบบที่ 1



แบบที่ 2



สำหรับการสร้าง Profile ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นสามารถกำหนดรายละเอียดได้มาก โดยเฉพาะการกำหนดคำสำคัญแทนลักษณะสารสนเทศที่ต้องการ ทำให้ละเอียดมากเท่าที่ต้องการได้บางแห่งระบุทั้งคำที่ต้องการและไม่ต้องการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ง่าย

4. เทคนิคในการสร้าง User Profile ควรได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้ วิธีที่ดีที่สุดคือ ผู้บริการสารสนเทศเป็นผู้สร้าง Profile จากข้อความที่ผู้ใช้ระบุความต้องการ และมีการสอบถามแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

5. คุณสมบัติของผู้สร้าง Profile จะต้องชำนาญใน 2 เรื่องคือ

5.1 เข้าใจสาขาวิชาทั้งหมดที่ผู้ใช้สนใจอย่างดีและติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขานั้น ๆ ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้มาใช้ในการสร้างและปรับปรุง Profile

5.2 เป็นผู้ที่สามารถใช้ระบบที่ใช้ Profile นั้นได้

2. Database มี 2 ลักษณะ คือ

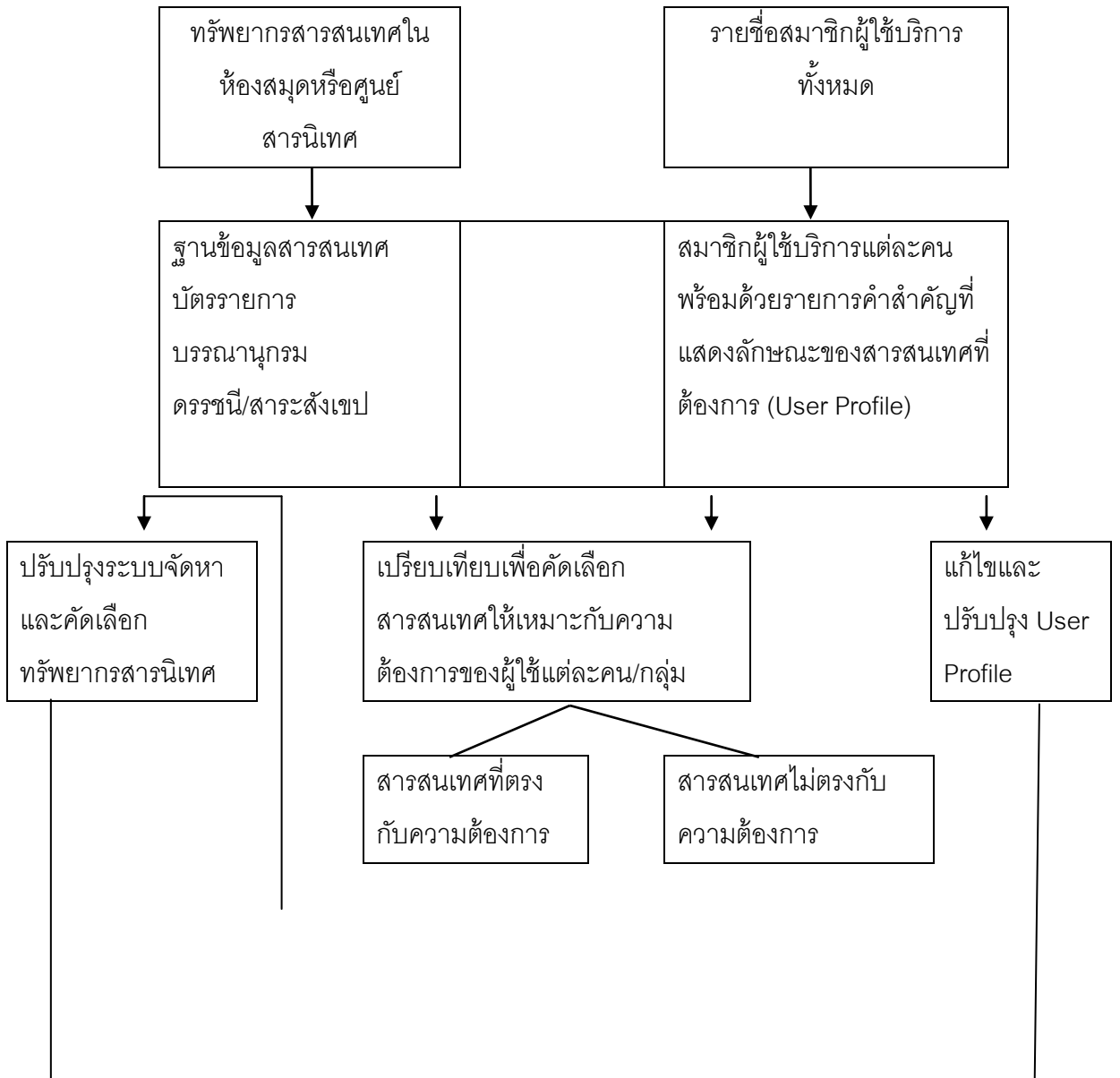
2.1 การสร้างฐานข้อมูลด้วยระบบมือ ประกอบด้วยฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองภายในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ และฐานข้อมูลภายนอก ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ผลิตเพื่อการค้าเป็นส่วนใหญ่

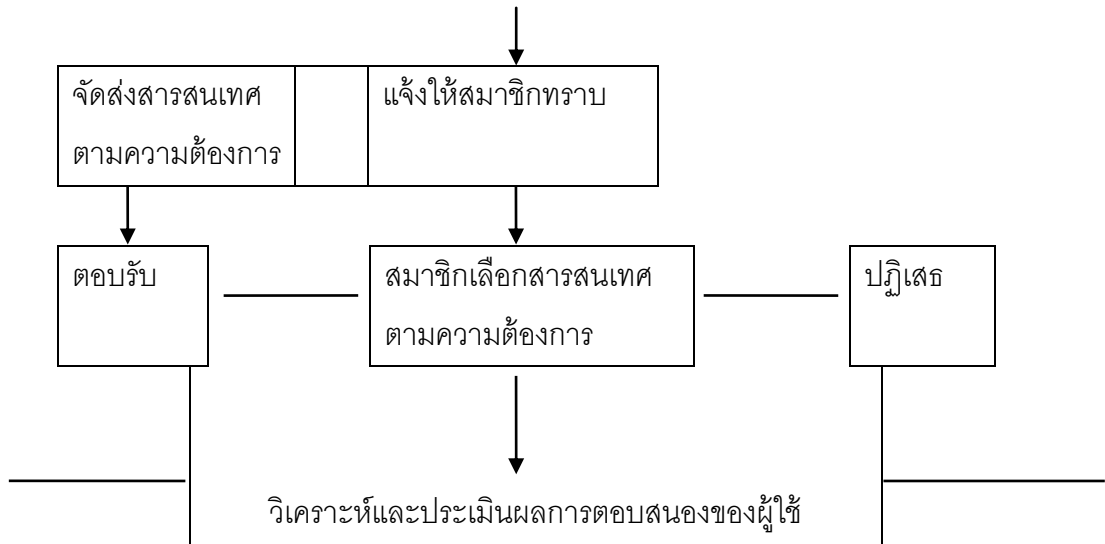
2.2 การสร้างฐานข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีทั้งฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง และฐานข้อมูลจากภายนอก โดยจัดบริการในระบบออนไลน์ ออฟไลน์ และ ซีดี-รอม

3. การสร้างกลไกเปรียบเทียบ (Matching or Comparison) เพื่อคัดเลือกสารสนเทศให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละราย โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบระหว่างหัวข้อที่สมาชิกผู้ใช้บริการต้องการกับฐานข้อมูล ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. การติดต่อกับผู้ใช้บริการ (Notification) เมื่อผ่านการคัดเลือกเรียบร้อยแล้ว ต้องแจ้งให้ผู้ใช้รับทราบได้โดยเร็ว โดยจัดส่งแต่เฉพาะรายการบรรณานุกรม สาระสังเขป หรือดรรชนี นอกจากนี้ควรมีระบบการประเมินผลจากผู้ใช้ เพื่อปรับปรุงบริการต่อไป

ระบบบริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI Service)





แผนภูมิที่ 5.1 ระบบบริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล (SDI Service)

บริการแปล (Translation Services)

การจัดบริการแปลมีความสำคัญของการจัดให้มีบริการแปลเพื่อแก้ไขปัญหาด้านอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ

การจัดบริการการแปล

การจัดบริการแปลสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ดังนี้

1. จัดหาคู่มือชี้แนะสถาบันบริการงานแปลและคู่มือชี้แนะสารสนเทศที่มีการแปลแล้ว ได้แก่การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันบริการงานแปลและจัดทำสารระสังเขปหรือดรรชนีงานแปลช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศภาษาอื่น ๆ ได้เร็วขึ้นการจัดหาคู่มือเหล่านี้ควรให้ทันสมัยและกว้างขวางครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องทุกภาษาและจากแหล่งที่มีให้บริการให้มากที่สุด

1.1 สถาบันบริการงานแปลมีทั้งที่เป็นศูนย์รวบรวมและบริการงานแปลโดยเฉพาะ ศูนย์หรือสถาบันวิจัยต่าง ๆ และหน่วยบริการสารสนเทศบางแห่ง เช่น

ศูนย์การแปลนานาชาติ , เนเธอร์แลนด์

ศูนย์การแปลนานาชาติ ,USA

หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ

1.2 คู่มือชี้แนะสารสนเทศที่มีการแปลแล้ว เช่น

Index Translation International Bibliography of Translations ของ UNESCO

BLLD Announcement Bulletin

รายชื่อหนังสือแปลที่ผลิตโดยโครงการแปล สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

กองแปลและวิเทศสัมพันธ์ คณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย

2. จัดหางานแปลที่มีบริการอยู่แล้ว
3. จัดบริการแปล
4. ประสานงานการใช้บริการแปลจากแหล่งแปลภายนอก ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานหรือผู้แปลอิสระ

4.1 จัดทำเป็นรายชื่อไว้

4.2 แนะนำแหล่งบริการแปลและติดต่อไว้ด้วย

5. บริการอื่น ๆ เป็นทางอ้อม เช่น จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในภาษาที่ผู้ใช้รู้และคุ้นเคยสอนภาษาต่างประเทศที่จำเป็นแก่ผู้ใช้ที่ต้องใช้สารสนเทศภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Services)

ความหมาย ของ “บรรณานุกรม (Bibliography)”

คือ รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่นำมาเรียงลำดับไว้โดยมีระบบ โดยมีหลักเกณฑ์ในการลงรายการของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทเพื่อใช้ประโยชน์เป็นคู่มือค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

ความสำคัญของบรรณานุกรม

เพื่อชี้ให้เห็นทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่และอยู่ที่ใด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลหลักเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทนั้น ๆ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีสารสนเทศนั้น ๆ
3. ข้อความที่บอกให้ทราบถึงเนื้อเรื่องอย่างย่อ ๆ
4. ข้อความวิเคราะห์วิจารณ์เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ

วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการรวบรวมบรรณานุกรม

1. การรวบรวมบรรณานุกรมตามคำขอของผู้ใช้
2. การรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อประโยชน์ในงานบริการเผยแพร่สารสนเทศทันสมัย
 - 2.1 การรวบรวมรายชื่อ สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศได้รับ
 - 2.2 บริการสารสนเทศทันสมัย รวบรวมจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในช่วงเวลาใด

เวลาหนึ่ง

2.3 รายชื่อหนังสือหรือบทความในวารสารเฉพาะด้าน/ทั่วไป
ประเภทของบรรณานุกรม มีดังนี้

1. รายการบัตร (Card Catalog)
2. รายการเล่ม (Book Catalog)
3. รายการแบบวัสดุย่อส่วน (Microform Catalog)
4. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database)

การวางแผนในการรวบรวมบรรณานุกรม

1. ทำความเข้าใจหัวข้อหรือเรื่องที่จะรวบรวม
2. สำรวจแหล่งความรู้ทั่วไปอย่างกว้าง ๆ
3. พิจารณารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้
 - 3.1 ประเภทผู้ใช้
 - 3.2 ขอบเขตของบรรณานุกรม
 - 3.3 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่จะครอบคลุม
 - 3.4 ระยะเวลา
 - 3.5 ภาษา
 - 3.6 แหล่งสารนิเทศที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำ
4. แบบแผนของการแสดงรายการ เช่น Turabian, Kate L. A Manual for Writers of Term Papers and Dissertations. หรือ คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์
5. รายละเอียดของรายการ
6. การจัดเรียงรายการในบรรณานุกรม มีดังต่อไปนี้
 - 6.1 เรียงตามชื่อผู้แต่ง (Author Arrangement)
 - 6.2 เรียงตามหมวดหมู่วิชา (Classification Arrangement)
 - 6.3 เรียงตามหัวข้อวิชา (Subject Arrangement) โดยมีรายละเอียดแยกย่อย ดังนี้
 - 6.3.1 เรียงตามลำดับอักษร
 - 6.3.2 แบ่งหัวข้อวิชาเป็นหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย
 - 6.4 เรียงตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ (Type of Information Management)
7. รูปแบบหรือรูปเล่มของบรรณานุกรม

ขั้นตอนในการรวบรวมบรรณานุกรม

ในการรวบรวมบรรณานุกรมมีขั้นตอน คือ

1. เตรียมบัตรร่าง
2. ตรวจสอบตารางการจัดหมวดหมู่
3. เตรียมหาหัวเรื่องจากบัญชีหัวเรื่อง
4. ตรวจสอบบรรณานุกรมสำคัญ ๆ
5. ลงมือค้นหาควรทำตามลำดับขั้น ดังนี้
 - 1) สืบหาฐานข้อมูล
 - 2) บัตรรายการ
 - 3) ดรรชนีวารสารและวารสาร

สาระสังเขป

6. นำบัตรร่างไปค้นหาตัวเล่ม
7. อ่านและทำบรรณนิทัศน์ หรือสาระสังเขป
8. ตรวจสอบดูบรรณานุกรมท้ายเล่มของหนังสือหรือท้ายบทความจากวารสาร
9. จัดเรียงบัตร
10. การจัดทำดรรชนีค้นรายการ
11. ตรวจสอบความถูกต้อง

บริการการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี

สาระสังเขป หมายถึง เป็นความย่อหรือสาระย่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนเนื้อหาต้นฉบับ โดยมีรูปแบบการเขียนที่คงรูปแบบและวิธีของเอกสารต้นฉบับช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างกระชับและช่วยประหยัดเวลาในการอ่าน

บริการสาระสังเขป หมายถึง การจัดทำสาระสังเขปเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งอาจทำเป็นแบบ Comprehensive Abstracting Service คือ การจัดทำสาระสังเขปในลักษณะที่กว้างโดยจัดทำสาระสังเขปของสิ่งพิมพ์หลายประเภทหรือบทความในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาทางด้านวิชาการหรือมีคุณค่าแก่การจัดทำหรืออาจจัดทำเป็นแบบ Selective Abstracting Service คือ การจัดทำสาระสังเขปแบบเลือกสรร โดยการเลือกวารสารที่มีคุณค่าทางวิชาการที่ให้ความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านแล้วนำมาจัดทำสาระสังเขป

วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดทำสาระสังเขป มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือให้ผู้ใช้ตัดสินใจได้ว่าควรอ่านเอกสารต้นฉบับหรือไม่
2. ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาต่าง ๆ
3. ประหยัดเวลาของผู้ใช้

4. เปิดโอกาสให้ผู้สื่อข่าวหรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องในสาขาที่ต้องการได้อย่างสะดวก

5. เลือกใช้แหล่งสารสนเทศหาคำตอบของคำถาม

6. เป็นการเผยแพร่และส่งเสริมการใช้ข่าวสารของห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ที่ไม่มีเวลาหรือโอกาสเข้าใช้ห้องสมุด

7. ประโยชน์ในการจัดทำตวรรษนี้ คือ ช่วยการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ

ประเภทของสาระสังเขป

สาระสังเขปประเภทมี 2 ประเภท ดังนี้

1. สาระสังเขปประเภทให้ความรู้ (Informative Abstract) เป็นการถ่ายทอดความคิดหลักวิธีการ ข้อมูลสำคัญ ๆ อย่างย่อโดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องกลับไปอ่านเอกสารต้นฉบับ

2. สาระสังเขปประเภทชี้บอหรือประเภทบอกเล่าหรือพรรณนา (Indicative or Descriptive Abstract) เป็นการชี้บอว่าเอกสารต้นฉบับให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง เพื่อทราบความย่อของเอกสารเขียนในรูปของการพรรณนารายการที่เป็นเนื้อหาหลักคล้ายการนำเอาหัวข้อจากสารบัญเรื่องมาทำเป็นความเรียงเข้าด้วยกัน

ตัวอย่างสาระสังเขป ประเภทชี้บอ

อรุณ รักธรรม. **พฤติกรรมความเครียดในองค์กร**. เอกสารเสนอคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อันดับที่ 1617.

กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2534

ความเครียดเป็นโรคชนิดหนึ่งของการบริหารงานที่กำลังคุกคามมนุษย์ทุกคนในสังคมปัจจุบันบุคคลที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ในเมืองใหญ่หรือในตำแหน่งและความรับผิดชอบมากขึ้นย่อมมีความเครียดมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้พยายามศึกษาถึงความหมาย ทฤษฎี สาเหตุและการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ชีวิตมนุษย์มีความรื่นรมย์เป็นสุขได้โดยวิธีการขจัดความเครียด 8 ประการ ซึ่งได้แก่ การออกกำลังกาย การบริหารเวลา การเปลี่ยนบรรยากาศด้วยการท่องเที่ยว การมองโลกในแง่ดี การตัดความทุกข์ที่ทำให้กังวลใจ การพักผ่อน อย่างเพียงพอ การควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการปรึกษาแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาเพื่อรับการบำบัดและรักษาทางกายและใจ สาระสังเขปประเภทให้ความรู้

การวางแผนในการจัดทำสารระสังเขป

การวางแผนในการจัดทำสารระสังเขปมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ ควรกำหนดในประเด็นเหล่านี้

1.1 ผู้ใช้ กลุ่มผู้ใช้ต่างกันสารระสังเขปก็จะแตกต่างกันด้วย กล่าวคือกลุ่มนักวิชาการ ไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสาขาวิชานั้น ๆ แต่ถ้าเป็นกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป ควรให้ความสนใจในข้อมูลพื้นฐานด้วย

1.2 กำหนดประโยชน์ใช้สอย

1.2.1 เป็นส่วนประกอบไปกับรายชื่อหนังสือ หรือวัสดุสารสนเทศอื่น ๆ ตามคำขอของผู้ใช้

1.2.2 ประกอบรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่

2. วางนโยบายและกฎเกณฑ์ ในการจัดทำสารระสังเขป เช่น ใช้กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานแบบใด ควรมืองค์ประกอบของส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างไร

3. ศึกษาเทคนิคการจัดทำสารระสังเขปทั้งในด้านขั้นตอนการอ่าน การเก็บความ วิถีเขียนความยาว การเรียบเรียงเนื้อหาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางบรรณานุกรม

4. กำหนดขอบเขตการจัดทำว่าจะจัดทำกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด ครอบคลุมรายชื่อของทรัพยากรสารสนเทศใดบ้าง

5. กำหนดรูปแบบการนำเสนอ ซึ่งอาจทำในรูปบัตรขนาด 4x6 นิ้ว เรียงในตู้หรือจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มออกเป็นวารสารสารระสังเขป

แนวคิดในการเลือกเรื่องเพื่อจัดทำสารระสังเขป

1. มีประโยชน์ต่อผู้ใช้
2. เลือกสิ่งพิมพ์ที่ผู้เขียนหรือผู้รวบรวม ค้นหาข้อมูลด้วยความพยายาม
3. เนื้อหาสาระถูกต้อง
4. เนื้อหาที่ผู้ใช้สนใจหรือต้องการ

องค์ประกอบของสารระสังเขป

การจัดทำสารระสังเขป ควรมืองค์ประกอบ ดังนี้

1. ส่วนอ้างอิง
2. ส่วนเนื้อหาที่เป็นสารระสังเขป

3. ส่วนผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการจัดทำสาระสังเขป

ขั้นตอนการจัดทำสาระสังเขป ควรทำรายการ ดังนี้

1. อ่าน และจับประเด็นสำคัญ ๆ
2. บันทึกโน้ตย่อ
 - 2.1 สรุตรหรือสัญลักษณ์ทางวิทยาศาสตร์ ใช้คำย่อได้
 - 2.2 ใช้ภาษาเขียนให้เป็นประโยชน์สมบูรณ์ชัดเจน
 - 2.3 ไม่ต้องอธิบายยาว เลือเฉพาะข้อเท็จจริงที่เด่นจริง ๆ
 - 2.4 นำประเด็นของสาระที่เลือกได้มาเรียบเรียงให้กระชับ
 - 2.5 การจัดเรียงเนื้อหาในสาระสังเขป ควรจัดในรูปแบบที่ประหยัดของเวลาผู้ใช้
3. ตรวจสอบความถูกต้อง
4. ลงชื่อผู้ทำสาระสังเขปกำกับไว้ข้างท้ายของแต่ละรายการ

บริการดรรชนี (Indexing Services) เป็นการจัดทำเครื่องชี้ไปยังบทความหรือเอกสารที่ผู้ต้องการ โดยอาจทำเป็นคู่มือทางบรรณานุกรมอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นอย่างเป็นระบบที่นิยมจัดทำ คือ ดรรชนีวารสารเพื่อเป็นเครื่องชี้ให้ทราบว่าบทความที่ต้องการนั้นตีพิมพ์อยู่ในวารสารชื่อใด โดยบอกปีที่พิมพ์ (Volume) ของวารสาร วันเดือนปี (Date, Month, Year) ของวารสารและเลขหน้า พร้อมทั้งจัดเรียงให้ค้นหาได้ง่าย

ประเภทของดรรชนีวารสาร

ประเภทของดรรชนีวารสารสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ดรรชนีค้นเรื่องเฉพาะในวารสารชื่อใดชื่อหนึ่ง
2. ดรรชนีวารสารทั่วไป
3. ดรรชนีวารสารเฉพาะวิชา

ขั้นตอนการจัดทำดรรชนี มีดังนี้

1. กำหนดขอบเขตของการจัดทำ
2. กำหนดรูปแบบอย่างเป็นมาตรฐาน
3. เขียนหรือพิมพ์ดรรชนีวารสาร
4. ตรวจสอบความถูกต้อง
5. เรียงตามลำดับเข้าตู้บัตรดรรชนีหรือจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

บริการสอนการใช้ห้องสมุด

บริการสอนการใช้ห้องสมุด คือ การให้การศึกษแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้สารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ได้่างเกิดประโยชน์สูงสุดและตรงตามความต้องการของผู้ใช้และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดด้วย

วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการสอนการใช้ห้องสมุด

การให้บริการสอนการใช้ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ คือ

1. รู้จักห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศโดยภาพรวม
2. รู้จักทรัพยากรสารสนเทศแหล่งสารสนเทศคู่มือการค้นคว้าบริการและกิจกรรมต่าง ๆ
3. สามารถค้นหาและสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

ประโยชน์ของการสอนการใช้ห้องสมุด

1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้
 - 1.1 สามารถค้นหาสารสนเทศเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง
 - 1.2 สามารถเข้าถึงใช้สารสนเทศและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3 สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อ

ตนเอง

2. ประโยชน์ต่อห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ
 - 2.1 เป็นวิธีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์วิธีหนึ่ง
 - 2.2 บริการและทรัพยากรสารสนเทศได้รับการใช้อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์ตาม

เป้าหมายของนโยบายการให้บริการ

- 2.3 เป็นการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้ช่วยให้บรรณารักษ์รู้

ความต้องการของผู้ใช้

วิธีการสอนการใช้ห้องสมุด

1. การปฐมนิเทศ

ความหมายของการปฐมนิเทศ คือ การแนะนำให้ผู้รู้จักห้องสมุดที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก รู้จักบริการและกิจกรรมต่าง ๆ รู้จักทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ คู่มือช่วยค้นคว้า รวมถึงการจัดหน่วยงานที่ตั้งของหน่วยงานย่อย ตลอดจนจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.1 ความสำคัญของการปฐมนิเทศ

เป็นกระบวนการแรกในการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดแห่งนั้นมาก่อน

1.2 วิธีการและสื่อที่ใช้การปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศทำได้ตลอดเวลาทั้งที่เป็นกลุ่มและรายบุคคล ถ้าเป็นห้องสมุด สถาบันการศึกษา มักจัดใน 2 สัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียน ส่วนห้องสมุดเฉพาะ หรือศูนย์สารสนเทศมักต้องมีความพร้อมที่จะจัดให้มีบริการตลอดเวลาทั้งที่เป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม เมื่อมีบุคลากรหรือสมาชิกใหม่

สิ่งที่ควรคำนึงในการปฐมนิเทศ คือ การสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง พยายามให้ผู้ใช้เห็นภาพลักษณะที่ดีของห้องสมุดว่าพร้อมที่จะให้บริการและมีความเป็นมิตร

วิธีการปฐมนิเทศนอกจากการบรรยายแล้วยังจำเป็นต้องใช้สื่อต่าง ๆ ช่วยเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.2.1 ป้ายประกาศ ป้ายนิเทศ (Bulletin Board) เป็นการบอกทิศทางแนะนำสถานที่และแหล่งสารนิเทศ

1.2.2 สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของแผ่นพับแนะนำห้องสมุดบริการที่จัดให้ คู่มือการใช้ห้องสมุด รายละเอียดที่ปรากฏต้องเป็นข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

1.2.3 สื่อโสตทัศน และการนำชมห้องสมุด สามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1) Guide Tour นำชมโดยบุคลากรห้องสมุด โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน แนะนำเป็นเบื้องต้นก่อนจากนั้นจึงนำชมสถานที่จริง

2) Audio-Tour นำชมโดยใช้สื่อโสตทัศน เช่น วิทยุทัศน์ สไลด์ประกอบเสียง ฯลฯ เนื้อหาที่นำเสนอควรเกี่ยวข้องกับห้องสมุดนั้น ๆ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศ บริการต่าง ๆ ฯลฯ ความยาวในการนำเสนอไม่ควรยาวเกิน 20 นาที เมื่อผู้ใช้ดูสื่อโสตทัศนเหล่านี้แล้วอาจไม่ต้องเดินดูสถานที่ก็ได้

4) Self-Guide Tour การชมด้วยตนเอง โดยการเดินชมตามคำแนะนำในคู่มือ (Tour in Print) หรือโดยการใช้เครื่องบันทึกเสียงแบบตลับ (Tour on Cassette) ซึ่งมีคำบรรยายเกี่ยวกับห้องสมุดติดตัวไปขณะเดินชมจากจุดเริ่มต้นจนจบจุดสุดท้ายเหมาะกับการแนะนำและนำชมให้แก่ผู้ใช้ทีละคนเมื่อว่างจึงมาชมห้องสมุดซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

2. การสอนการใช้ห้องสมุด

ความหมาย การสอนให้ผู้ใช้รู้รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยค้นหาสารสนเทศ รู้จักใช้คู่มือช่วยค้นคว้าในสาขาวิชาเฉพาะของตน รู้จักเลือกแหล่งสารสนเทศ สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาและการวิจัยของตนได้ ตลอดจนสอนให้รู้จักวิธีการลงรายการทางบรรณานุกรมและการอ้างอิงตลอดจนเชิงอรรถด้วย

ลักษณะการสอน สามารถจัดได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การสอนที่เป็นส่วนหนึ่งของวิชาต่าง ๆ ส่วนใหญ่จัดในสถาบันการศึกษา บรรณารักษ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุดแนะนำแหล่งสารสนเทศและคู่มือช่วยการค้นคว้าในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นการสอนที่ไม่มีหน่วยกิตหรือคะแนนสอนในระยะเวลาสั้น ๆ ในบางวิชาที่นักเรียนหรือนักศึกษา ต้องศึกษาค้นคว้าหรือทำรายงาน

2.2 การสอนที่เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรอาจมีหน่วยกิตหรือไม่ก็ได้อาจเป็นวิชาเลือกหรือวิชาบังคับก็ได้ใช้เวลาเรียน 1 ภาคการศึกษา มีการประเมินผลการเรียนส่วนใหญ่มักสอนในภาคแรกที่นักศึกษาเข้าเรียน

2.3 การสอนแบบศึกษาด้วยตนเองผู้เรียนสมัครใจที่จะเรียนเองมักใช้เวลาในการเรียนอย่างสั้น ๆ บรรณารักษ์จัดทำโปรแกรมการสอนไว้ล่วงหน้าสามารถแบ่งออกได้หลายรูปแบบ ดังนี้

2.3.1 การสอนด้วยโปรแกรม (Programmed Instruction) ประกอบด้วยเนื้อหาความรู้ คำถามและคำตอบของแต่ละเรื่องในทุกขั้นตอนมีคำถามเพื่อทดสอบผู้เรียนและมีคำตอบให้ตรวจสอบได้อาจทำในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สไลด์หรือคอมพิวเตอร์ก็ได้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ด้วยตนเองและประเมินผลตนเองได้อย่างรวดเร็ว

2.3.2 การสอนโดยใช้สื่อโสตทัศนช่วย โดยสร้างคำบรรยายอยู่ในเทปบันทึกเสียงหรือวีดิทัศน์ผู้เรียนสามารถนำไปศึกษาและปฏิบัติตามได้ในเวลาที่สะดวก

2.3.3 การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Assisted Instruction - CAI) โปรแกรมการสอนจะอยู่ในจานแม่เหล็กหรือ CD ซึ่งต้องใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์และมีผลย้อนกลับเพื่อการประมวลผลได้รวดเร็ว

2.4 การสอนเฉพาะบุคคลขณะให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผู้ให้บริการสังเกตดูผู้ใช้ว่าใช้ห้องสมุดเป็นหรือไม่ถ้าไม่เป็นจะแนะนำและสอนในขณะนั้น

แนวการสอน

วิธีการสอนจะใช้แบบ บรรยาย อภิปราย บรรยายสลับอภิปรายสัมมนาปฏิบัติการหรือแบบใดก็ได้แต่ต้องพิจารณาจัดให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้และควรใช้สื่อโสตทัศนประกอบการสอนด้วยเพื่อเพิ่มความน่าสนใจด้วย

สื่อการสอน มี 5 ประเภท ได้แก่

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของแผ่นพับแนะนำห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คู่มือการใช้ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้า ฯลฯ

2. ตัวอย่างของจริง (Real Objects) ขณะบรรยายและใช้สื่อสิ่งพิมพ์ประกอบอาจใช้สื่อของจริงประกอบคำบรรยายเหมาะกับการสอนกลุ่มเล็ก ๆ

3. วัสดุกราฟิก (Graphic Materials) ช่วยชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการนำเสนอตลอดจนลำดับขั้นตอนของเนื้อหา

4. สื่อโสตทัศน (Audio-Visual Materials) มีหลายประเภทควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะเนื้อหาและผู้เรียน

5. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน

กลวิธีการสอนการใช้ห้องสมุด

การกำหนดให้มีการสอนการใช้ห้องสมุดหรือจัดโปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุดควรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการสอนเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ให้บริการทราบจุดมุ่งหมายและทิศทางการสอนซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาเลือกสื่อการสอนวิธีการสอนเนื้อหาและการประเมินผลที่เหมาะสม

การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการสอนการใช้ห้องสมุดควรมีความสัมพันธ์กับนโยบายห้องสมุดและนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และความร่วมมือของบุคคลากรที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงานต้นสังกัด

ถ้าเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บรรณารักษ์อาจเสนอโปรแกรมการสอนการใช้ห้องสมุดที่สอดคล้องกับสาขาวิชาและเนื้อหาของแต่ละวิชาให้แก่อาจารย์ผู้สอน

แนวทางการจัดการสอนการใช้ห้องสมุด

การจัดการสอนการใช้ห้องสมุดแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1. จัดกิจกรรมการสอนในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้
2. ควรจัดให้มีกิจกรรมที่ให้ออกาสผู้ใช้ได้ฝึกปฏิบัติหรือได้ใช้หลักทฤษฎีที่เรียนมาจริง ๆ
3. ควรพยายามอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจเหตุผลและประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียน
4. ควรมีการประเมินผลการสอนเป็นระยะ ๆ และแจ้งให้ผู้เรียนทราบทันที
5. การเตรียมการสอน
 - 5.1 ควรศึกษาผู้ใช้ว่าเป็นใคร ต้องการใช้สารสนเทศประเภทใด มีจำนวนเท่าใด
 - 5.2 เตรียมเนื้อหาและรูปแบบการสอน
6. การประเมินผล

บริการภายนอก

สถาบันบริการสารสนเทศจัดบริการภายนอกมี 2 รูปแบบ คือ

1. บริการภายนอกโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - 1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ปัจจุบันผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับ

บรรณารักษ์ทาง E-mail Chat เป็นต้น ดังที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
บริการ ณ ปัจจุบัน

1.2 บริการฐานข้อมูลออนไลน์

1.3 บริการ E-books E-journals

1.4 บริการข่าวสารทันสมัย (SDI)

1.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1.6 บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด

1.7 บริการสหบรรณานุกรม

2. บริการภายนอกโดยติดต่อบรรณารักษ์โดยตรง ได้แก่

2.1 บริการบทความวารสาร

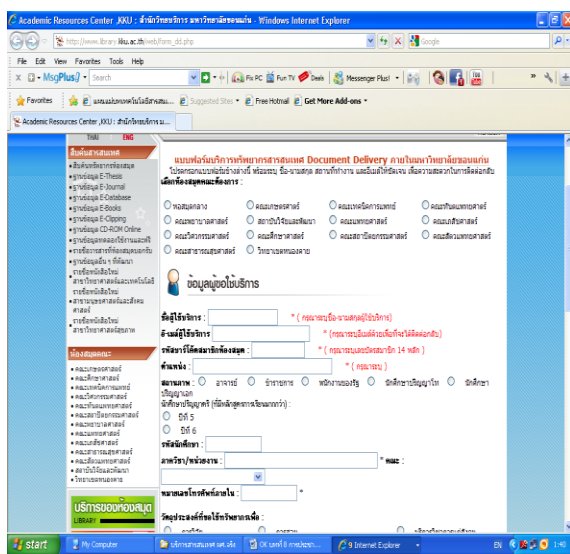
2.2 บริการจัดส่งเอกสาร

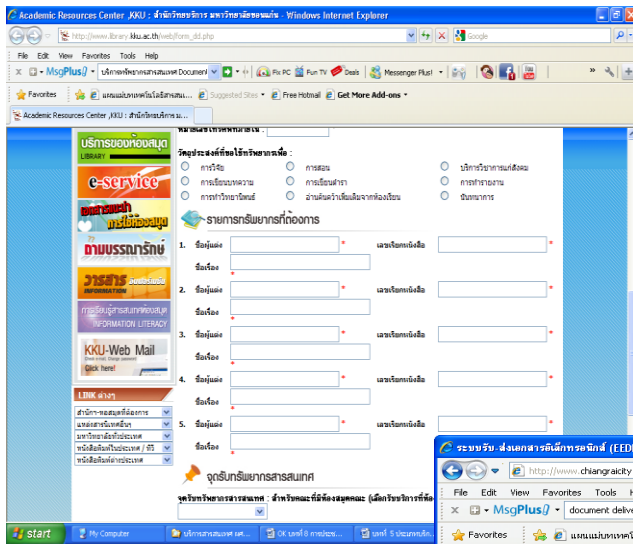
บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery)

บริการ Document Delivery (D.D.) คือ เป็นบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้
ต้องการเพื่อยืมจากห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องติดต่อยืม-คืนด้วยตนเองที่ห้องสมุด

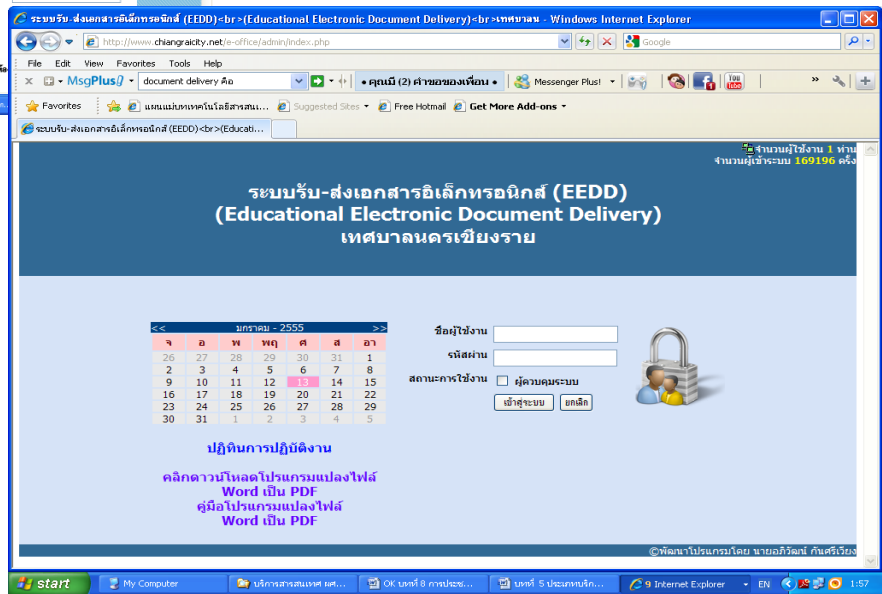
1. ตัวอย่างบริการทรัพยากรสารสนเทศ Document Delivery ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จุดประสงค์ของบริการ D.D. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการยืม-คืน เพื่อส่งเสริม
การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และขยายบริการสารสนเทศของห้องสมุดถึงตัวผู้ใช้ (ยุวดี
ธานินทร์สุรัตน์, 2544, 12)





ภาพที่ 5.4 บริการทรัพยากรสารสนเทศ Document Delivery ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มา (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555)



ภาพที่ 5.5 ระบบรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มา (www.changraicity.net)

2. ตัวอย่างบริการทรัพยากรสารสนเทศ Document Delivery ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555)

บริการนำส่งเอกสาร

บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services) หรือ D.D. เป็นบริการส่งเอกสารที่ยืม - คืน หรือยืมต่อของสมาชิก โดยที่สมาชิกไม่ต้องไปยืม - คืนด้วยตนเอง เพียงแต่รอรับเอกสารที่ห้องสมุดคณะ/สถาบัน/สำนัก ภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ท่านสะดวกมากที่สุด ท่านจะได้รับเอกสารที่ต้องการภายใน 24 ชั่วโมง

ผู้มีสิทธิใช้บริการ :	บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา								
ทรัพยากรที่ให้บริการ :	สามารถยืมวัสดุสารนิเทศและสารสนเทศประเภทวิชาการ ตามสิทธิการยืมของสมาชิก แต่ละประเภท								
ระยะเวลาการยืม :	ตามสิทธิการยืมของสมาชิกแต่ละประเภท								
ขั้นตอนการใช้บริการ :	<table border="1"> <tr> <td>(1)</td> <td>ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการรับบริการนำส่งเอกสารหรือส่งแบบฟอร์มที่กรอกเรียบร้อยแล้วที่ห้องสมุดที่ท่านสะดวกรับเอกสาร (Document Delivery Request Form : Thai Form -- English Form)</td> </tr> <tr> <td>(2)</td> <td>เจ้าหน้าที่รับแบบฟอร์ม และส่งรายการไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร</td> </tr> <tr> <td>(3)</td> <td>รอรับเอกสารที่ห้องสมุดที่ท่านขอรับบริการ</td> </tr> <tr> <td>(4)</td> <td>กรณีที่เอกสารคืนเกินกำหนด ห้องสมุดจะดำเนินการปรับตามระเบียบประกาศของสำนักหอสมุด</td> </tr> </table>	(1)	ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการรับบริการนำส่งเอกสารหรือส่งแบบฟอร์มที่กรอกเรียบร้อยแล้วที่ห้องสมุดที่ท่านสะดวกรับเอกสาร (Document Delivery Request Form : Thai Form -- English Form)	(2)	เจ้าหน้าที่รับแบบฟอร์ม และส่งรายการไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร	(3)	รอรับเอกสารที่ห้องสมุดที่ท่านขอรับบริการ	(4)	กรณีที่เอกสารคืนเกินกำหนด ห้องสมุดจะดำเนินการปรับตามระเบียบประกาศของสำนักหอสมุด
(1)	ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการรับบริการนำส่งเอกสารหรือส่งแบบฟอร์มที่กรอกเรียบร้อยแล้วที่ห้องสมุดที่ท่านสะดวกรับเอกสาร (Document Delivery Request Form : Thai Form -- English Form)								
(2)	เจ้าหน้าที่รับแบบฟอร์ม และส่งรายการไปยังห้องสมุดที่มีเอกสาร								
(3)	รอรับเอกสารที่ห้องสมุดที่ท่านขอรับบริการ								
(4)	กรณีที่เอกสารคืนเกินกำหนด ห้องสมุดจะดำเนินการปรับตามระเบียบประกาศของสำนักหอสมุด								

ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอรับบริการ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555)

[แบบฟอร์มบริการนำส่งเอกสาร \(Document Delivery : D.D.\)](#)

วัน/เดือน/ปี

14

มกราคม

2555

* ชื่อ - สกุล

* รหัสบาร์โค้ด

2000100

อี-เมลล์

* สถานภาพ

--- เลือกสถานภาพ ---

โทรศัพท์

รายการหนังสือที่ต้องการ (ขอสงวนสิทธิ์งดบริการส่งสิ่งพิมพ์ประเภทนวนิยาย เรื่องสั้นและเยาวชน)

* ชื่อเรื่อง

ชื่อเรื่อง

ชื่อผู้แต่ง

ชื่อผู้แต่ง

* เลขเรียกหนังสือ

เลขเรียกหนังสือ

* ห้องสมุดที่มีเอกสาร

ห้องสมุดที่มี

--- เลือกห้องสมุดคณะ ---

เอกสาร

--- เลือกห้องสมุดคณะ ---

ชื่อเรื่อง

ชื่อเรื่อง

ชื่อผู้แต่ง

ชื่อผู้แต่ง

เลขเรียกหนังสือ

เลขเรียกหนังสือ

ห้องสมุดที่มีเอกสาร

ห้องสมุดที่มี

--- เลือกห้องสมุดคณะ ---

เอกสาร

--- เลือกห้องสมุดคณะ ---

* ห้องสมุดที่ท่านสะดวกรับเอกสาร

--- เลือกห้องสมุดคณะ ---

หมายเหตุ

กรุณากรอกข้อมูลที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบ

ตกลง

บริการแจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดให้มีบริการใหม่ โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด เช่น บริการแจ้งเตือนวันกำหนดส่ง แจ้งค่าปรับ การรับหนังสือจอง ห้องบริการค้นคว้าส่วนบุคคล บริการยืมระหว่างห้องสมุด ข่าวกิจกรรม การฝึกอบรม ฯลฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555) เป็นต้นมา

ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากการรับบริการนี้ อาทิ การป้องกันมิให้เกิดค่าปรับจากการหลงลืมส่งหนังสือคืนตามกำหนด การได้รับหนังสือจองหรือรับเอกสารจากการขอสำเนาระหว่างห้องสมุดเพื่อการใช้งานได้ทันเวลา การแจ้งรับสิทธิการใช้ห้องค้นคว้าส่วนบุคคลสำหรับอาจารย์ นักศึกษาบัณฑิต เพื่อการใช้งานอย่างคุ้มค่า เป็นต้น

ผู้มีสิทธิรับบริการ เฉพาะสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น สนใจขอรับบริการ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) โปรดกรอกข้อมูลลงใน [แบบฟอร์ม](#) ให้ครบถ้วน

บริการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่าน SMS

สำนักหอสมุด จัดให้มีบริการใหม่ โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่างๆของห้องสมุด เช่น บริการแจ้งเตือนวันกำหนดส่ง แจ้งค่าปรับ การจองหนังสือ บริการห้องค้นคว้าส่วนบุคคล บริการยืมระหว่างห้องสมุด ข่าวกิจกรรม การฝึกอบรม ฯลฯ

สนใจขอรับบริการ โปรดกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน(เฉพาะสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น)

วันที่ 14 มกราคม 2555

ชื่อ-สกุล *

สังกัด 01 - มเกษตรศาสตร์ *

โทรศัพท์มือถือ ตัวอย่าง 0818885555 *

อี-เมล *

*****สำนักหอสมุด ขอสงวนสิทธิ์ในการงดให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า*****

ภาพที่ 5.6 บริการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศผ่าน SMS
ที่มา (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555)

บทสรุป

บริการสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศล้วนมีความสำคัญและมีประโยชน์ บริการที่ห้องสมุดจัดนั้นจะได้รับการตอบสนองจากผู้ใช้อย่างไรหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประสัมพันธ์ของห้องสมุด ถ้าห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์ดี การประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบและทั่วถึง จะทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศจากห้องสมุดนับว่าเป็นผลดีต่อการลงทุนอย่างคุ้มค่า

1. จงอธิบายวิธีการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Replies to Inquires)
2. บอกวิธีการดำเนินงานบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศมีอะไรบ้าง
3. อธิบายลักษณะและรูปแบบบริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services) มีอะไรบ้าง และควรจัดอย่างไร
4. ลักษณะของการจัดบริการแปล (Translation Services) ควรเป็นอย่างไร
5. อธิบายวิธีการจัดบริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการจัดทำสาระสังเขปและตรวจขึ้น ควรเป็นอย่างไร
6. อธิบายวิธีการสอนการใช้ห้องสมุดมีอะไรบ้างและจัดอย่างไร