



บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

สังวาลย์ ตุ๊กพิมาย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

พ.ศ. 2557



บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

สังวาลย์ ตุ๊กพิมาย  
ศศ.ม. สารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

พ.ศ. 2557

## คำนำ

หนังสือรายวิชาบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ : Library and Information Center Service 3(2-2-5) รหัสวิชา 1631301 ประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญ คือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดการบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้พื้นฐานในกระบวนการปฏิบัติงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวทางในการจัดการศึกษาในรายวิชาบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ขอขอบคุณเจ้าของหนังสือทุกท่านที่ปรากฏในบรรณานุกรม และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำหนังสือเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้และจะพิจารณาปรับปรุงต่อไป

สังวาลย์ ตุกพิมาย

มีนาคม 2557

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(1)
สารบัญ .....	(2)
สารบัญภาพ .....	(8)
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นกับงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	1
ความสำคัญของบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	2
วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ .....	3
องค์ประกอบสำคัญในการบริการสารสนเทศ .....	4
ประเภทของงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	10
ปัจจัยพื้นฐานในงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	12
องค์ประกอบที่ทำให้งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประสบ ความสำเร็จ .....	13
ขั้นตอนการจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	14
การจัดบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	12
สรุป .....	18
คำถามท้ายบท .....	19
เอกสารอ้างอิง .....	20
บทที่ 2 การจัดการงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	21
ความหมายของบริการสารสนเทศ .....	21
หลักการจัดการบริการสารสนเทศ .....	22
ความสำคัญของการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	22
ปัจจัยและองค์ประกอบของการจัดการบริการสารสนเทศ.....	23
การจัดการโครงสร้างของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	30
การจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ.....	31
สรุป .....	31
คำถามทบทวน.....	33
เอกสารอ้างอิง .....	34



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
ความสำคัญของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
องค์ประกอบของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
ขอบเขตและลักษณะของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	37
การเตรียมเพื่อให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	37
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยมือ .....	42
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ .....	45
คุณภาพของบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	55
ปัญหาของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	56
สรุป .....	56
คำถามทบทวน .....	58
เอกสารอ้างอิง .....	59
บทที่ 4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	60
ความหมายและความสำคัญของบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	60
แนวคิดเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	61
องค์ประกอบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	62
ปัญหาของบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	63
เครือข่ายบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	63
ตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	65
สรุป .....	66
คำถามทบทวน .....	68
เอกสารอ้างอิง .....	69
บทที่ 5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	70
ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	71
ขอบเขตของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	72
การจัดหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	74
การสื่อความหมายและการสัมภาษณ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	77
กระบวนการค้นหาคำตอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	81
การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	89
การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	90

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
ความสำคัญของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
องค์ประกอบของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	35
ขอบเขตและลักษณะของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	37
การเตรียมเพื่อให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	37
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยมือ .....	42
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ .....	45
คุณภาพของบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	55
ปัญหาของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ .....	56
สรุป .....	56
คำถามทบทวน .....	58
เอกสารอ้างอิง .....	59
บทที่ 4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	60
ความหมายและความสำคัญของบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	60
แนวคิดเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	61
องค์ประกอบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	62
ปัญหาของบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	63
เครือข่ายบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	63
ตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด .....	65
สรุป .....	66
คำถามทบทวน .....	68
เอกสารอ้างอิง .....	69
บทที่ 5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	70
ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	71
ขอบเขตของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	72
การจัดหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	74
การสื่อความหมายและการสัมภาษณ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	77
กระบวนการค้นหาคำตอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	81
การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	89
การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า .....	90

## สารบัญ (ต่อ)

สรุป.....	92
คำถามทบทวน .....	94
เอกสารอ้างอิง .....	95
บทที่ 6 ผู้ให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	96
ความหมายและความสำคัญของผู้ให้บริการสารสนเทศ .....	96
ความสำคัญของผู้ให้บริการสารสนเทศ.....	97
ประเภทของบุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ.....	97
สมรรถนะของผู้ให้บริการสารสนเทศ .....	99
บทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศ .....	102
การให้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล.....	105
สรุป.....	107
คำถามทบทวน.....	109
เอกสารอ้างอิง.....	110
บทที่ 7 ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	111
การใช้สารสนเทศ.....	111
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ .....	113
บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการสารสนเทศ .....	114
ความต้องการสารสนเทศ .....	115
วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ .....	116
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ .....	116
แหล่งสารสนเทศ .....	117
อุปสรรคและปัญหาการใช้สารสนเทศ .....	118
การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	119
ผู้ใช้กับความต้องการสารสนเทศ .....	123
สรุป .....	125
คำถามทบทวน .....	126
เอกสารอ้างอิง.....	127

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 8 การส่งเสริมการใช้และการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	129
ความหมายและวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ .....	129
ความสำคัญของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ .....	130
ปัจจัยในการจัดบริการส่งเสริมการอ่าน .....	131
กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ .....	131
การจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ .....	132
วัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้สารสนเทศ .....	135
ประโยชน์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ .....	135
ลักษณะการจัดการศึกษาให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ .....	136
สรุป .....	136
คำถามทบทวน .....	140
เอกสารอ้างอิง .....	141
บทที่ 9 เทคโนโลยีสารสนเทศกับบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	142
เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ .....	143
การบริการสารสนเทศคอลเล็กชันดิจิทัล .....	143
การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต .....	147
การค้นคืนสารสนเทศในรูปดิจิทัล .....	152
ผลกระทบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล .....	163
สรุป .....	165
คำถามทบทวน .....	168
เอกสารอ้างอิง .....	169
บทที่ 10 การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ .....	170
ความหมายการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ .....	170
ความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ .....	170
วัตถุประสงค์ของการประเมินบริการสารสนเทศ .....	171
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินบริการสารสนเทศ .....	172
วิธีการประเมินบริการสารสนเทศ .....	173
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศ .....	173
การประเมินคุณภาพบริการและความคาดหวังโดยการใช้ LibQual+ .....	175

สรุป .....	178
คำถามทบทวน .....	179
เอกสารอ้างอิง .....	180
บรรณานุกรม.....	181

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภูมิแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การของห้องสมุด .....	24
2.2 การเปลี่ยนกระบวนการทัศนในห้องสมุด .....	25
3.1 ความสัมพันธ์ของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศกับสถิติการให้บริการ ...	34
4.1 แบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ .....	54
4.2 แบบยื่นคำขอใช้บริการผ่านอีเมล .....	55
6.1 เว็บไซต์ห้องอ่านหนังสือเสมือนของหอสมุดแห่งชาติรัสเซีย .....	91
6.2 เว็บไซต์โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย .....	92
7.1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ .....	94
7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศ .....	97
9.1 เว็บไซต์ห้องอ่านหนังสือเสมือนของหอสมุดแห่งชาติรัสเซีย .....	121
9.2 เว็บไซต์โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย .....	122
9.3 เฟซบุ๊กของศูนย์ฝึกอบรมทางไกลเสมือนจริง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	123
9.4 วิดีทัศน์ให้ความรู้ที่เผยแพร่บนยูทิวบ์ .....	124
9.5 แบบยื่นคำขอใช้บริการผ่านอีเมล .....	125
9.6 ตัวอย่างบล็อกส่วนตัว .....	126
9.7 ตัวอย่างการใช้ทวิตเตอร์ .....	127
9.8 วิดีทัศน์แนะนำการใช้บริการห้องสมุด .....	128
9.9 เฟซบุ๊กของสำนักวิทยบริการ มรภ.พิบูลสงคราม .....	129
9.10 แสดงโฮมเพจของสำนักวิทยบริการ มรภ.สุรินทร์ .....	130
9.11 แสดงตัวอย่างของสารบบเรื่อง .....	131
9.12 แสดงตัวอย่างของเชิร์ชเอ็นจิน .....	132
10.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ .....	140

## บทที่ 1

### ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีความสำคัญมากต่อบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เป็นที่รวมวิทยาการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลความรู้ได้กว้างขวางทุกสาขาวิชา ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ด้วยตนเองอย่างอิสระ และตามความสนใจของแต่ละบุคคลและยังเป็นสถานที่ที่ท่าก่อให้เกิดนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า จนกระทั่งทำให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นความแตกต่างของหนังสือว่าเล่มไหนเขียนได้ดีและสามารถจดจำแนวทางการเขียนที่ดีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้ดียิ่งยังช่วยให้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังเป็นศูนย์ข้อมูล มีความรู้ที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอเพราะห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องมีข่าวสารใหม่ๆ ไว้บริการผู้ใช้บริการ

ความทันสมัยและความเป็นเลิศทางวิชาการดูเหมือนจะเป็นประเด็นหลักของการพัฒนาห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เริ่มต้นด้วยการบริการทางเทคโนโลยีซึ่งเป็นรูปลักษณะที่ชัดเจนของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จนเป็นสิ่งที่น่าคิดว่ามีทางเลือกใหม่สำหรับการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ที่มีทั้งเทคโนโลยีผสมผสานเป็นการบูรณาการของทุกสาขาวิชาในลักษณะของสาขาวิชา ลักษณะรูปแบบองค์กรที่แบนไม่มีลำดับชั้น ประกอบด้วยบุคคลหลากหลายสาขาวิชาชีพนมาปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และท้ายสุดเป็นทางเลือกใหม่ของการบริการที่ดีกว่าเดิม บทบาทของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกับการเป็นแหล่งของการสร้างความรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้

บทบาทหน้าที่ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในปัจจุบันและอนาคต ได้รับการพัฒนาให้ เป็นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยเพิ่มการพัฒนาหรือจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่ รวมถึงพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศช่วยพัฒนาผู้เรียนหลายด้านโดยเฉพาะ E-Learning เพื่อก้าวไปสู่การเป็นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำที่เต็มไปด้วยสื่อข้อมูลต่าง ๆ โดยการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) และให้บริการข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งครอบคลุมถึงห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-library) ที่จัดการและให้บริการข้อมูลเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full - text) ในรูปแบบดิจิทัลและห้องสมุดเสมือน (Virtual library) ที่รวมข้อมูลจากแหล่งความรู้ทั่วโลกและให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

การบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกและแนะนำวิธีการใช้บริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้วัสดุและทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

## ความสำคัญของการบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการในลักษณะการให้บริการแก่สังคมโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นสื่อบันทึกความเจริญงอกงามทางปัญญาของมนุษยชาติมาให้บริการการจัดบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะทำหน้าที่ประนีประนอมปัญหาและทำให้ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่าของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีความสำคัญทั้งต่อผู้ใช้บริการและองค์กร (มาลี ล้าสกุล. 2555 : 8-11) ดังนี้

1. ความสำคัญของการบริการสารสนเทศต่อผู้ใช้บริการ บริการสารสนเทศสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือองค์กรสารสนเทศได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ต่างๆ ทั้งการสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ การดำรงชีวิต และด้านเศรษฐกิจ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือองค์กรสารสนเทศเป็นฐานความรู้และตัวกลางที่จัดบริการสารสนเทศเพื่อสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ ที่บ่มเพาะลักษณะนิสัยและพฤติกรรมกรรมการแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ การคิดให้เกิดแก่บุคคลในการดำรงชีวิต ให้คนมีโอกาสเข้าถึงความรู้ต่างๆ เพื่อสะสมความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาภูมิปัญญา ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับสังคมระดับต่างๆ ทั้งครอบครัว การทำงานการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในการดำรงชีวิตตลอดชีวิต

ด้านเศรษฐกิจ บริการสารสนเทศช่วยให้คนได้รับความรู้และเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาตนให้มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถพิเศษให้สาขาวิชาการและเฉพาะด้านต่างๆ ให้เข้าสู่การมีงานทำ สร้างและพัฒนางาน นำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจที่ดีของตน เสริมสร้างชีวิตในสังคมในการดำรงอยู่ของมนุษย์

2. ความสำคัญของการบริการสารสนเทศต่อองค์กร บริการสารสนเทศช่วยให้บุคคลขององค์กรต้นสังกัดขององค์กรสารสนเทศได้รับสารสนเทศตามความต้องการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะอำนวยความสะดวก ช่วยให้สามารถค้นคืนเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งต่างๆ ในสภาวะที่สารสนเทศมีปริมาณมากมายมหาศาลหลากหลายรูปแบบ ภาษา และทวีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกวันอย่างรวดเร็ว บริการสารสนเทศช่วยตอบสนองความต้องการขององค์กร อันจะช่วยสนับสนุนเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในการทำงานนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจึงนับว่าเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่องค์กรสารสนเทศสังกัด

สรุป การบริการสารสนเทศเป็นงานสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการ ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ การดำรงชีวิต และด้านเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การบริการสารสนเทศยังส่งผลต่อองค์กรที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่สังกัด การบริการสารสนเทศช่วยให้บุคคลขององค์กรได้รับสารสนเทศตามต้องการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน เป็นต้น



## วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกันไปตามหน้าที่ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือสถาบันแต่ละแห่งกำหนด ทั้งนี้ขอนำเสนอวัตถุประสงค์ของการจัดบริการสารสนเทศโดยรวมไว้ดังนี้ (มาลี ถ้ำสกุล. 2549 :6-11)

1. มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2. ส่งเสริมการถ่ายทอดสารสนเทศในช่องทางที่เป็นทางการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ต้องการใช้สารสนเทศกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

3. เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตสารสนเทศและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ กับผู้ต้องการใช้สารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการและทันเวลา เพื่อการใช้ประโยชน์ต่างๆ ในการค้นคว้าวิจัย การดำเนินงาน หรือบริหารงาน

4. กลั่นกรองสารสนเทศในช่องทางถ่ายทอดสารสนเทศ ช่วยคัดเลือก ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับและใช้สารสนเทศที่มีคุณภาพ

5. ตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้รายบุคคล หรือผู้ใช้กลุ่มต่างๆ โดยศึกษาและเข้าใจถึงความสนใจ ความต้องการ การจัดบริการสารสนเทศเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ หรือบริการประเภทต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเอื้อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศในลักษณะและรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ

6. ให้ความสำคัญต่อผู้ใช้ประเภทต่างๆ โดยจัดให้มีวิธีการและเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการค้นหา ค้นคืน และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ทั้งจากแหล่งสารสนเทศภายในสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศภายนอก

7. สนับสนุนผู้ใช้ให้สามารถประเมินแยกแยะทำความเข้าใจ เชื่อมโยงความคิดเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ในการศึกษา การทำงาน บริหารงาน และพัฒนาความรู้ ความคิด สร้างความสามารถในด้านการรู้สารสนเทศ รวมทั้งพัฒนาบุคคลและสังคม

8. ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการสารสนเทศ

9. จัดบริการเชิงรุกเข้าถึงผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ โดยเข้าร่วมกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมตามสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ รวมทั้งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อการใช้ประโยชน์ต่างๆ อาทิ การค้นคว้าวิจัย การดำเนินงานหรือบริหารงาน และการดำเนินชีวิต

จินตนา เกสรบัวขาว (2542 : 5) ได้เสนอถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งการจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีจุดมุ่งหมายที่เด่นชัด เพื่อการบริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุต่างๆ ของห้องสมุด โดยพยายามจัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกและได้รับประโยชน์จากวัสดุของห้องสมุดให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังต้องบริการให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ และรวดเร็ว

2. เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักวัสดุของห้องสมุด ทราบวิธีการใช้วัสดุเหล่านั้นเพราะวัสดุมีจำนวนมาก ผู้ใช้มีสิทธิ์ที่จะเลือกอ่านได้ตามความสนใจแต่ต้องรู้จักใช้และเลือกข้อมูลที่ต้องการออกมาให้ได้

3. เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าวิจัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีโอกาส ได้เข้ามาแสวงหาความรู้ด้านต่างๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้ศึกษาได้อย่างกว้างขวาง และลึกซึ้งยิ่งขึ้น

4. เพื่อผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า แม้ว่าปัจจุบันจะมีสื่อลักษณะอื่นๆ ออกมา แต่หนังสือก็ยังคงมีความสำคัญ ถ้าบุคคลทั่วไปอ่านมากย่อมส่งผลให้เกิดนิสัยรักการอ่าน ซึ่งหากอ่านมากๆ ก็ยิ่งฉลาด รู้เรื่องราวมากมาย มีข้อมูลที่จะวิเคราะห์เรื่องราวต่างๆ อย่างชาญฉลาด มีวิจรรย์ญาณในการอ่านยิ่งขึ้น เมื่อใดที่ผู้ใช้เกิดนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้าแล้วก็ย่อมต้องการศึกษาและแสวงหาความรู้ต่างๆ ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

5. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศได้ผ่อนคลาย นอกเหนือจากข้อมูลหรือสารสนเทศวิชาการ ห้องสมุดยังมีสารสนเทศที่ให้ความบันเทิง เช่น นวนิยาย นิตยสาร ภาพยนตร์ เพลง หรือวัสดุต่างๆ ที่ผ่านการคัดสรรจากบรรณารักษ์แล้วว่าไม่มีพิษภัยต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะเยาวชน ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้ ดังนั้นจึงนับได้ว่าห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ผลสืบเนื่องอีกอย่างหนึ่งก็คือ ในช่วงแรกๆ ผู้ใช้อาจสนใจเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจ แต่เขาได้มีโอกาสเข้าห้องสมุด และเขาจะเห็นว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ อีกมากมาย ผู้ใช้อาจหันมาสนใจในการศึกษาค้นคว้าด้านอื่นๆ ที่เป็นวิชาการเพิ่มมากขึ้น

### องค์ประกอบสำคัญในการบริการสารสนเทศ

ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ มีภารกิจที่สำคัญประกอบด้วย ในการจัดหาทรัพยากรเพื่อบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการและสังคม จัดหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อการจัดเก็บและจัดการเพื่อการเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และให้บริการช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงและใช้สารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นองค์การที่สำคัญมีบทบาทหน้าที่ในฐานะตัวกลางในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ ภายในหน่วยงาน ชุมชน และต้องเผชิญต่อความเปลี่ยนแปลงในสภาวะแวดล้อมด้านสารสนเทศที่มีความซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง ด้วยปัจจุบันแหล่งทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนการผลิต การจัดการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และที่สำคัญเซิร์ชเอ็นจิน (Search engine) โดยผู้ใช้บริการสารสนเทศสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง เข้าถึงและได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการทำหน้าที่ตัวกลางระหว่างสารสนเทศและผู้ใช้ ที่ต้องตระหนักในภารกิจบริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด จากภารกิจในการบริการสารสนเทศ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และกระบวนการและวิธีบริการ ในการจัดการบริการสารสนเทศ (จินตนา เกษตรบัวขาว, 2542 : 6-7 , มาลี ล้ำสกุล, 2555 : 5)

ห้องสมุดและศูนย์บริการสารสนเทศมีองค์ประกอบในการจัดการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ คือ ทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ กระบวนการและวิธีบริการ โดยมี

สภาพแวดล้อมโดยรอบ คือ สถาบันบริการสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ ซึ่งขอ  
นำเสนอ ดังนี้

1. **ทรัพยากรสารสนเทศ** ทรัพยากรสารสนเทศเป็นแหล่งของความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่  
ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต้องการได้แสวงหาความรู้ตามความต้องการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึง  
มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ตรงตามความสนใจและต้องการของผู้ใช้  
มาจัดเก็บไว้ให้บริการ โดยจะต้องพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและปริมาณให้  
เพียงพอ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องพิจารณาทั้งในแง่ประเภทของ  
ทรัพยากร วิธีเสนอสาระความรู้ที่เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้เป็นส่วนรวม แม้ใน  
ห้องสมุดขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ต้องมีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ  
โดยเฉพาะ แต่บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ ก็มีส่วนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยทำ  
หน้าที่สะท้อนความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด จึงถือว่าบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศมีบทบาท  
สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ไม่มีห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศใดที่  
สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการได้ครบถ้วนตามความต้องการผู้ใช้ทุกรายการมาได้  
บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพสูง จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่เท่านั้น  
แต่ต้องมีวิธีบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรจากแหล่งบริการภายนอกห้องสมุดด้วย

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหาทรัพยากรทั้งปฐมภูมิ ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงาน  
การวิจัย วิทยานิพนธ์ สิทธิบัตร เป็นต้น นอกจากนี้ สถาบันบริการสารสนเทศจะจัดทำเครื่องมือช่วย  
ค้นคว้า เช่น รายการบรรณานุกรม ดรชชนีและฐานข้อมูล และเน้นเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้านที่  
สถาบันจัดบริการ ปัจจุบันพัฒนาการของเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้เขียนผลงานสามารถ  
เผยแพร่งานเขียนได้ด้วยตนเองทางเว็ลด์ไวด์เว็บผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และสำนักพิมพ์  
จำนวนมากเป็นแหล่งผลิตและจำหน่ายสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์จึงมีทั้งที่  
เป็นเอกสารรูปเล่มและเอกสารดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นวารสาร หนังสือวิชาการ สื่ออ้างอิง เช่น นามานู  
กรม พจนานุกรม หนังสือรายปี สารานุกรม หนังสืออักขรานุกรมภูมิศาสตร์ และอักขรานุกรม  
ชีวประวัติ มีการผลิตและเผยแพร่ทั้งฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม (CD-ROM) และฐานข้อมูลเนื้อหา  
ฉบับเต็มในระบบออนไลน์ (Online fulltext database)

2. **ผู้ใช้บริการ** ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการสารสนเทศ สามารถ  
ดำเนินไปได้ เพราะงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของ  
ผู้ใช้บริการ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ใช้บริการ  
สารสนเทศ แต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม มีความสนใจและมีพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์  
สารสนเทศที่แตกต่างกัน การจัดบริการจะมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อบริการนั้นตรงกับความต้องการของ  
ผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้  
ก่อนการจัดบริการสารสนเทศแต่ละประเภทหรือแต่ละชนิดเสมอ กล่าวได้ว่าผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้  
กำหนดให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดวิธีบริการสารสนเทศให้เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้  
ภารกิจงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังต้องครอบคลุมถึงการให้การศึกษา  
แก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
เพื่อให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ

ประเภทของผู้ใช้บริการสารสนเทศ การจำแนกประเภทผู้ใช้แบ่งได้หลายประเภท ในที่นี้ขอแบ่งตามภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ และตามการวิเคราะห์เพื่อการจัดบริการสารสนเทศ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548 : 48-55) ดังนี้

2.1. การแบ่งตามภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยทั่วไป สถาบันบริการสารสนเทศกำหนดภารกิจในการให้บริการต่างๆ เช่น สถาบันบริการสารสนเทศในสังกัดสถาบันศึกษานิยมแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกและผู้ใช้ที่ไม่เป็นสมาชิก โดยผู้ที่เป็นสมาชิกยังแบ่งย่อยเป็น ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักเรียน หรือในกรณีสถาบันอุดมศึกษาอาจแบ่งย่อยออกเป็น นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาปริญญาตรี หลายแห่งยังเปิดให้บุคคลทั่วไปสมัครเป็นสมาชิกสมทบได้ ส่วนผู้ใช้ที่เป็นสมาชิคนั้นอาจเข้าใช้บริการของสถาบันได้บางส่วนหรืออาจไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าใช้บริการภายในสถาบันเลย

2.2. การแบ่งตามการวิเคราะห์เพื่อการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เป็นการแบ่งผู้ใช้เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ โดยนิยมแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยได้แก่ ผู้ใช้ทั่วไป ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาการ ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ และผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ

2.2.1 ผู้ใช้ทั่วไป บางครั้งนิยมเรียกว่า “ผู้อ่านทั่วไป” (General reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวาง คือ บริการอ่าน บริการค้นแคตตาล็อกหรือโอแพ็ก (OPAC) และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่อ่านนั้นอาจเป็นเพื่อการสนทนาและการบันเทิง สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งอาจแบ่งย่อยผู้ใช้กลุ่มนี้ออกตามอายุ เช่น ผู้ใช้ที่เป็นผู้ใหญ่และที่เป็นเด็กหรือเยาวชน โดยภาพรวม การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้ทั่วไปนี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศ คือ บริการอ่าน บริการค้นแคตตาล็อกหรือโอแพ็ก และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ในระยะหลังเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดบริการอย่างกว้างขวาง บริการดังกล่าวอาจขยายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ได้สะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ เช่น การค้นแคตตาล็อกหรือโอแพ็กผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นต้น

2.2.2 ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาการ (Subject reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาการที่ตนสนใจเป็นสำคัญ โดยอาจเป็นสาขาวิชาการที่ตนกำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการ

2.2.3 ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ (Special reader) เป็นผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการทำให้ต้องมีการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่มีความพิการทางตา อาจต้องจัดบริการหนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้ที่เป็นผู้ต้องขังอาจบริการอ่าน และหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่านิทาน ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอาจจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น

2.2.4 ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ (Non User) เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ไม่ใช้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มนี้ ในแง่หนึ่งการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการนี้นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้เห็นปัญหาในการให้บริการหรือการใช้บริการของผู้ใช้

รวมทั้งการแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ในอีกแง่หนึ่งเนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่ใช้บริการที่จัดให้ ทำให้เป็นการยากที่จะศึกษาหรือติดตามผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ นอกจากนี้ยังอาจมีผู้ใช้บางรายที่ใช้บริการสารสนเทศทางอ้อม เช่น ผู้บริหารที่ให้เลขานุการเป็นผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ หากพิจารณาจากหลักฐานการใช้บริการ อาจพบว่าผู้บริหารรายนี้ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศแต่อย่างใด แต่เมื่อได้ศึกษารายละเอียดหรือติดตามข้อมูลเพิ่มเติม อาจพบว่า แท้จริงแล้วผู้ใช้รายนี้เป็นผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แม้มิได้มาใช้ด้วยตนเอง แต่ใช้ผ่านเลขานุการซึ่งเป็นตัวแทนหรือตัวกลางอีกทอดหนึ่ง

นอกจากนี้ บางครั้งนิยมเรียกผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศว่าผู้ใช้ปลายทาง (enduser หรือ end user หรือ end-user) ซึ่งได้แก่ผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศของตนเอง ผู้ใช้ปลายทางอาจค้นคืนสารสนเทศด้วยตนเอง หรืออาจขอใช้บริการจากผู้ให้บริการก็ได้ ผู้ใช้ปลายทางอาจเป็นนักวิจัย ผู้บริหาร นักศึกษา คณาจารย์ หรือประชาชนทั่วไป ซึ่งมีความต้องการที่จะได้สารสนเทศในเรื่องที่ต้องการเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และแสวงหาหรือค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศตามต้องการ

3. ผู้ให้บริการ บุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรล่วัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ประกอบด้วยคุณสมบัติทางวิชาการ ทักษะ และคุณสมบัติเฉพาะอื่น ๆ ที่เป็นส่วนสนับสนุนให้จัดบริการสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงานบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ต้องสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการสารสนเทศโดยตรง หรือโดยผ่านกระบวนการและวิธีการหรือเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ คือ คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ใส่ใจที่จะให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยไม่ทอดทิ้งหากไม่ประสบความสำเร็จ มีบุคลิกภาพและลักษณะที่เหมาะสมที่จะทำงานกับคนหมู่มาก เพื่อให้สามารถจัดบริการสารสนเทศที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการสารสนเทศจัดเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดกิจกรรมบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ ยิ่งในปัจจุบัน สถาบันบริการสารสนเทศมีช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศที่กว้างขวางและหลากหลายกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบกระดาษ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการจัดบริการที่เปิดกว้างขึ้น กิจกรรมหลายด้านสามารถจัดขึ้นให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมงและทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการและเผยแพร่ที่มีได้มีขอบเขตจำกัดอยู่แต่เพียงภายในสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น

กิจกรรมบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศไม่แตกต่างจากกิจกรรมบริการทั่วไป ผู้ให้บริการต้องรู้หลักและแนวปฏิบัติการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การเลือกจัดรูปแบบการบริการสำหรับผู้ใช้ต่างกลุ่ม/ประเภท รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร และมีความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดกิจกรรมบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชนปัญญาในองค์กรหรือท้องถิ่น เช่น นักวิชาการ นักวิชาชีพ ปราชญ์ชาวบ้าน ซึ่งโดยปกติแล้วเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้สารสนเทศในด้านต่างๆ โดยชุมชนปัญญาเหล่านี้ถือเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะด้านอย่างสูง จึงถือเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญในการประเมินค่า

และคุณภาพของสารสนเทศในด้านนั้นๆ หรือการร่วมเป็นคณะกรรมการหรือเป็นที่ปรึกษาในโครงการเผยแพร่สารสนเทศบางโครงการได้ โดยทั่วไปผู้ให้บริการสารสนเทศจึงมีภารกิจสำคัญในการจัดกิจกรรมบริการเพื่อเผยแพร่สารสนเทศดังนี้

3.1 การรวบรวมสารสนเทศโดย “ดึง” หรือคัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่จัดให้บริการภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ โดยมีการประเมินค่าและคุณภาพของสารสนเทศที่รวบรวม ทั้งนี้อาจได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากชุมชนปัญญาในห้องถิ่น

3.2 การจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่ของสารสนเทศ โดยนำสารสนเทศที่รวบรวมมาได้นั้นมาจัดให้เป็นหมวดหมู่ และอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท เช่น บริการเพิ่มสารสนเทศอาจจัดให้มีเพิ่มสารสนเทศในหัวข้อสำคัญต่างๆ ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกเพิ่มสารสนเทศที่เหมาะสม หากมีสารสนเทศปริมาณมาก อาจจัดทำหมวดหมู่ย่อยหรือสรุปสาระสำคัญ บริการสารสนเทศทันสมัย ต้องมีการวิเคราะห์ว่าสารสนเทศรายการใด “ตรง” กับหัวข้อความสนใจของผู้ใช้บริการ และอาจกำหนดศัพท์ดรรชนีหรือจัดทำสรุปย่อหรือสาระสังเขปเพื่อใช้แทนเนื้อหาสาระของเอกสารหรือทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ เป็นต้น

3.3 การดำเนินงานตามขั้นตอนการให้บริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ โดยนำสารสนเทศที่รวบรวมและจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่นั้นมาดำเนินการ เพื่อให้บริการต่างๆ แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและทันกาล อาจเรียกได้ว่าเป็นการ “จับคู่” สารสนเทศนั้นให้ตรงกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศในรูปของกิจกรรมเพื่อการบริการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้

4. วิธีดำเนินงานเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ วิธีบริการเป็นการจัดบริการให้ได้ประสิทธิภาพซึ่งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้ ทั้งบริการภายในห้องสมุดและบริการภายนอกห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็น บริการแบบตั้งรับ คือ บริการที่จัดให้เป็นประจำแก่ผู้ใช้ภายในห้องสมุด เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมมีคู่มือหรือคำแนะนำในการใช้บริการ หรือ บริการเชิงรุก ได้แก่การจัดบริการแก่ผู้ที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการในห้องสมุด ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น อยู่ไกลจากห้องสมุด มีภาระหน้าที่ไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาห้องสมุดเปิดทำการ หรือมีข้อจำกัดด้านอื่น ๆ โดก็ตามให้ได้ใช้บริการของห้องสมุดโดย ต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ มีแนวทางพิจารณาวิธีให้บริการดังนี้ ให้ผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ในห้องสมุดได้โดยเสรี ถ้ามีข้อจำกัด เช่น เป็นวัสดุที่หายาก ขำรุงง่ายหรือต้องการที่เก็บรักษาเป็นพิเศษ ก็ต้องหาทางอำนวยความสะดวกแก่ผู้ต้องการใช้วัสดุนั้นเป็นกรณีไป

4.1 บริการที่จัดขึ้นต้องให้โอกาสแก่ผู้ใช้ได้มีโอกาสใช้ทั้งในและนอกสถานที่จัดบริการ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ที่ไม่สามารถมาใช้บริการได้ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ได้มีโอกาสใช้บริการด้วย

4.2 บริการที่จัดขึ้นต้องให้โอกาสแก่ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ หรือไม่คุ้นเคยกับระบบการให้บริการ คือให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมได้

4.3 ให้ความช่วยเหลือในการเสาะแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งในกรณีที่ผู้ใช้มาใช้บริการที่ห้องสมุดหรือติดต่อด้วยวิธีอื่น

4.4 บริการที่จัดขึ้นต้องอำนวยความสะดวกในเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการใช้บริการ

4.5 บริการที่จัดขึ้นต้องให้ความสำคัญในเรื่องความฉับไวรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งในการจัดหาทรัพยากรและความทันสมัยของเนื้อหาหรือการเลือกหัวข้อเรื่องที่จะให้บริการ

4.6 ให้ความสำคัญในการจัดบริการแก่ผู้ใช้ทั้งผู้ใช้บริการอยู่แล้ว ผู้ที่จะมาใช้ และผู้ที่ควรได้ใช้บริการ เป็นแนวทางพิจารณาว่าห้องสมุดควรจัดบริการอะไรบ้างและควรจัดอย่างไร

ทั้งนี้ด้วยวิวัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อวิธีการดำเนินงานเผยแพร่สารสนเทศเป็นอย่างมาก ส่วนใหญ่เป็นการเผยแพร่ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดบริการเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศนั้นมีประเด็นสำคัญต้องพิจารณา (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548 : 48-55) ดังนี้

1. ข้อจำกัดในการเผยแพร่ได้แก่ การอนุญาตให้เข้าใช้สารสนเทศของแต่ละแห่งต่างกัน ตามประเภทของสมาชิก รวมทั้งการมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสารสนเทศบางประเภทเกิดขึ้น

2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน (resource sharing) เนื่องจากปัญหาด้านเศรษฐกิจที่สถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งประสบนั้น ทำให้แต่ละสถาบันให้ความสำคัญในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายพัฒนาก้าวหน้าไปมาก ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. การฝึกอบรมของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการควรสนใจค้นคว้าหาความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

สำหรับการฝึกอบรมผู้ใช้บริการ ควรจัดทำในลักษณะของการให้การศึกษาผู้ใช้ (user education) ซึ่งหมายถึงการพัฒนาผู้ให้รู้จักและเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยการค้นคว้าและกลยุทธ์การค้นคืนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้และความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และการประเมินสารสนเทศที่ค้นคืนได้ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการแนะนำและปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (orientation) หรือการสอนการค้นคว้าแหล่งสารสนเทศ (instruction)

5. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์มีผลอย่างมากต่อกิจกรรมบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมสถานที่ปฏิบัติงานและให้บริการ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ในการจัดเก็บ ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ อุปกรณ์การพิมพ์ อุปกรณ์ในการทำสำเนาในรูปแบบต่าง ๆ และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ อันได้แก่ การเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรหรือเครือข่ายสากล คือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในกรณีที่มีงบประมาณจำกัด ควรจัดลำดับความสำคัญในการจัดหาอุปกรณ์และต้องพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเลือกใช้อุปกรณ์ การติดตั้ง และการซ่อมบำรุง กระบวนการทุกอย่างควรมีการวางแผนและวิเคราะห์แผนการดำเนินงานให้ละเอียด โดยอาจของความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง

## ประเภทของงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละประเภทต่างก็พยายามหาวิธีการเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการด้วยการจัดประเภทของงานบริการที่มีความแตกต่างกันไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปขอนำเสนอ ดังนี้ (กิ่งแก้ว ปะติตังโฆ. 2549 : 71; อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2548 :19-21)

1. บริการการอ่าน บริการการอ่านเป็นบริการหลักของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และจัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะมีผลกระทบต่อการจัดบรรยากาศภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นอย่างมาก จำเป็นต้องมีการจัดสถานที่นั่งอ่านให้เหมาะสม รวมถึงการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ การจัดแสงสว่าง อากาศ บริเวณที่นั่งอ่าน ระเบียบวิธีปฏิบัติของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องจัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่างๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด และยังส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลและการทำงานเป็นกลุ่ม เช่น การจัดห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่ต้องการความเงียบสงบ หรือห้องอภิปรายแบบเป็นกลุ่มเพื่อจะได้ไม่รบกวนการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้คนอื่น เป็นต้น นอกจากนี้บริเวณที่เป็นที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ และบริเวณตั้งแสดงหนังสือใหม่สำหรับให้ผู้ใช้เลือกอ่าน อาจจัดเก้าอี้นั่งสบายๆ ไว้ให้บริการ

2. บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ คือบริการให้ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆ ตามระเบียบการยืมของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ ในกรณีที่ยืมเกินกำหนด ผู้ยืมจะต้องเสียค่าปรับตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด ทั้งนี้ในส่วนการบริการประเภทนี้ประกอบไปด้วย

2.1 บริการยืม-คืนทั่วไป เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยทั่วไปจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีอิสระในการศึกษาค้นคว้า การจัดการเรื่องเวลาในส่วนของตนได้ตามความต้องการ การยืมสิ่งพิมพ์แต่ละประเภทอาจมีกำหนดเวลาที่ไม่เท่ากัน บางแห่งอาจกำหนดเวลาที่ต่างกันตามประเภทของผู้ใช้ เช่น ระหว่างนักศึกษา กับคณาจารย์ ซึ่งมักคำนึงถึงช่วงเวลาที่เป็นในการใช้แต่ละครั้งของผู้ใช้แต่ละครั้งของผู้ใช้รวมทั้งประเภทของสารสนเทศเป็นสำคัญ สิ่งพิมพ์ทั่วไปส่วนใหญ่จะมีกำหนดเวลาในการยืมประมาณ 1 สัปดาห์ ถึง 2 เดือน ส่วนทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ มีกำหนดระยะเวลาที่สั้นกว่า ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่จะคิดค่าปรับหากส่งทรัพยากรสารสนเทศคืนเกินเวลาที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อรักษาวินัยในการใช้ และต้องการให้สารสนเทศได้มีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง

2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เนื่องจากแต่ละห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดตามจำนวนงบประมาณที่ได้รับ ดังนั้นการยืมระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ตนสังกัดอยู่ได้ การยืมระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมักกระทำกันในระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศระดับเดียวกัน เพื่อการแบ่งปันใช้สารสนเทศร่วมกัน เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น โดยมีการตั้งคณะกรรมการความร่วมมือด้านงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขึ้น เพื่อ



กำหนดระเบียบปฏิบัติระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศร่วมกันเพื่อให้ยึดถือปฏิบัติ เช่น จำนวนการครอบครองหนังสือในแต่ละครั้ง จำนวนวันที่ให้ยืม เป็นต้น

2.3 บริการจอง/สำรองทรัพยากรสารสนเทศ ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศมีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไปก่อนแล้ว และมีผู้ใช้คนอื่นต้องการใช้เช่นกัน จึงมีการจัดบริการจองทรัพยากรสารสนเทศขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้คนถัดไปที่ต้องการทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ สามารถใช้ได้ทันเวลาที่ต้องการ โดยจะใส่ชื่อผู้ที่ต้องการคนถัดไปนั้นไว้ เมื่อทรัพยากรสารสนเทศนั้นกลับคืนมายังห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ก็จะมีการแจ้งให้ผู้แจ้งความประสงค์ไว้มารับทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ไปใช้ได้ทันที ส่วนการสำรองทรัพยากรสารสนเทศ (reserve book) นั้น เป็นบริการที่ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและประโยชน์กับผู้ใช้ส่วนใหญ่ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นบริการสำรองนั้น ได้แก่ หนังสือที่อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้นักศึกษาทุกคนต้องอ่าน หรือหนังสือที่มีจำนวนน้อยเล่มแต่มีผู้ใช้ต้องการใช้จำนวนมาก หากให้ยืมแบบปกติจะทำให้มีการใช้ไม่ทั่วถึงกัน ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงกำหนดเวลาที่ยืมขึ้นเป็นพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเป็นบริการสำรอง เช่น ระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเปิดทำการจะให้ยืมได้ 3 ชั่วโมงและใช้ภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเท่านั้น หากต้องการยืมออกก็สามารถยืมออกได้ในตอนเย็น และจะต้องส่งคืนในเช้าวันรุ่งขึ้น

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (reference service) เป็นบริการที่บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะช่วยให้คำแนะนำและบริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดได้ว่าเป็นบริการหนึ่งที่เป็นหัวใจของการดำเนินงานด้านบริการสารสนเทศ ที่ใดที่มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีประสิทธิภาพเท่ากับเป็นการประกันคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนกลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศอยู่เสมอ การจัดให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ให้อาจกระทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากกว่าจะช่วยให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ สำหรับขอบเขตของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามี่มีความแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ กล่าวคือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อน จำเป็นต้องจัดบริการที่หลากหลาย มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทอ้างอิงที่มีคุณภาพ และครอบคลุมทุกสาขาวิชา นอกจากนั้นยังให้บริการไม่แต่เฉพาะสารสนเทศที่มีภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเท่านั้น อาจบริการครอบคลุมไปถึงบริการที่มีอยู่ในแหล่งอื่นๆ อีกด้วย เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการมีเครือข่ายสารสนเทศอื่นๆ สำหรับการค้นที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ หรือการสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศอื่นที่จำเป็น

4. บริการสืบค้นฐานข้อมูลหรือบริการค้นคืนสารสนเทศ (information retrieval service) เป็นบริการที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก ส่วนที่จัดให้บริการในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสังกัดสถาบันการศึกษาในปัจจุบัน มีการค้นคืนข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขป (abstract) และเอกสารฉบับเต็ม ปัจจุบันภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างมีระบบค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศภายใน และระบบออนไลน์โดยมีเทอร์มินัลเชื่อมต่อกับบริการสารสนเทศต่างๆ เช่น ดีเอโอ (DAO) อีริก (ERIC) เอบีไอ/อินฟอร์ม (ABI/Inform) เป็นต้น การจัดให้บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ค้น

ฐานข้อมูล นอกจากนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศบางแห่งมีการสร้างฐานข้อมูลเฉพาะประเภท เช่น วรรณคดีและบทกวีวิทยานิพนธ์ เพื่อการค้นคืนภายในอีกด้วยเช่นกัน การค้นคืนสารสนเทศประเภทนี้อาจมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าบอกรับฐานข้อมูล ค่าธรรมเนียมสิทธิการใช้ เป็นต้น บางแห่งอาจคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการด้วย

5. บริการข่าวสารทันสมัยหรือบริการเผยแพร่สารสนเทศ (current awareness service) เป็นบริการสารสนเทศทันสมัยสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เช่น การจัดส่งสำเนาข่าวสารปัจจุบันสาร (current content) ตามสาขาวิชาส่งไปยังภาควิชาต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสังกัดสถาบันการศึกษา ส่วนบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคลหรือเอสดีไอ (Selective Dissemination of Information : DSI) เป็นบริการสารสนเทศทันสมัยอย่างหนึ่งแต่เน้นเฉพาะความสนใจเฉพาะบุคคล นอกจากนั้นยังมีบริการอื่นๆ เช่น บริการแปล เป็นต้น บริการต่างๆ เหล่านี้ต้องใช้ผู้ใช้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ใช้เวลาและแรงงานจำนวนมาก ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั่วไปไม่สามารถจัดบริการเหล่านี้ได้ครบถ้วน

6. บริการส่งเสริมการใช้ นอกจากการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ แล้ว ถือว่าการส่งเสริมการใช้เป็นภารกิจสำคัญที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดดำเนินการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้และรับทราบเรื่องราวเหตุการณ์ มีกิจกรรมหลายอย่างที่จัดอยู่ในประเภทการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การใช้สารสนเทศ การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น

7. บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่สนใจได้ทั่วโลก ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัยได้มากขึ้น ตรงตามความต้องการและสะดวกรวดเร็ว

8. บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดอาจจัดขึ้น เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการสำเนาเอกสาร บริการแลกเปลี่ยนหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศ บริการโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการชุมชน บริการให้ใช้สถานที่ประชุม เป็นต้น

### ปัจจัยพื้นฐานในการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะประสบความสำเร็จ เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีดำเนินการซึ่งมีปัจจัยที่จะช่วยให้จัดบริการได้น่าประทับใจ ประมวลได้ดังนี้ การจัดห้องสมุดให้สวยงาม มีระเบียบ มีบรรยากาศเชิญชวนให้น่าเข้าใช้ และให้มีบรรยากาศทางวิชาการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีบริการน้ำดื่ม จัดเตรียมกระดาษร่างสำหรับบันทึกข้อมูลการสืบค้นหรือบริการพิมพ์ผลการสืบค้น มีครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะทางกายภาพที่มีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีห้องสมุดมากขึ้น (กุหลาบ บันลายนาค. ม.ป.ป. : 55)

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และผ่านกระบวนการจัดเตรียมและจัดทำเครื่องมือช่วยค้นที่มีประสิทธิภาพ จัดทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบพร้อมใช้ไม่สับสน

2. มีกฎระเบียบที่เหมาะสมกับห้องสมุดแต่ละแห่ง โดยที่สภาพแวดล้อมในสังคมที่ห้องสมุดตั้งอยู่และเป้าหมายเฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่งอาจแตกต่างกัน การวางกฎระเบียบอาจแตกต่างกันตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ กฎระเบียบต้องพอเหมาะไม่เคร่งครัดหุยมหิมจนผู้ใช้ไม่ยอมเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ได้รับความสะดวก และไม่หย่อนจนเกิดช่องทางให้ผู้ใช้บางคนแสวงประโยชน์จากห้องสมุดจนผู้ที่ปฏิบัติตามกฎต้องเสียเปรียบ

3. จัดบริการพิเศษเติมศักยภาพ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์สูงสุด

4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำควบคู่ไปกับการบริการ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้หรือผู้ที่ไม่เคยใช้ห้องสมุดได้ทราบถึงกิจกรรมและบริการของห้องสมุด ทำให้เกิดความสนใจมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น นอกจากการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการจะลักษณะแล้ว การบริการที่ดีก็เป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัวและเป็นการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพสร้างความเชื่อถือได้มาก

5. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทั้งบุคลากรในวิชาชีพ และผู้สนับสนุนวิชาชีพมี บุคลิกภาพเป็นมิตร รักษากฎระเบียบ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ บุคลิกของบุคลากรส่งผลต่อการใช้บริการของห้องสมุดเช่นเดียวกับในบริการอื่น ๆ

**องค์ประกอบที่ทำให้งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประสบความสำเร็จ**

บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังได้ นอกจากต้องมีความพร้อมในองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งข้อพิจารณาอื่น ๆ ในการจัดบริการตามที่กล่าวมาแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนให้บริการประสบความสำเร็จ(กุหลาบ ปันลายนาค. ม.ป.ป. : 55)

ได้แก่

1. ผู้บริหารสนับสนุน ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของห้องสมุดก็ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่นและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ บรรณารักษ์จะต้องใช้เทคนิควิธีการ หาทางชี้แจงให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งจะส่งผลให้เห็นความสำคัญและจะได้รับการสนับสนุนในที่สุด

2. มีบุคลากรเพียงพอ มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้เต็มเวลาและทุ่มเทให้ การทำงานเต็มกำลังความสามารถ บุคลากรต้องมีความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวทันโลกอยู่เสมอ เช่น ด้วยการศึกษเพิ่มเติม รับการอบรม ศึกษาดูงานห้องสมุดอื่น และมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. มีงบประมาณเพียงพอ ห้องแต่ละแห่งจะได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงานและงบประมาณที่หน่วยงานได้รับ เช่น โดยทั่วไปห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะได้รับงบประมาณมากกว่าห้องสมุดวิทยาลัยหรือโรงเรียน แม้แต่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งก็ยังได้รับงบประมาณไม่เท่ากัน ดังนั้นงบประมาณจึงเป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่จะชี้ว่า การจัดบริการห้องสมุดจะเป็นอย่างไร บริการพิเศษได้ในระดับใด

## ขั้นตอนการจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะต้องมีกระบวนการในการจัดการและดำเนินการจัดงานบริการให้เป็นระบบงานที่ดี โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่สำคัญต่อไปนี้ (กุหลาบ ปันยายนาค. ม.ป.ป. : 55)

1. กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายของการจัดบริการ การจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายให้ชัดเจนเพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงานให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุดและผู้ใช้ โดยไม่ขัดแย้งกับนโยบายของสถาบัน วัตถุประสงค์และนโยบายจะเป็นเครื่องกำหนดประเภทและขอบเขตของการให้บริการ รวมทั้งวิธีการและการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน หลักการพื้นฐานของการจัดบริการห้องสมุดคือการส่งเสริมและเผยแพร่การใช้สารสนเทศและบริการต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนตามประเภทของห้องสมุดนั้น ๆ

2. กำหนดประเภทของบริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งจะต้องพิจารณาว่าจะจัดบริการใดบ้าง โดยศึกษาว่าผู้ใช้ห้องสมุดหรือประชากรทั้งหมดที่ห้องสมุดจะให้บริการควรได้รับบริการในลักษณะใด ประชากรที่ไม่สนใจแสวงหาสารสนเทศต้องกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ประชากรที่สนใจอยู่แล้วและต้องติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการอยู่ตลอดเวลา ต้องจัดบริการให้ได้รับสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างรวดเร็ว เป็นต้น ต้องพิจารณาประเภทของบริการที่จะอำนวยความสะดวกและเหมาะสมกับผู้ใช้และประเภทของห้องสมุด บริการที่เป็นพื้นฐานทั่วไป เช่น บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการสืบค้น และจัดบริการพิเศษต่าง ๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการ

3. กำหนดวิธีจัดบริการ วิธีจัดบริการคือการพิจารณารายละเอียดวิธีจัดบริการแต่ละอย่าง วิธีจัดบริการบางอย่างสามารถทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนดขึ้นได้ เช่น บริการยืม-คืน บริการสืบค้นสารสนเทศ แต่บริการบางอย่างต้องอาศัยความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการ ประกอบกับการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

4. กำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบงานบริการ การกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบงานแต่อย่างใดโดยตรง ในห้องสมุดขนาดใหญ่อาจจัดให้มีหน่วยงานย่อยและกำหนดตัวหัวหน้าหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานแต่ละด้านซึ่งจะต้องคำนึงว่างานใดจะใช้บุคลากรผู้มีความรู้ในวิชาชีพ หรือบุคลากรสนับสนุน

5. จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท บริการบางอย่างจัดอยู่เป็นประจำในห้องสมุด เช่น บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศ ต้องการบริเวณที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวก โดยจัดโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้เหมาะสมกับระบบการให้บริการและมีอุปกรณ์สำหรับดำเนินการ

6. จัดทำตารางการให้บริการ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมและประเมินผล งาน และเพื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ

7. ประเมินผลการจัดบริการ การประเมินผลเป็นกระบวนการกำหนดและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการหรือกิจกรรม การกำหนดเกณฑ์ที่จะวัดความสำเร็จ และการตัดสินคุณค่าและ

การบรรลุวัตถุประสงค์ของบริการและกิจกรรม โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานของการให้บริการ การประเมินผลช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามการดำเนินงานของห้องสมุด ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานสามารถปรับเปลี่ยนแผนงานหรือเพิ่มกลยุทธ์ ช่วยให้ผู้ใช้มีอำนาจตัดสินใจตัดสินใจได้ว่าบริการหรือกิจกรรมนั้นควรดำเนินการต่อไปหรือหยุดดำเนินการ ช่วยให้ผู้ใช้มีข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการ ถ้าเป็นบริการหรือกิจกรรมที่จัดเป็นครั้งคราวก็ประเมินผลทุกครั้งที่จัด ถ้าเป็นบริการที่จัดประจำ ประเมินผลเป็นระยะ ๆ เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน ครึ่งปี หรือปีละครั้ง เป็นต้น มีวิธีการประเมินผล ได้แก่

7.1 ประเมินจากสถิติบริการ ได้แก่ สถิติการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาของแต่ละวัน สถิติการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศที่จำแนกตามสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ

7.3 การประเมินจากผลป้อนกลับ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อท้วงติง ข้อร้องเรียน คำติชมจากผู้ใช้หรือผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเก็บข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดผู้รับความคิดเห็นรวมทั้งการจัดพื้นที่แสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์ การสังเกตการณ์ ได้แก่ การสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ การสังเกตการณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ เป็นต้น

7.4 การประเมินจากการสำรวจและวิจัย เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยมาใช้ในการสำรวจและวิจัยเพื่อประเมินผลการจัดบริการ การสำรวจอาจกระทำโดย การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์

### การจัดบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดแต่ละประเภทและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งอาจมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันตามแนวพิจารณาการจัดบริการ (มาลี ล้ำสกุล, 2555: 14) ดังนี้

1. ประเภทของบริการ มีบริการพื้นฐานซึ่งจัดขึ้นในห้องสมุดทั่วไปและบริการพิเศษที่จัดขึ้นตามระดับความพร้อมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่ง

2. ระดับการให้บริการ ระดับการให้บริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ประเภท และนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่ง ความรู้และทัศนคติของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายทั้งของห้องสมุด และความสามารถในการใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นระดับของการให้บริการอาจแบ่งเป็น การให้บริการระดับพื้นฐาน ระดับสนับสนุน ระดับวิจัย และระดับสมบูรณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและความพร้อมของห้องสมุดนั้น ๆ

3. ขอบเขตการให้บริการ ขอบเขตการให้บริการ เป็นไปตามระดับการให้บริการ เช่นการให้บริการระดับต่ำซึ่งให้เท่ามาตรฐานขั้นต่ำของบริการในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศนั้น ๆ บริการระดับวิจัยเป็นการให้บริการในขอบเขตเฉพาะเรื่องเฉพาะวิชาด้วยสารสนเทศที่มีความลุ่มลึกและหลากหลาย ปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่มีทางเลือกในการจัดบริการกว้างขวางหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริการไม่จำกัดอยู่เฉพาะทรัพยากรภายในห้องสมุดแต่ขยายไปถึงทรัพยากรจากแหล่งอื่น ๆ ทั้งในระดับชาติและระดับภูมิภาค

4. วิธีการให้บริการ มีวิธีให้บริการแบบเดิมและแบบสมัยใหม่ เช่น ระบบมือกับระบบอัตโนมัติ บริการภายในห้องสมุดกับบริการทางไกล บริการให้เปล่ากับบริการเสียค่าใช้จ่าย แต่ควร

ให้บริการครบวงจร คือให้บริการตั้งแต่ค้นหาและชี้แหล่งสารสนเทศ ค้นคว้าเอกสารหรือ สืบค้นจากฐานข้อมูล รวมทั้งเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ

5. การคิดค่าใช้จ่าย ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั่วไปมักจัดบริการพื้นฐานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพราะถือเป็นประโยชน์แก่สังคมโดยรวมและผู้มีสิทธิได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนใหญ่จะคิดค่าบริการทางอ้อม เช่น ค่าธรรมเนียมสมาชิก ค่าบำรุงห้องสมุด และคิดค่าใช้จ่ายโดยตรงในการให้บริการบางประเภท เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ค่าจัดส่งเอกสาร ฯลฯ ที่มีค่าใช้จ่ายจำเพาะชัดเจนในการใช้บริการแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งคิดค่าใช้จ่ายบริการจากบุคคลภายนอก เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ขณะที่ทางห้องสมุดจำเป็นต้องสงวนเนื้อที่และวัสดุสำหรับสมาชิกและเป็นการกลั่นกรองผู้ใช้ให้เป็นผู้ใช้ที่จริงจัง (serious user) เท่านั้น

6. ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ใช้ การกำหนดผู้ใช้จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ไม่จำกัดประเภทผู้ใช้ เช่น ห้องสมุดประชาชนซึ่งจัดบริการและกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้หลาย ๆ กลุ่ม จำกัดประเภทผู้ใช้ เช่น ศูนย์สารสนเทศ แม้ไม่จำกัดโดยสิ้นเชิงแต่มีเงื่อนไขการให้บริการบุคคลภายนอกที่ไม่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย

7. ระดับการใช้เทคโนโลยี ระดับการใช้เทคโนโลยีมีตั้งแต่เทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร จนถึงเทคโนโลยีที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น อินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีในงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

7.1 เพื่อลดภาระงานคั่งค้าง เนื่องจากไม่สามารถทำได้ทันกับการเพิ่มปริมาณของสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้และยังต้องขยายขอบเขตและปริมาณงานเพิ่มขึ้นเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ด้วย

7.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน การใช้เทคโนโลยีจะช่วยประหยัดแรงงาน ค่าใช้จ่าย และการเพิ่มผลผลิต ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เวลาไปปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้เพิ่มขึ้น

7.3 เพื่อจัดบริการใหม่ๆ เสนอต่อผู้ใช้ให้มากขึ้นนอกเหนือจากบริการที่มีอยู่เดิม โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย

7.4 เพื่อร่วมมือระหว่างกันในการให้บริการ ทำให้มีการขยายขอบเขตการให้บริการช่วยให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปยังสถานที่นั้น

ช่องทางการบริการ เป็นการจัดวิธีบริการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศมี 2 วิธี คือ บริการภายในห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรับ บริการภายนอกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรุก (มาลี ลำสกุล, 2555: 14) ดังนี้

1. บริการประเภทเชิงรับ เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดบริการประจำให้ผู้ที่ต้องการข้อมูล เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเอง จากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่างๆ ช่วยให้ผู้เลือกใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว

2. บริการประเภทเชิงรุก ห้องสมุดต้องจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด ด้วยสาเหตุเพราะอยู่ไกลเกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้ใช้บริหารระดับสูงที่บรรณารักษ์ควรจัดบริการสนองความสนใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสใช้

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หรือบุคลากรที่ยังไม่เข้าใจงานห้องสมุดดีพอ บรรณารักษ์ต้องหาวิธี ชักจูงให้สนใจเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการถึงตัวเป็นการบริการแบบรุก ได้ดังต่อไปนี้

2.1 ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เสนอถึงตัวผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นระยะ สม่ำเสมอ โดยการทำข่าวสาร หรือจดหมายข่าว ในรูปแบบต่างๆ เช่น สำเนาข่าวสารปัญหาสาร หรือหนังสือใหม่ บรรณนิทัศน์ หนังสือ และสื่อโสตทัศน์ สารระสังเขป ทรัพยากรสารสนเทศทุก ประเภทบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น

2.3 เวียนวารสาร เอกสาร ข่าวโฆษณา แผ่นปลิว เพื่อให้เลือกเสนอสำหรับจัดหา หรือ เลือกใช้ศึกษา

2.4 บริการทางโทรศัพท์ สำหรับผู้บริหาร แจ้งข่าวสารหรือข้อมูลที่ตรงกับความสนใจ เฉพาะบุคคล

2.5 บริการระบบเครือข่ายสายตรง (Online) เป็นการกระจายสารสนเทศได้ทั่วถึง

2.6 จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ผู้อ่าน เช่น กระเป๋าหนังสือ ตู้หนังสือ หรือเป็นรถ เคลื่อนที่สู่ห้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้บรรณารักษ์จัดการบริการของห้องสมุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย ด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มแทนการทำงานคนเดียว บริหาร ระบบงาน ด้วยการพิจารณาผลการให้บริการคุ่มทุน หรือประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างคุ่มค่า เลือกวิธี บริการต่างๆ นำมาปรับปรุงใช้เป็นระบบงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ บทบาทของ บรรณารักษ์บริการ ต้องพัฒนางานให้ทันสมัย จึงต้องปรับปรุงตนเองให้มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่อ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542 :9) ไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจว่าผู้ใช้ต้องการอะไร มีความสามารถระดับไหน เพื่อวิเคราะห์วิธีบริการ ให้ตรงกับผู้ใช้บริการ

2. ความรู้ความเข้าใจระบบงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร จะได้ฝึกปฏิบัติตามลำดับ ไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาดหรือบกพร่องได้

3. ความรู้ ความเข้าใจ เทคนิคและวิธีพัฒนางานเพื่อให้ดำเนินงานไปอย่างสะดวก อำนวย ประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้มากที่สุด ไม่ใช่เพื่อตนเองฝ่ายเดียว จึงต้องปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม จึงจะได้รับความ ร่วมมือ เป็นผลดี

4. ทักษะด้านสื่อสารอย่างดี เพื่อบริหารงานบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นต้น

การให้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ สารสนเทศ ได้ด้วยวิธีการและกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการได้หลายวิธี แต่สิ่งที่มีผู้ใช้บริการสามารถ ดำเนินการได้ด้วยตนเองปฏิบัติ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542 :9) ดังนี้

1. ดูแลสถานที่ให้สะอาด จัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม

2. บุคลากรฝ่ายบริการเตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกาย และกิริยาวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย

3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อย่างจริงใจและยุติธรรม
4. ให้ความละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้อง ด้วยการช่วยเหลือแนะนำตามความจำเป็น
5. ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการตลอดเวลา
6. เมื่อมีปัญหาควรรับฟังข้อคิดเห็นอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ
7. ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ ตรงเวลาและใช้วิจารณ์ญาณยึดหยุ่นได้บางกรณี
8. จัดวิธีบริการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท ถึงผู้ใช้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

สรุป การบริการสารสนเทศเป็นงานสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการ ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ การดำรงชีวิต และด้านเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การบริการสารสนเทศยังส่งผลต่อองค์การที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่สังกัด การบริการสารสนเทศช่วยให้บุคคลขององค์การได้รับสารสนเทศตามต้องการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการถ่ายทอดสารสนเทศในช่องทางที่เป็นทางการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ต้องการใช้สารสนเทศกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตสารสนเทศและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ กับผู้ต้องการใช้สารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการและทันเวลา เพื่อการใช้ประโยชน์ต่างๆ ในการค้นคว้าวิจัย การดำเนินงาน หรือบริหารงาน กลั่นกรองสารสนเทศในช่องทางถ่ายทอดสารสนเทศ ช่วยคัดเลือก ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับและใช้สารสนเทศที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้รายบุคคล หรือผู้ใช้กลุ่มต่างๆ โดยศึกษาและเข้าใจถึงความสนใจ ความต้องการ การจัดบริการสารสนเทศเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ หรือบริการประเภทต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการเลือกและเผยแพร่สารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเอื้อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศในลักษณะและรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ให้ความสำคัญต่อผู้ใช้ประเภทต่างๆ โดยจัดให้มีวิธีการและเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการค้นหา คั่นคืน และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ทั้งจากแหล่งสารสนเทศภายในสถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศภายนอก สนับสนุนผู้ใช้ให้สามารถประเมินแยกแยะทำความเข้าใจ เชื่อมโยงความคิดเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ในการศึกษา การทำงาน บริหารงาน และพัฒนาความรู้ ความคิด สร้างความสามารถในด้านความรู้สารสนเทศ รวมทั้งพัฒนาบุคคลและสังคม ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการสารสนเทศ และจัดบริการเชิงรุกเข้าถึงผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ โดยเข้าร่วมกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมตามสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ รวมทั้งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อการใช้ประโยชน์ต่างๆ อาทิ การค้นคว้าวิจัย การดำเนินงานหรือบริหารงาน และการดำเนินชีวิต เป็นต้น



### คำถามท้ายบท

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความสำคัญของการบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. วัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศมีอะไรบ้าง
3. องค์ประกอบที่สำคัญในการบริการสารสนเทศมีอะไรบ้าง จงอธิบาย
4. ประเภทของงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีอะไรบ้าง
5. ปัจจัยพื้นฐานในการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง
6. องค์ประกอบที่จะทำให้งานบริการสารสนเทศประสบความสำเร็จต้องมีองค์ประกอบใดบ้าง
7. จงอธิบายขั้นตอนการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

## เอกสารอ้างอิง

- กุหลาบ ปั่นลายนาค. (ม.ป.ป.). การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก
- กิ่งแก้ว ปะติตั้งโช. (2549). บริการสารสนเทศ. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- จินตนา เกษตรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี (โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ).
- ชีชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : เอกซเปอร์เน็ท.
- นาวา วงษ์พรม. (2549). ห้องสมุดโรงเรียน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- มาลี ล้ำสกุล. (2549). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศและการจัดการบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 1. หน้า 6-11. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2555). “ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 1. หน้า 6-11. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วาทน์ ฐานวงศ์ศานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- วราวุธ ผลนันต์,ร.อ. (2533). ห้องสมุดโรงเรียน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบันราชภัฏสุรินทร์
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548) “รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 2. หน้า 48-55. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

## บทที่ 2

### การจัดการบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

#### ความหมายของบริการสารสนเทศ

ความหมายของบริการสารสนเทศ คำว่า บริการ (Service) มีความหมายแตกต่างกันไปในหลายบริบท มาลี ล้าสกุล (2555 : 6-13) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่อาจเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจมีลักษณะจับต้องไม่ได้ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือทรัพยากรสารสนเทศของผู้จัดบริการที่เป็นสินค้า แรงงาน ทักษะทางวิชาชีพ เครื่องมือและอุปกรณ์ เครือข่าย และระบบ หรือเป็นสิ่งที่เกิดจากการรวมกันของประสบการณ์ของลูกค้ากับการรับรู้ผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งจัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้าให้ได้ผลลัพธ์ หรือวัตถุประสงค์ หรือทรัพย์สินตามที่ผู้รับต้องการ

บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการด้านต่างๆ ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ความรู้ ความเข้าใจ และการเรียนรู้ซึ่งมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ บริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ แบ่งประเภทตามภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ มีทั้งระดับหน่วยงานใหญ่ซึ่งเป็นองค์การผลิต รวบรวมให้บริการสารสนเทศหรืออาจเป็นหน่วยงานเล็กที่ทำหน้าที่ด้านสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานใหญ่ เป็นต้น

สำหรับบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นการบริการที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ หลายกิจกรรม อาทิ บริการการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่จัดขึ้นเพื่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาชีพ และทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการจัดบริการสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาความต้องการสารสนเทศและความรู้ รวมทั้งความเข้าใจและการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ เช่น ในการทำงานและการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เป็นต้น

สรุป บริการสารสนเทศ ในที่นี้หมายถึง บริการด้านต่างๆ ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ความรู้ ความเข้าใจ และการเรียนรู้ซึ่งมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ บริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ แบ่งประเภทตามภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อาทิ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งบริการสารสนเทศที่จัดขึ้นเพื่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาชีพ และทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการจัดบริการสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาความต้องการสารสนเทศและความรู้ รวมทั้งความเข้าใจและการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ เช่น ในการทำงานและการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เป็นต้น

## หลักการจัดการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีปัญหาต่างๆ กัน ซึ่งแต่ละห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะมีปัญหาที่แตกต่างกันไปในการจัดบริการสารสนเทศ ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศต้องมีการจัดการการบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมาย สามารถปรับปรุงการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากร จัดลำดับความสำคัญของงานและความต้องการ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้เหมาะสมเพื่อทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอยู่รอดและนำไปสู่ความสำเร็จได้

### หลักการจัดการ

หลักการจัดการในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ (คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. 2555 : 4-5) คือ

1.หลักเอกภาพในการบริหารงาน (Unity of Command) กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเป็นเอกภาพ รับคำสั่งและรายงานผลโดยตรงกับผู้บังคับบัญชาคนเดียว หลักการนี้จะช่วยป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากความยุ่งยากในการทำงานที่ต้องรับคำสั่งจากหัวหน้าหลายคน หลักการนี้เป็นการบริหารที่มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่แน่นอน

2.หลักลำดับขั้นการบังคับบัญชา (Hierarch) อำนาจหน้าที่ขององค์การแบ่งแยกตามสายงานการบังคับบัญชา ควบคู่กับการมอบหมายความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุด ลดหลั่นกันลงไป

3.หลักช่วงการบังคับบัญชา (Span of Control) หมายถึง การกำหนดจำนวนคนหรือกิจกรรมที่ผู้บังคับบัญชาจะสามารถควบคุมบริการได้ เป็นขอบเขตของสายการบังคับบัญชาจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง เป็นการกำหนดว่าแต่ละช่วงการบังคับบัญชามีคนสักเท่าไร ยิ่งถ้ามีจำนวนคนมากเท่าไรที่จะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บริหารเพียง 1 คน จะทำให้ช่วงการบังคับบัญชากว้างยิ่งขึ้น ถ้าหากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีช่วงการบังคับบัญชาแคบ ลักษณะโครงสร้างจะเป็นแนวตั้ง (Vertical) มากยิ่งขึ้น

4.หลักการกำหนดหน้าที่ (Functionalization) เป็นการกำหนดว่าหน่วยงานใดจะเป็นหน่วยงานหลัก หรือฝ่ายปฏิบัติงานหลัก (Line Functions) หน่วยงานรองหรือหน่วยปฏิบัติงานที่ปรึกษา (Staff Functions) หน่วยงานสนับสนุนหรือฝ่ายปฏิบัติงานช่วยเหลือสนับสนุน (Auxiliary Functions)

5.หลักการแบ่งส่วนงาน (Departmentation) เป็นการแยกงานกันทำ กำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องรับผิดชอบ แบ่งออกให้สมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานภายในองค์การจัดทำ ในการแบ่งงานอาจรวมกลุ่มกิจกรรมที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน

## ความสำคัญของการจัดห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การจัดการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีความสำคัญ โดยสรุป (ภฤติกา จิวลักษณ์. 2548 :257-258) ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้บรรลุตามนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ในการจัดการจะต้องทราบทิศทาง นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานนั้นในเรื่องใดการจัดโครงสร้างของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือโครงสร้างขององค์การก็ต้องให้สอดคล้องรองรับวัตถุประสงค์นั้น

2. ทำให้บุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเห็นถึงตำแหน่งงาน ขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าใครทำงานอะไร งานนั้นมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับงานใดบ้าง ใครเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ใครทำหน้าที่สั่งการ และต้องรายงานให้ใครทราบ ช่วยให้เห็นถึงกระแสการไหลของงาน และลดความสับสนในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อน และจัดข้อแย้งในหน้าที่การงาน มีความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม เอกภาพในการบังคับบัญชา และอำนาจหน้าที่

3. แสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มหรือการจัดกลุ่มของงาน แต่ละกลุ่มอาจจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานหรือแผนกงานโดยมีเกณฑ์หรือวิธีการแบ่งอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การจัดแผนกงานตามหน้าที่ พื้นที่ กลุ่มผู้ใช้บริการ เป็นต้น

4. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนกงานต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งการตรวจสอบและประเมินผลต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

### ปัจจัยและองค์ประกอบของการจัดการบริการสารสนเทศ

การจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นขั้นตอนของการจัดการที่สร้างขึ้นเพื่อรักษาความสัมพันธ์และสมดุลระหว่างทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีระบบจะช่วยให้สามารถลดจุดบกพร่องต่างๆ ลงได้ เช่น ปัญหาการเกี่ยงงานกันทำ ปัญหางานล่าช้าเพราะขาดผู้รับผิดชอบหรือดูแลโดยตรง ปัญหาความสับสนและขัดแย้งเกี่ยวกับอำนาจกับการบังคับบัญชา รวมทั้งการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอย่างไม่เต็มที่เป็นต้น ผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่มีโครงสร้างของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศใดที่ดีที่สุด ดังนั้นการออกแบบโครงสร้างองค์การของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ กลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ วงจรชีวิตของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และทรัพยากรมนุษย์ (กฤติกา จิวาลักษณ์.2548 : 259-261)

1. สภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน

1.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมอันเกิดขึ้นจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ฯลฯ แม้ว่าสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานประจำของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยตรง แต่ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ อาจเกิดขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป และกลายเป็นแนวโน้มที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์การในที่สุด อาทิ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ผันผวนส่งผลให้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไป ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ในปริมาณที่น้อยลง เป็นต้น ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องแสวงหาหรือสร้างความร่วมมือในการจัดบริการสารสนเทศกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอื่นๆ

1.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์การต้นสังกัดซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทิศทางของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่มีใช้หน่วยงานที่เป็นเอกเทศ การบริหารจัดการยังต้องมีความ

เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือองค์การต้นสังกัด สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการจัดโครงสร้างของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น

2. กลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้การบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศบรรลุตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะแปรเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั้งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน การกำหนดกลยุทธ์ต้องมีลำดับขั้น โดยเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะดำเนินการอย่างไรในอนาคต ภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคืออะไร มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการอย่างไร แล้วจึงกำหนดกลยุทธ์ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานต้นสังกัด หลักจากนั้นจึงจัดทำแผนดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ หากกลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเปลี่ยนไป อาจทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศปรับเปลี่ยนไปด้วยเพื่อให้สามารถสนองกลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้ เช่น กลยุทธ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเน้นการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ดังนั้นการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจจำเป็นต้องเพิ่มแผนกหรือฝ่ายที่ดูแลด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาจมีนักสารสนเทศที่รับผิดชอบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมในสายงานบริการ เป็นต้น

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศใช้ในการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ ถ่ายโอน และเผยแพร่สารสนเทศ ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วด้านการติดต่อสื่อสารของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ด้านรูปแบบการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น การจัดซื้อหนังสือและสื่อการศึกษาแบบเดิมมีลักษณะแยกการจัดซื้อตามประเภทของหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ ต่อมาเมื่อมีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ทำให้การจัดการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเปลี่ยนไป มีการปรับเปลี่ยนแผนกงานให้สอดคล้องกับการทำงาน โดยรวมงานจัดซื้อทั้งหมดให้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ ควบคุม และบริหารเงินงบประมาณ เป็นต้น

4. ขนาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่เมื่อเริ่มก่อตั้งจะมีบุคลากรไม่มากนัก บุคลากรแต่ละคนจะทำงานในหลายหน้าที่ ทักษะในการทำงานจึงกว้าง มีการใช้กฎระเบียบเท่าที่จำเป็นดังเช่นห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งมีบรรณารักษ์เพียงคนเดียวและต้องทำหลายหน้าที่ การจัดองค์การมิได้แบ่งเป็นแผนกหรือฝ่ายที่เด่นชัด ในขณะที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดแห่งชาติ หรือศูนย์สารสนเทศต่างๆ มีขนาดองค์การที่ค่อนข้างใหญ่ เมื่อองค์การเติบโตกิจกรรมและภาระงานก็จะเติบโตเป็นเงาตามตัว ทำให้ต้องสรรหาพนักงานโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญในงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ขนาดขององค์การใหญ่ขึ้นตามลำดับเนื่องจากต้องมีการปรับโครงสร้างเพื่อรองรับการเติบโตขององค์การ การที่องค์การมีขนาดใหญ่ก่อให้เกิดปัญหาทางการจัดการมากมาย ทำให้องค์การโน้มเอียงเป็นแบบระบบราชการ (bureaucratic organization) กล่าวคือ มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับเพื่อให้การควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีข้อเสียตามมากคือระบบงานเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5. วงจรชีวิตของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นการนำแนวคิดวงจรชีวิตขององค์การมาใช้แสดงวิวัฒนาการที่องค์การเจริญเติบโตผ่านช่วงเวลาต่างๆ การดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีลักษณะคล้ายกับการดำเนินชีวิตของเรา โดยเริ่มจากการเกิด เติบโต และมีพัฒนาการไปจนกระทั่งมีการเติบโต

อย่างเต็มที่ และในขณะเดียวกันองค์การก็สามารถตายได้เช่นเดียวกัน แนวทางการจัดองค์การจึงอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับสภาพและพัฒนาการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็นช่วงต่างๆ (กฤติกา จิวาลักษณ์.2548 : 259-261) ดังนี้

ระยะแรก องค์การมีขนาดเล็ก โครงสร้างองค์การในช่วงนี้เป็นแบบเรียบง่าย ธรรมดา การติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นแบบไม่เป็นทางการ การบริหารงานจะเน้นการรวมอำนาจซึ่งผู้บริหารมักเข้ามากำกับดูแลในทุกเรื่อง

ระยะที่สอง ปริมาณสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นทุกขณะ ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องมีการขยายกำลังคนทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีการระดมทรัพยากรสารสนเทศและจัดบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเริ่มมีกฎ ระเบียบเพิ่มมากขึ้น

ระยะที่สาม เป็นช่วงที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีการเติบโตอย่างเต็มที่ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงาน มีช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ ความซับซ้อนของงานและจำนวนบุคลากรมีมากขึ้น องค์การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานจากรวมอำนาจมาเป็นการกระจายอำนาจ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีอิสระในการทำงานมากขึ้นระยะนี้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนซึ่งเป็นไปตามความชำนาญเฉพาะด้าน

ระยะสุดท้าย เป็นช่วงที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเริ่มเติบโตช้าลง มีการแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย โดยแต่ละหน่วยงานย่อยต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีการประสานงานกัน และทำงานกันเป็นทีมมากขึ้น

6. ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ แบ่งออกได้เป็นกลุ่มดังต่อไปนี้

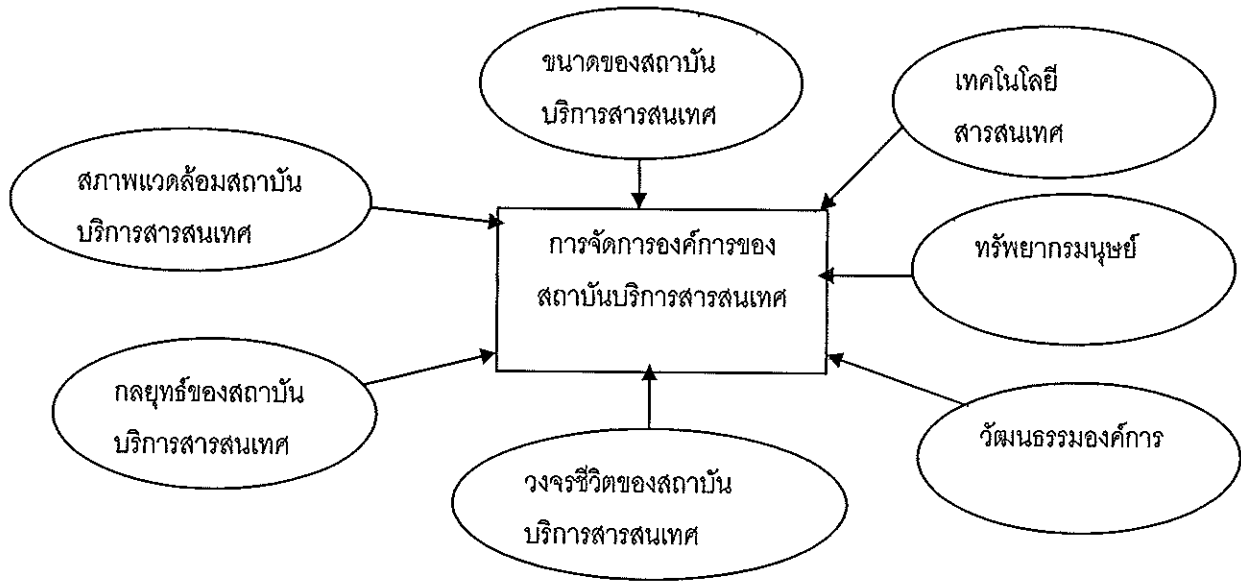
กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าศูนย์ เป็นต้น

กลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ นักเอกสารสนเทศ นักสารสนเทศ บรรณารักษ์ นักจดหมายเหตุ และนักวิชาการในสาขาวิชาการต่างๆ

กลุ่มผู้สนับสนุนกิจกรรมวิชาชีพ ได้แก่ บุคลากรที่มีความรู้และทักษะกึ่งวิชาชีพ เช่น พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการ ช่างศิลป์ ช่างเทคนิค เป็นต้น

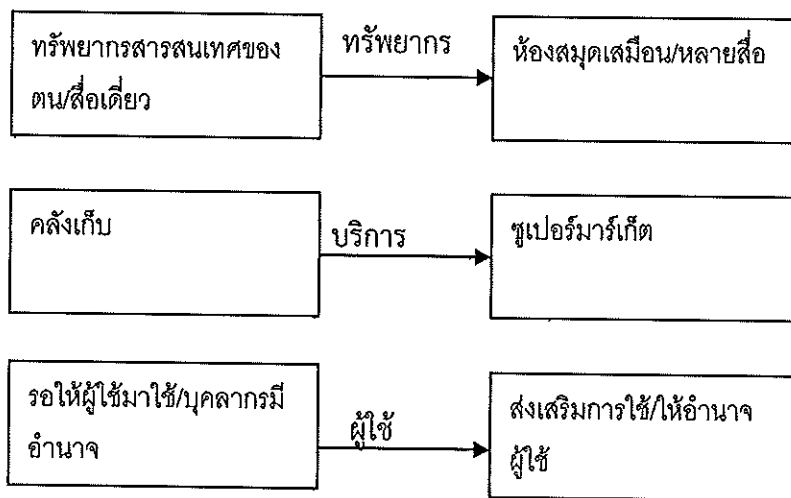
ผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องแบ่งงาน จำแนกระดับงาน รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพัฒนาทักษะให้บุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

7. วัฒนธรรมองค์การ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งมักจะมีกรอบและแนวทางในการดำเนินชีวิตหรือแนวทางในการทำงานที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน ที่เรียกว่า “วัฒนธรรมองค์การ” ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดกรอบของจิตสำนึกร่วมกันของสมาชิกในองค์การ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้อยู่ร่วมกันได้ เป็นระบบของค่านิยมร่วมที่เชื่อว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน มีความเชื่อในเรื่องวิธีการทำงาน วัฒนธรรมองค์การจะช่วยชี้แนะให้บุคลากรของสถาบันบริการสารสนเทศมีพฤติกรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น วัฒนธรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อการทำงาน วัฒนธรรมที่เน้นการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นความซื่อสัตย์และเสียสละเพื่อองค์การ วัฒนธรรมที่เน้นการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นต้น วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สามารถสร้างได้ พัฒนาได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ การที่หน่วยงานมีวัฒนธรรมองค์การนั้น นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน ช่วยเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
 ที่มา: กฤติกา จิวาลักษณ์. (2548) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของสถาบันบริการสารสนเทศ” ใน  
 เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 261 นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

การจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยุคใหม่ มีความเปลี่ยนแปลงหลายประการ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ว่าจะเป็น การจัดหา จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งบริการสารสนเทศ เป็นต้น มีการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศใน 3 ประเด็น คือ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ใช้บริการสารสนเทศ (คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. 2555 :3) ดังแผนภูมิภาพนี้



ภาพที่ 2.2 การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในห้องสมุด  
 ที่มา: คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. (2555). “แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด” ใน คู่มือฝึกอบรม  
 บรรณารักษ์. หน้า 3 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนั้นต้องมีการพิจารณาในเรื่องการจัดการใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในฐานะองค์กร ไม่แตกต่างไปจากองค์กรอื่นๆ ที่ต้องใช้หลักการจัดการมีการจัดรูปแบบขององค์กรและโครงสร้างองค์กร ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นตัวกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้ และยังมีปัจจัยต่างๆ หลายประการที่ส่งผลกระทบต่อจัดการ ดังนั้น ในการจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยทั่วไป จึงมีขอบเขตเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านต่างๆ หลายด้าน ได้แก่ นโยบายและการวางแผน การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดองค์การ การจัดการคุณภาพและมาตรฐานการบริการ การจัดการการเงิน พัสดุ และอาคาร สถานที่ (มาลี ล้ำสกุล, 2549 : 30-40) โดยนำเสนอ ดังนี้

1. นโยบาย เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญของการบริการสารสนเทศ เพื่อใช้ในการคาดการณ์การดำเนินงานและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคตทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีความสำคัญต่อการจัดการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ นโยบาย หมายถึงกรอบความคิด หรือขอบข่ายแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นไว้อย่างกว้างๆ เพื่อเป็นเครื่องบอกทิศทาง และกำกับการทำงานของบุคคลและกลุ่มบุคคลของแต่ละองค์กร นโยบายแตกต่างจากวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์เน้นด้านจุดหมายเป็นความคาดหวังส่วนนโยบายเน้นกฎเกณฑ์กว้างๆ ที่ประกาศไว้ให้รู้เป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติ การได้รู้นโยบายสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในการตัดสินใจหรือการคิดสร้างสรรค์งาน การบริการ หรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อบริการในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การจำแนกประเภทนโยบาย จำแนกได้หลายวิธี โดยทั่วไปการแบ่งตามระดับชั้นของการบริหาร แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1.1. นโยบายขั้นพื้นฐาน (basic policy) เป็นนโยบายที่ใช้เป็นฐานของนโยบายประเภทอื่นๆ ต่อไป เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ควรมีนโยบายขั้นพื้นฐานในการจัดบริการแต่ละประเภท ตัวอย่าง กำหนดว่า “ให้บริการแก่สมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศรองรับการดำเนินงานทั้งการบริหารและการปฏิบัติงาน”

1.2. นโยบายทั่วไป (general policy) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นตามนโยบายขั้นพื้นฐานเพื่อความเข้าใจของผู้ปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง นโยบายทั่วไป ในการบริการประเภทต่างๆ คือ “มุ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการทุกประเภทเพื่อประสิทธิภาพ และเข้าร่วมบริการกับศูนย์สารสนเทศเครือข่ายในการดำเนินงานให้บริการประเภทต่างๆ”

1.3. นโยบายเฉพาะแผนกงาน (departmental policy) เป็นนโยบายระดับล่างกำหนดขึ้นเฉพาะงานขององค์กรของตนตามนโยบายขั้นพื้นฐานและนโยบายทั่วไป เพื่อให้มีความละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น นโยบายเฉพาะ อาทิ แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ควรมีนโยบายในการให้บริการตอบคำถาม คือ “ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ภายในหรือสมาชิกในระดับสูง หรืออย่างมากที่สุด (maximum service)” คือ บริการช่วยหาคำตอบให้ผู้ใช้ทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคลอย่างเต็มที่ โดยค้นหา รวบรวมบทความจากเครื่องมือค้นบรรณานุกรมและดรรชนีประเภทต่างๆ ตามที่ผู้ใช้องการและรวบรวมจัดทำสรุป ประมวลผลสาระสำคัญเนื้อหาที่ถูกต้อง เชื่อถือได้พร้อมจัดส่งให้ผู้ใช้ได้ทันที เป็นต้น

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรกำหนดนโยบายไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยทั่วไปนโยบายที่กำหนดไว้มีขอบเขตเกี่ยวกับบุคลากร ภาระหน้าที่ และการจ้างงานแนวทางการให้บริการและประเภทของการบริการหรือกิจกรรม การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบจำแนกได้เป็น

1.3.1. เป้าหมายของสิ่งที่ต้องการกระทำที่มีความชัดเจน

1.3.2. วิธีการในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นแนวทางที่ทำให้สำเร็จได้

1.3.3. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานเป็นปัจจัยภายใน เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วิทยาการ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่อยู่ในวิสัยที่สามารถจัดหามาดำเนินการและน่าจะเป็นไปได้

2.การวางแผน (planning) ในการบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นกระบวนการตัดสินใจไว้ล่วงหน้า ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องเตรียมงานอย่างเป็นรูปธรรมให้บุคลากรในฝ่ายบริการที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีความชัดเจนในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน การประสานงาน การใช้ทรัพยากรในการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้ง โดยจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการนำไปใช้และดำเนินการ แผน (plan) แผนงาน (program) โครงการ (project) และกิจกรรม (activity) เป็นคำที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนดำเนินงานที่มีความแตกต่างกันในวิธีการและขอบเขตในการดำเนินงาน (มาลี ล้ำสกุล. 2549 : 30-40) ดังนี้

2.1 แผน หมายถึง สิ่งที่กำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานในอนาคต อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

2.2 แผนงาน หมายถึง กลุ่มงานหรือโครงการที่มีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกันและมุ่งบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน แผนงานจัดเป็นส่วนย่อยของแผนซึ่งเป็นงานขนาดใหญ่ ขณะที่แผนเป็นงานขนาดใหญ่ แบ่งออกเป็นแผนงานย่อย แผนงานแบ่งออกเป็นโครงการหลายโครงการ และโครงการแบ่งออกเป็นกิจกรรม

2.3 โครงการ หมายถึง กิจกรรมที่ได้กำหนดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยมีรูปแบบการดำเนินการ ทรัพยากรที่ต้องการใช้ และระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในผู้เกี่ยวข้อง ส่วนกิจกรรมเป็นรายละเอียดของงานต่างๆ ที่กำหนดจัดทำขึ้นอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อรองรับโครงการ ในโครงการหนึ่งๆ อาจมีหลายกิจกรรมก็ได้

3. ความสำคัญของการวางแผน การวางแผนมีความสำคัญต่อการบริหารและการดำเนินงานบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยพื้นฐานของผู้บริหารจะต้องวางแผนเป็นอันดับแรกในการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะแผน และการวางแผนเป็นเสมือนเข็มทิศชี้ทางสู่เป้าหมาย และมีการกำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมายไว้อย่างเป็นขั้นตอน โดยมีแนวทางการประสานการทำงานร่วมกันและเตรียมการป้องกันข้อผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้นได้ในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การกำหนดเป้าหมายในแผนยังเป็นการควบคุมการทำกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นเสมือนมาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบและควบคุมผลงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้บริหารจึงต้องวางแผนเป็นอันดับแรกในการบริหารหรือจัดการงานนอกเหนือจากหน้าที่การจัดการ การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม

4.ประโยชน์ของการวางแผน การวางแผนเป็นงานสำคัญของผู้บริหารห้องสมุด การวางแผนเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ การวางแผนจะช่วยลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประโยชน์ของการวางแผน (Power.2000 อ้างถึงใน คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. 2555) มีดังนี้

1. การวางแผนช่วยวางแผนแนวทางและเป้าหมายสำหรับการตัดสินใจในอนาคต

2. การวางแผนช่วยให้ผู้บริหารสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดี ตั้งเป้าหมายเชิงรุก และคาดการณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้

3. การวางแผนช่วยสร้างวิธีการวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
4. การวางแผนทำให้แน่ใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามลำดับความสำคัญที่ได้วางไว้
5. การวางแผนช่วยในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อย่างเรียบร้อยและเป็นระบบ

ประโยชน์ที่ได้กล่าวมาแล้วของการวางแผน เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การวางแผนได้กลายมาเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารในอันที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดีการวางแผนเป็นการกำหนดทิศทางของห้องสมุดว่าจะเดินไปในทางใด และยังเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย เพราะการวางแผนเป็นการกำหนดกรอบ และขอบเขตของการประเมินความสำเร็จ หากบุคคลหรือหน่วยงานภายในห้องสมุดไม่สามารถทำงานได้ตามกรอบที่วางไว้ ถือว่าเป็นความผิดพลาด ห้องสมุดจะไม่สามารถประเมินและทำการแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันการณ์

5. ขั้นตอนในการวางแผน เมื่อจะเริ่มทำการวางแผนนั้น ควรจะมีการเตรียมการที่ดี โดยมีขั้นตอน(คู่มือฝึกอบรบบรรณารักษ์, 2555 : 11) ดังนี้

1. ระบุวัตถุประสงค์ในการวางแผนว่าจะวางแผนเรื่องใด ห้องสมุดต้องการผลลัพธ์อะไรจากการวางแผน
2. พิจารณาทรัพยากรที่ใช้ในการวางแผน เช่น จะใช้งบประมาณเท่าไร หรือจำเป็นต้องใช้คนกี่คน เป็นต้น
3. ระบุความรับผิดชอบในการวางแผน ทั้งของผู้บริหาร หัวหน้าห้องสมุด คณะกรรมการห้องสมุด และบุคลากร
4. จัดสรรทรัพยากรสำหรับกิจกรรมการวางแผน
5. ทำกำหนดการ เพื่อให้การวางแผนดำเนินการต่อไปได้
6. ให้ความรู้กับผู้ร่วมวางแผน เพื่อให้ความเข้าใจถึงกระบวนการวางแผน วิธีการให้ความรู้กับผู้ร่วมวางแผน เช่น ห้องสมุดก็อาจจะทำเอกสารให้ข้อมูลของห้องสมุดให้กับคณะกรรมการของห้องสมุด เป็นต้น

6. ปัจจัยสำคัญในกระบวนการวางแผน ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเลือกและรู้จักทำแผนต่างๆ ให้ได้แผนงานที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับความสามารถของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่จะเป็นแนวทางให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประสบความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมที่ได้คาดการณ์ไว้แล้ว โดยมีปัจจัยสำคัญ(บำเพ็ญ โรจน์ปรีชา, 2546 :58-63) ดังนี้

1. การวางแผนต้องสนับสนุนเป้าหมาย วัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยรวมและเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงานย่อยๆ ทุกส่วน ทั้งนี้ เพื่อได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. การวางแผนเป็นงานแรกของกระบวนการบริหาร แต่การวางแผนจะดำเนินการโดยอิสระจากงานอื่นไม่ได้ งานวางแผนต้องสนับสนุนการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ งานบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม
3. การวางแผนเป็นงานของผู้บริหารทุกระดับตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ แต่การวางแผนต้องเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกระดับต่างๆ เพราะทุกคนมีส่วนร่วมทำให้แผนประสบความสำเร็จ
4. การวางแผนต้องคำนึงถึงแผนงานที่มารองรับว่าต้องมีประสิทธิภาพด้วยการลงทุนที่ประหยัดคุ้มค่าทั้ง การใช้เวลา เงิน เครื่องมือ และแรงงาน การบริหารที่ดีต้องสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

7. ลักษณะของแผนที่ที่ดี การวางแผนจะต้องให้เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรทุกระดับในท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ ในขณะเดียวกัน ต้องเป็นแผนงานที่จะช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากร สามารถใช้ติดตามกิจกรรมต่างๆ ของท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศได้อย่างทั่วถึง และชัดเจนในทุกจุดของงาน ลักษณะของแผนที่ที่ดีควรประกอบด้วย

1. แผนมีลักษณะชี้เฉพาะมากกว่าลักษณะกว้างหรือทั่วไป ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนและมีโอกาสที่จะดำเนินงานตามแผนอย่างถูกต้อง โดยไม่เสียเวลาตีความ

2. แผนต้องทำความเข้าใจภารกิจ บทบาทและหน้าที่ของท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ อาทิ ลักษณะงานบริการสารสนเทศที่จะเกิดในอนาคต และปัจจัยที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยภาพลักษณ์ที่ชัดเจนที่สุด

3. แผนควรมีเหตุผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ผู้วางแผนควรวิเคราะห์ และใช้วิจารณ์ญาณในการใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อตัดสินใจเลือกการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้

4. แผนต้องมีลักษณะยืดหยุ่นสามารถรับและพัฒนาได้ เพราะการนำแผนมาใช้ต้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ การดำเนินงานต่างๆ มักจะมีตัวแปรที่กระทบกับแผน

5. แผนต้องสอดคล้องและเสริมบทบาทของนโยบาย ระเบียบปฏิบัติและโครงการต่างๆ ของท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ

6. แผนต้องเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อความตั้งใจและร่วมมือกันในการทำงานซึ่งจะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ

7. แผนงานที่จัดทำไว้เป็นเอกสาร ต้องระบุขั้นตอนการทำงานในวันนี้ และอนาคตของท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศอย่างชัดเจน

8. เอกสารการวางแผนต้องครอบคลุมและกล่าวถึงหน่วยงานทุกส่วนภายในท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศและทุกหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งต้องระบุงบประมาณและการเงินเพื่อแสดงถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

### การจัดการโครงสร้างของท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ

การจัดการท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ คือ การจัดระเบียบหรือการจัดแบ่งงาน แบ่งกลุ่มงานในท้องถิ่นออกเป็นกลุ่มหรือประเภทๆ เพื่อสะดวกในการมอบหมายและควบคุมงาน โดยปกติจะมีการกำหนดงานและกลุ่มของงานให้อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ ซึ่งกลุ่มของหน้าที่ดังกล่าวเรียกว่า ตำแหน่ง ถ้าพิจารณาในแง่ของการแบ่งงานแล้ว ตำแหน่งคือหน่วยที่เล็กที่สุดของหน่วยงาน

#### หลักเกณฑ์การจัดการท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศ

ท้องถิ่นและศูนย์สารสนเทศมีหลักเกณฑ์การจัดการองค์การเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ คือในอดีตใช้หลักการแนวคิดคลาสสิก (classical theory) ที่มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการ เพื่อให้ได้ผลผลิตสูงและรวดเร็ว ไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อมนุษย์และไม่ค่อยสนใจต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานโครงสร้างองค์การมีความยืดหยุ่นน้อย

หลักการแนวคิดการจัดการสมัยปัจจุบัน (modern theory of organization) ได้ปรับปรุงพัฒนาผสมผสานวิทยาการหลากหลายไว้ด้วยกัน เรียกว่า สหวิทยาการ คือนำทั้งหลักเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์เข้าด้วยกัน การวิเคราะห์องค์การกระทำโดยเชิงระบบ องค์การต้องมีการปรับตัวตลอดเวลาและตัวแปรต่าง ๆ มีสภาวะเปลี่ยนแปลงเสมอ

หลักการพื้นฐานขององค์การที่สำคัญมี 4 ประการคือ

1. แบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา (hierarchy)
2. การแบ่งงาน (division of labor)
3. การแบ่งช่วงการควบคุม (span of control)
4. การมีเอกภาพในการบริหาร (unity of command)

### การจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สิ่งสำคัญที่ได้จากการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ ฝั่งแสดงโครงสร้างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ (organization chart) โครงสร้างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดทำขึ้นอย่างเป็นทางการ เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารใช้ควบคุมกลุ่มคน เพื่อให้ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อย่างไรก็ตามสภาพที่เป็นจริง ยังมีความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มคนในลักษณะของโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการได้เสมอ และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานในสถาบันทั้งในด้านบวกและลบได้ ปัญหาของผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงต้องพิจารณาให้น้ำหนักแก่โครงสร้างทั้งสองประเภทไปพร้อมๆ กัน (Stueart and Moran 1993 อ้างถึงใน บำเพ็ญ โรจน์ปรีชา. 2546 :58-63)

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีการจัดการองค์การเป็นทางการ คือ กรอบเหตุผลสำหรับการกระทำทุกอย่างของบุคลากร ตามกฎระเบียบที่สร้างขึ้นมา และต้องประกันได้ว่าจะไม่ทำให้การใช้ทรัพยากรทุกอย่างที่เตรียมไว้เพื่อการทำงานต้องเสียหายอันเกิดจากการกระทำที่ผิดไปจากกรอบที่วางไว้ คุณลักษณะของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่เป็นทางการมีการจัดระเบียบอย่างชัดเจน ผู้บริหารสามารถควบคุมการทำงานของกลุ่มได้โดยง่าย ผู้บริหารเพียงแต่ใช้อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้เป็นแนวทางการกำกับและบังคับให้ทุกฝ่ายทำงานที่ได้รับมอบหมายตามวิธีการและภายในกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีการจัดการองค์การไม่เป็นทางการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีจัดการองค์การไม่เป็นทางการ โดยใช้โครงสร้างทางสังคมที่มีบรรทัดฐาน (norm) หรือข้อตกลงของสมาชิกให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน สภาพของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจรวมกันได้ง่ายๆ มีความคล่องตัว การปฏิบัติต่างๆ อาจมีใช้เรื่องที่เกี่ยวข้องกัน หากเป็นกิจกรรมทางสังคม ในสถาบันประเภทนี้ ผู้นำมักมีอิทธิพลเหนือกว่าสมาชิกหรือมีอำนาจอยู่ข้างตามประเพณีที่ยึดถือกันมา สมาชิกของกลุ่มอาจเข้าร่วมกลุ่มหรือออกจากกลุ่มได้

ผู้บริหารในฐานะที่ต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จและล้มเหลวของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีความจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจสภาพที่แท้จริงของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต้องใช้ศิลปะของตนในการกำหนดโครงสร้างที่เป็นทางการในขณะที่ต้องยอมรับให้มีโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการบ้างตามความเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือสถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งต้องมีโครงสร้างองค์การที่เชื่อมั่นได้ว่าจะส่งผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การจัดองค์การเป็นเพียงหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของผู้บริหาร แต่ต้องตระหนักว่าการจัดองค์การเป็นเพียงหนทางที่จะนำห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไปสู่ความสำเร็จ แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งประกันความสำเร็จของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ แม้โครงสร้างองค์การเป็นส่วนสำคัญแต่ยังสำคัญน้อยกว่าบุคลากร ในขณะที่สถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งพยายามค้นหาโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมที่สุดแต่ต้องตระหนักว่าโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ

สรุป บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการด้านต่างๆ ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ความรู้ ความเข้าใจ และ

การเรียนรู้ ซึ่งมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ บริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ แบ่งประเภทตามภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อาทิ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งบริการสารสนเทศที่จัดขึ้นเพื่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาชีพ และทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการจัดบริการสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาความต้องการสารสนเทศและความรู้ รวมทั้งความเข้าใจและการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ เช่น ในการทำงานและการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้บรรลุตามนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ในการจัดการจะต้องทราบทิศทาง นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและภารกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานนั้นในเรื่องใดการจัดโครงสร้างของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือโครงสร้างขององค์การก็ต้องให้สอดคล้องรองรับวัตถุประสงค์นั้น

2. ทำให้บุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเห็นถึงตำแหน่งงาน ขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ อำนาจ หน้าที่ และภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ เป็นการแสดงให้เห็นว่าใครทำงานอะไร งานนั้นมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับงานใดบ้าง ใครเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ใครทำหน้าที่สั่งการ และต้องรายงานให้ใครทราบ ช่วยให้เห็นถึงกระแสการไหลของงาน และลดความสับสนในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อน และขจัดข้อแย้งในหน้าที่การงาน มีความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม เอกภาพในการบังคับบัญชา และอำนาจหน้าที่

3. แสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มหรือการจัดกลุ่มของงาน แต่ละกลุ่มอาจจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานหรือแผนกงานโดยมีเกณฑ์หรือวิธีการแบ่งอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การจัดแผนกงานตามหน้าที่ พื้นที่ กลุ่มผู้ใช้บริการ เป็นต้น

4. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนกงานต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งการตรวจสอบและประเมินผลต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

### คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. อธิบายความหมายการบริการสารสนเทศคืออะไร
2. อธิบายความสำคัญของการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
3. ปัจจัยและองค์ประกอบของการจัดการบริการสารสนเทศ มีปัจจัยและองค์ประกอบใดบ้าง
4. จงอธิบายถึงความสำคัญของการวางแผนและประโยชน์ของการวางแผน
5. จงอธิบายถึงลักษณะของแผนงานที่ดี
6. จงอธิบายถึงการจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

## เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา จิวาลักษณ์. (2548). “การจัดองค์การของสถาบันบริการสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 257-258 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2548). “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์การของสถาบันบริการสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 259-262 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. (2555) “แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด” ใน คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. หน้า 3-15 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บำเพ็ญ โรจน์ปรีชา. (2546) “การกำหนดนโยบาย การวางแผน และการจัดการองค์การ สถาบันบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 2. หน้า 58-63. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มาลี ลำสกุล. (2549) “แนวคิดการจัดการบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 1. หน้า 30-40 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2555). “การจัดการบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 2. หน้า 6-21 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



## บทที่ 3

### งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นมากที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งจะต้องจัดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยเป็นบริการให้ผู้ใช้บริการสามารถนำหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองสนใจกลับไปอ่านหรือศึกษาต่อที่บ้านและที่ทำงาน หากไม่มีบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแห่งนั้นๆ ก็ไม่ค่อยมีผู้เข้าใช้บริการ เพราะคนที่เข้าไปใช้บริการอาจจะไม่ค่อยมีเวลาเข้าไปอ่านหนังสือในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้ตลอดเวลาหรือทุกวัน ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทุกแห่งควรจัดให้มีบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

#### ความสำคัญของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หรือที่เรียกกันว่า circulation หรือ lending เป็นบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว, 2548 : 41) ดังนี้

ประการแรก เป็นบริการที่ผู้ให้บริการช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยยืมจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้

ประการที่สอง เป็นกิจกรรมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ผู้ให้บริการติดต่อกับผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยตรง ขณะเดียวกันเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่ที่มีผู้ใช้จำนวนมาก งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จึงเปรียบได้กับ “ด้านหน้า” ในการให้บริการกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ หากผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จะรู้สึกล้มเหลว ผิดหวัง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องได้รับบริการที่ดี การบริการที่ดีเป็นการตอบสนองปรัชญาของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นั่นคือ ให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ที่จัดให้บริการผ่านกิจกรรมที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเกือบทุกแห่งจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้ยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหา เพื่อให้บริการโดยผู้ใช้สามารถยืมออกใช้บริการได้ โดยส่วนใหญ่ให้ยืมออกใช้ภายนอกห้องสมุดได้ งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการที่มีผู้ใช้จำนวนมาก จนกล่าวได้ว่า เป็นบริการพื้นฐานที่จัดให้มีในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### องค์ประกอบของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบมือหรือด้วยระบบอัตโนมัติ ต่างมีแนวคิดหลักการคล้ายคลึงกัน และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดังนั้น งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จึงเป็นเป็นกิจกรรมการให้บริการที่สำคัญ โดยมีองค์ประกอบ (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว, 2548 : 41) ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศ คือ วัสดุสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหาตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยทั่วไปครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนใหญ่กำหนดให้สามารถยืมออกนอกห้องสมุด

และศูนย์สารสนเทศได้ หลักจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้เตรียมวัสดุสารสนเทศเพื่อให้บริการแล้ว เช่น การวิเคราะห์หมวดหมู่และจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลหรือแคตตาล็อกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ กำหนดเลขประจำทรัพยากรสารสนเทศหรือเลขเรียกหนังสือ และการกำหนดประเภท

2. ทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ คือ บัญชีหลักฐานทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ปีที่พิมพ์ เลขเรียกหนังสือ และเลขประจำทรัพยากรสารสนเทศและอาจบันทึกลงในบัตรรายการหรือฐานข้อมูลของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้หรือผู้ให้บริการใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ

3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และได้รับการคัดเลือกกว่าสามารถเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และได้รับการฝึกฝนอบรมด้านการให้บริการสารสนเทศ จึงแบ่งได้ดังนี้

3.1 ผู้ให้บริการสารสนเทศระดับวิชาชีพ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งต้องติดตามดูแลแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการให้บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการในระดับนี้ คือ บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ นักเอกสารสนเทศ เป็นต้น

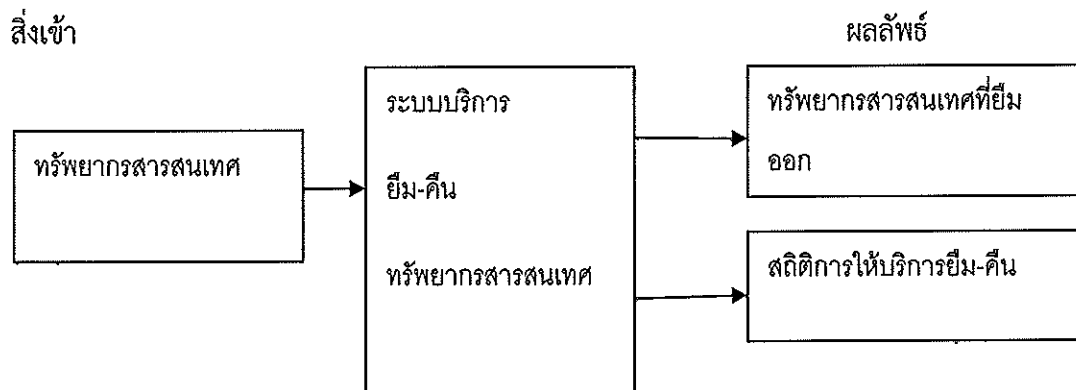
3.2 ผู้ให้บริการระดับกึ่งวิชาชีพ ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการระดับนี้คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด เป็นต้น

4. ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ที่ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแล้ว ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องมีบัตรประจำตัวหรือรหัสสมาชิก เพื่อแสดงประเภทสมาชิกและสิทธิการเข้าใช้บริการ และสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

5. ระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คือ ข้อบังคับที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำหนด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เป็นแนวทางในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประเภทต่างๆ อาทิ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมออกได้ ค่าปรับกรณีส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศล่าช้า เป็นต้น

6. ทะเบียนสมาชิก คือ รายการสมาชิกที่ผู้ใช้บริการได้สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งอาจบันทึกรายละเอียดของสมาชิกในสมุดทะเบียน บัตรทะเบียนหรือฐานข้อมูลเพื่อเป็นหลักฐานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

หากพิจารณามุมมองของระบบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ อาจกล่าวได้ว่าเป็นระบบที่เชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหาไว้ และกำหนดให้สามารถยืมออกให้บริการตามความต้องการ ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมออก ขณะเดียวกันมีการรวบรวมสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ จึงเป็นประโยชน์ในการประเมินการให้บริการสารสนเทศได้



ภาพที่ 3.1 ความสัมพันธ์ของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศกับสถิติการให้บริการ  
ที่มา : กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว. (2548). “การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ” ใน  
เอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน้า 43. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

### ขอบเขตและลักษณะของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ มีขอบเขตของงานและ  
ลักษณะงาน (กาญจนา ใจกว้าง. 2549 : 5-9) ดังนี้

ขอบเขตของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
ประกอบด้วย

1. งานเกี่ยวกับสมาชิก ได้แก่ การรับสมัครสมาชิก งานทะเบียนสมาชิก และการต่ออายุสมาชิก
2. งานให้ยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การให้ยืม การรับคืน การติดตามทวงถาม  
ทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่ง การตัดสิทธิ์การให้ยืม การปรับและการบริการจองทรัพยากรสารสนเทศ  
ที่มีผู้ใช้รายอื่นยืมออกไป
3. งานจัดเก็บสถิติและรายงานผลการดำเนินงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศตามเวลาที่  
กำหนด เช่น รายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น

### การเตรียมการเพื่อให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ยังต้องจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ยืม  
ทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ คือ การจัดพื้นที่บริการ การกำหนดระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ  
การดูแลความปลอดภัย และการรับสมัครสมาชิก ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวก  
ให้กับสมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

#### การจัดพื้นที่บริการ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดพื้นที่สำหรับงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้เป็น  
สัดส่วน โดยมีการควบคุมดูแลพื้นที่บริการให้น่าเข้าใช้ และต้องคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการและผู้

ให้บริการ พื้นที่ที่สำคัญ คือ บริเวณทางเข้า-ออก บริเวณยืม-คืน บริเวณชั้นหนังสือ เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง และหนังสือหายาก เป็นต้น

1. บริเวณเข้า-ออก เป็นบริเวณสัญจรในการเข้าและออกจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยทั่วไปแยกเป็นสองทาง คือ ทางเข้า และทางออก โดยบริเวณทางเข้า-ทางออกควรมีพื้นที่สำหรับติดตั้งบอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการ หรือป้ายประกาศต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ บางห้องสมุดอาจจัดให้มีกล่องหรือตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศนอกเวลาทำการไว้ใกล้กับบริเวณทางเข้า-ทางออก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนบริเวณทางออกจำเป็นต้องมีสถานที่ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมออก หรือติดตั้งระบบป้องกันทรัพยากรสารสนเทศอัตโนมัติ

2. บริเวณยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางของกิจกรรมการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดอยู่ในบริเวณที่เห็นได้ง่ายมองจากทางเข้าใช้บริการ มีพื้นที่กว้างขวางเพื่อความสะดวกในการติดต่อ มีป้ายระบุอย่างชัดเจน มีพื้นที่สำหรับวางอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการยืม-คืน เช่น การประทับวันที่กำหนดส่ง หรือแบบฟอร์มต่างๆ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริเวณยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยทั่วไปควรมีจุดให้บริการเพียงแห่งเดียว ยกเว้นสถาบันบางแห่งที่ต้องการแยกการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทซึ่งต้องการการควบคุมดูแลเป็นพิเศษ เช่น สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจจัดให้มีจุดยืม-คืนเพิ่มขึ้น แต่จำเป็นต้องมีผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มขึ้นด้วย

3. บริเวณพื้นที่นั่งอ่าน เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ส่วนใหญ่อาจเป็นพื้นที่นั่งอ่านรวมเพียงอย่างเดียว หรือจัดให้มีห้องนั่งอ่านเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคลด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว พื้นที่ดังกล่าวควรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะและเก้าอี้ควรออกแบบให้เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน โต๊ะนั่งอ่านต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับเด็กนักเรียน เป็นต้น

4. บริเวณชั้นหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่นๆ โดยทั่วไปการจัดชั้นจะแยกบริเวณต่างๆ เช่น

4.1 ชั้นหนังสือทั่วไป นิยมให้บริการชั้นเปิด โดยเป็นจุดที่ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย มีป้ายระบุตำแหน่งที่ชัดเจน และต้องไม่บังพื้นที่บริการนั่งอ่าน หรือกลายเป็นจุดอับซึ่งอาจทำให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยต่อทรัพยากรสารสนเทศ เช่น เป็นมุมที่แอบตัดหรือฉีกหนังสือได้ เป็นต้น

4.2 ชั้นหนังสืออ้างอิง อาจให้บริการแบบชั้นเปิดหรือชั้นปิดก็ได้ แต่ควรเป็นบริเวณที่อยู่ใกล้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะจำเป็นต้องใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย

4.3 ชั้นหนังสือหายาก ส่วนมากจัดให้บริการแบบชั้นปิด หรือจัดบริการแยกเป็นสัดส่วน อยู่ในตำแหน่งใกล้กับผู้ใช้บริการ ไม่นิยมให้บริการยืมออกนอกห้องสมุด เนื่องจากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า หาได้ยาก

4.4 ชั้นบริการหนังสือสำรอง เป็นการจัดทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทบางชื่อเรื่อง เพื่อให้ผู้ใช้ที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศใช้และผู้ใช้บริการต้องการใช้เป็นจำนวนมาก จึงต้องจัดบริการโดยกำหนดช่วงเวลาในการให้ยืมอ่านในช่วงเวลาสั้นๆ ส่วนใหญ่ให้บริการแบบชั้นปิดและใกล้กับผู้ใช้บริการ

4.5 ชั้นบริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่อาจต้องใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มักมีเนื้อหาประเภทภาพและเสียง จึงต้องจัดพื้นที่

บริการเป็นส่วนแยกจากบริเวณนั่งอ่าน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เลือกฟัง เลือกดู ตามความสนใจก่อนยืมออกจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดบริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มักนิยมให้บริการแบบชั้นปิด

**การกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ**

โดยทั่วไปห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะต้องคำนึงถึงแนวความคิดพื้นฐานของการกำหนดระเบียบ ปัจจัยของการกำหนดระเบียบ และสาระสำคัญของระเบียบการยืม-คืน (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว, 2548 : 44-46) ดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานของการกำหนดระเบียบบริการยืม-คืน ระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพราะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการและเป็นการกำหนดสิทธิในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ การกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศควรมีแนวคิดพื้นฐานดังต่อไปนี้

1.1 อำนวยความสะดวกและโอกาสในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

1.2 ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและมีการใช้อย่างทั่วถึง เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการมุ่งจัดทำมาให้บริการ และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ การดำเนินการให้บริการและการดูแลบำรุงรักษา

1.3 เป็นระเบียบที่กำหนดอยู่บนพื้นฐานของสุจริตของผู้ใช้บริการ ควรคำนึงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เพื่อสนองความต้องการของตนเองในด้านต่างๆ จึงจำเป็นต้องใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้สะดวก ค้นหาได้ง่าย และเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในทุกรูปแบบ

1.4 เป็นระเบียบที่กำหนดประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องให้สั้น รัดกุม และไม่เยิ่นเย้อ

1.5 เป็นระเบียบที่เปิดโอกาสแก่ผู้ให้บริการได้ใช้ดุลพินิจในการแก้ปัญหาบางด้านที่อาจเกิดขึ้นในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้ แต่ต้องอยู่ภายในกรอบของระเบียบที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำหนดขึ้น

2. ปัจจัยของการกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนั้นการกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ภารกิจและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ผู้ใช้บริการ ได้แก่ จำนวน ประเภท และความต้องการของผู้ใช้บริการ กรณีที่สถาบันบริการสารสนเทศที่มีผู้ใช้จำนวนมากและหลายประเภท ต้องกำหนดระเบียบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสังกัดสถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้บริการได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย ซึ่งต่างมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกัน เป็นต้น

2.2 ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่ง มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท เช่น หนังสือวิชาการผู้ใช้ต้องการใช้เวลาในการศึกษาว่าประเภทอื่นๆ จึงต้องกำหนดระยะเวลาการให้ยืมเป็นเวลานาน หนังสืออ้างอิงใช้ค้นคว้าเพื่อต้องการข้อมูลบางประเด็น จึงไม่จำเป็นที่จะต้องให้บริการยืมเป็นเวลานาน เป็นต้น

2.3 ภารกิจและวัตถุประสงค์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละประเภทมีภารกิจและวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่สังกัดโรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ ครู นักเรียน และบุคลากรทางการศึกษา ครูมีความต้องการหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน ส่วนนักเรียนมีความต้องการหนังสือเพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมและประกอบการเรียน เป็นต้น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเฉพาะหน่วยงานมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงาน จึงไม่จำเป็นต้องจัดบริการให้ยืม-คืนแก่บุคคลภายนอก เป็นต้น

2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งอ่าน เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น หากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีพื้นที่และจำนวนที่นั่งอ่านไม่มาก อาจจำเป็นต้องกำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้จำนวนมากหากจัดเครื่องถ่ายเอกสารอย่างทั่วถึงและหลายจุด อาจไม่ให้ยืมสื่ออ้างอิงและวารสาร เป็นต้น

#### ประเด็นสาระสำคัญของระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำหนดระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ควรครอบคลุมประเด็นและมีเนื้อหาให้สมบูรณ์และครบถ้วนในขอบเขตต่อไปนี้

1. ประเภทของสมาชิกและผู้มีสิทธิยืม สมาชิกและผู้มีสิทธิยืมควรกำหนดไว้ในระเบียบให้ชัดเจน โดยควรคำนึงถึงสมาชิกประเภทต่างๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำหนดขึ้น
2. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหามีทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทและประเภทใดบ้าง ที่จะให้บริการยืมออกภายนอกห้องสมุด ควรกำหนดระยะเวลาการยืมของทรัพยากรสารสนเทศชัดเจน ซึ่งแต่ละประเภทบริการยืมออกแตกต่างกัน
3. ข้อกำหนดของการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทผู้ใช้ต่างมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือตำราใช้ศึกษาค้นคว้าหลายเล่ม และอาจต้องใช้เวลาในการศึกษานาน ประกอบกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีหนังสือตำราเป็นจำนวนมาก จึงอาจกำหนดให้ยืมได้จำนวนมากและเป็นระยะเวลานาน เป็นต้น จึงควรกำหนดว่าทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้ยืมได้หรือไม่ จำนวนกี่วัน

นอกจากนี้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจต้องกำหนดค่าปรับสำหรับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่งหรือส่งล่าช้า ส่วนใหญ่จะกำหนดเป็นประกาศ โดยอาจพิจารณาจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ เช่น หนังสือมักให้บริการยืมจำนวนมาก และนานกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนฯ ค่าปรับจึงมักกำหนดเป็นค่าปรับพื้นฐาน ขณะที่สื่อโสตทัศนฯมีจำนวนน้อยใช้เวลาในการศึกษานานและชำรุดเสียหายได้ง่าย จึงมักกำหนดค่าปรับที่สูงกว่าค่าปรับพื้นฐาน เป็นต้น

#### การป้องกันความปลอดภัยของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมทั้งมีเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ จำนวนมากเพื่อให้บริการ โดยมีผู้ใช้บริการเป็นประจำในแต่ละวัน การเตรียมความ

พร้อมป้องกันความปลอดภัยจากภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงการป้องกันทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย จึงจำเป็นอย่างยิ่ง

การป้องกันภัยพิบัติ ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ได้แก่ แผ่นดินไหว พายุ น้ำท่วม และจากอุบัติเหตุ ได้แก่ ไฟไหม้ ท่อประปาแตก เป็นต้น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรมีการวางแผนเพื่อเตรียมการป้องกันภัยขึ้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม หลังจากกำหนดขั้นตอนต่างๆ แล้วควรมีการฝึกซ้อมทำความเข้าใจ และกำหนดตัวบุคคลเพื่อรับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจะได้ปฏิบัติตนถูกต้อง และสามารถป้องกันภัยพิบัติต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ หากเป็นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขนาดใหญ่อาจกำหนดทีมงานเพื่อศึกษาภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น และวางแผนป้องกัน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันต่างๆ
2. ประสานกับหน่วยงานหรือองค์การด้านการป้องกันอุบัติเหตุ เช่น สถานีดับเพลิง เป็นต้น
3. กำหนดขั้นตอนเพื่อรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากภัยทุกชนิด โดยมีวัตถุประสงค์และวิธีการป้องกันที่ชัดเจน เช่น กำหนดจุดที่ไว้กัญแจ เครื่องมือดับเพลิง เส้นทางการขนย้ายทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ การขนย้ายเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น
4. กำหนดลำดับความสำคัญของมวลทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมวิธีการดำเนินการเมื่อเกิดภัยพิบัติ ซึ่งโดยทั่วไปมีความสำคัญ 3 ระดับ คือ

ความสำคัญระดับแรกเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีราคาสูงมากและไม่สามารถหาทดแทนได้

ความสำคัญระดับที่สองเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ราคาสูงและหาทดแทนได้ แต่หาได้ยาก

ความสำคัญระดับที่สามเป็นทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ทั่วไป

5. กำหนดแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทดแทนทรัพยากรสารสนเทศที่เสียหายจากภัยพิบัติ

การป้องกันมวลทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องจ่ายงบประมาณจำนวนมาก เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ การป้องกันมวลทรัพยากรสารสนเทศ จึงอาจหมายถึงการควบคุมสภาพแวดล้อมของมวลทรัพยากรสารสนเทศ และการป้องกันการขโมยทรัพยากรสารสนเทศ

1. การควบคุมสภาพแวดล้อม ได้แก่ การควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสมไม่ให้ร้อนจัดซึ่งอาจทำให้กระดาษหรือวัสดุกรอบและเสียหายได้ หรือมีความชื้นสูงจนทำให้เกิดราและเป็นอันตรายแก่ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท การควบคุมแสงสว่างที่อาจส่งผลต่อความร้อนภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และการควบคุมแมลงซึ่งเป็นศัตรูของหนังสือ เป็นต้น

2. การป้องกันการขโมยทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทำได้หลายวิธี เช่น ให้นำบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศตรวจสอบกระเป๋าผู้ใช้บริการก่อนออกจากห้องสมุดหรือใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนการสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นสำคัญ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจป้องกันทรัพยากรสารสนเทศสูญหายได้ดังนี้

- 2.1 ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน และประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบโดยทั่วกัน ถึงการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยไม่ผ่าน

การยืม ถือว่าเป็นความผิดทางกฎหมายอาญาหรือเป็นการละเมิดฝ่าฝืนในทรัพย์สินของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งหากจับได้ต้องถูกดำเนินคดีทางกฎหมาย

2.2 ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำหนดให้มีจุดตรวจบริเวณทางออก โดยจัดให้มีบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศตรวจสอบทรัพย์สินสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมออก ว่าถูกต้องแล้วหรือยัง ทั้งนี้บุคลากรผู้ทำหน้าที่ตรวจต้องดำเนินการตรวจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และไม่ละเลยต่อผู้ใช้บริการไม่ว่าระดับใดก็ตาม รวมถึงบุคลากรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทุกคน แต่ผู้ตรวจพึงระมัดระวังเรื่องความสุภาพต่อผู้ใช้บริการที่ขอตรวจ และควรกล่าวขอบคุณผู้ใช้บริการเสมอ

2.3 ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจจัดให้มีระบบป้องกันทรัพย์สินสารสนเทศหรือระบบการตรวจจับขโมย (theft detection system) ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้หลักการเกี่ยวกับคุณสมบัติของแม่เหล็ก เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินสารสนเทศ ซึ่งเชื่อกันว่าจะสามารถลดจำนวนทรัพย์สินสารสนเทศที่สูญหายได้ประมาณร้อยละ 70-90 แต่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการสูง รวมทั้งต้องพิจารณาถึงอายุการใช้งานของเครื่องอย่างคุ้มค่าด้วย

### บริการยืม-คืนทรัพย์สินสารสนเทศด้วยมือ

งานบริการยืม-คืนด้วยมือเป็นวิธีการยืม-คืนทรัพย์สินสารสนเทศระบบแรก ที่สถาบันบริการสารสนเทศนำมาใช้ โดยทั่วไปสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือเป็นทรัพย์สินสารสนเทศที่ใช้ได้สะดวก ไม่ต้องอาศัยอุปกรณ์ประกอบ และมีให้บริการจำนวนมาก หนังสือจึงเป็นทรัพย์สินสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้บริการยืม-คืนเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นหนังสือบางประเภท อาทิ หนังสืออ้างอิง หนังสือหายาก เป็นต้น ที่นิยมจัดบริการเฉพาะในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเท่านั้น

งานบริการยืม - คืนทรัพย์สินสารสนเทศด้วยมือ เป็นการให้บริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญดังนี้ (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว. 2548 : 64-67)

1. ข้อมูลผู้ใช้บริการ ปรากฏในบัตรประจำตัวสมาชิก ซึ่งบันทึกเป็นหลักฐานตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครเป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ ได้แก่ ชื่อสมาชิก รหัสประจำตัวสมาชิก ประเภทของสมาชิก และอื่นๆ

2. ข้อมูลทรัพย์สินสารสนเทศ คือ จากตัวทรัพย์สินสารสนเทศหรือจากบัตรประจำตัวทรัพย์สินสารสนเทศ (book card) โดยมีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง รหัสประจำตัวทรัพย์สินสารสนเทศ และบัตรกำหนดส่ง (date due) ซึ่งติดไว้กับทรัพย์สินสารสนเทศและแสดงวันกำหนดส่งให้ผู้ใช้ทราบเมื่อทำการยืมทรัพย์สินสารสนเทศ เป็นต้น

3. ธุรกรรมการยืม-คืน ได้แก่ การให้ยืม-การรับคืน การให้ยืมต่อ การติดตาม ทวงทรัพย์สินเกินกำหนดส่ง การปรับ และการจอง ซึ่งธุรกรรมนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ และทรัพย์สินสารสนเทศทั้งสิ้น

4. การบันทึกหลักฐานการยืม-คืนทรัพย์สินสารสนเทศด้วยมือ เมื่อเกิดธุรกรรมการยืม-คืนทรัพย์สินสารสนเทศแต่ละรายการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบันทึกหลักฐานธุรกรรมการยืมหรือคืนที่ละธุรกรรมหรือที่ละรายการ ได้แก่ ชื่อผู้ยืม รหัสประจำตัวสมาชิก รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการยืม เช่น รหัสประจำทรัพย์สินสารสนเทศ ซึ่งปรากฏอยู่ที่ตัวทรัพย์สินสารสนเทศ บัตรประจำทรัพย์สินสารสนเทศ พร้อมทั้งบันทึกวันกำหนดส่งไว้ที่บัตรกำหนดส่ง เป็นต้น ในการบันทึกหลักฐานการยืมนั้น อาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งดังนั้น บันทึกด้วยสมุดบันทึกหลักฐาน หรือบัตรหลักฐานต่างๆ เป็นต้น



### การยืม-คืนด้วยสมุดบันทึกหลักฐาน

การยืม-คืนด้วยสมุดบันทึกหลักฐานมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคือ บัตรประจำตัวสมาชิก และสมุดบันทึกหลักฐาน ในการบันทึกการยืมด้วยสมุดบันทึกหลักฐานสามารถดำเนินการได้ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การบันทึกธุรกรรมการยืมตำลาคับวันที่ยืม ซึ่งมักประสบปัญหาเมื่อผู้ใช้คืนหรือขอยืมต่อ เพราะต้องทราบวันยืม มิฉะนั้นจะใช้เวลาานานเพื่อหาข้อมูลธุรกรรม อีกทั้งไม่สามารถคุมจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้แต่ละคนได้ยืมไปแล้ว และ

วิธีที่ 2 การบันทึกธุรกรรมตามลำดับชื่อของผู้ใช้แต่ละคน โดยจัดแบ่งสมุดบันทึกแต่ละหน้าให้กับผู้ใช้แต่ละคนและใช้เลขหน้าเป็นรหัสประจำตัวสมาชิกหรือผู้ยืมแต่ละคนซึ่งมีข้อจำกัดและไม่สามารถรวบรวมจำนวนธุรกรรมการยืม-คืนในแต่ละวันได้

การยืม-คืนด้วยสมุดบันทึกหลักฐานเป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และเหมาะสมกับสถาบันบริการสารสนเทศที่มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศน้อย และมีปริมาณการยืม-คืนไม่มาก รวมทั้งมีงบประมาณและบุคลากรจำกัด หรืออาจใช้กับการยืมทรัพยากรสารสนเทศในกรณีพิเศษหรือเป็นครั้งคราว เช่น จุลสาร วารสารเล่มปลีก เป็นต้น อย่างไรก็ตามการยืม-คืนด้วยสมุดบันทึกหลักฐานมีข้อจำกัด เพราะผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบรายการธุรกรรมการยืมแต่ละรายการได้อย่างสะดวก

### การยืม-คืนด้วยบัตรหลักฐาน

เนื่องจากการยืม-คืนด้วยสมุดบันทึกหลักฐานมีข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการปรับเปลี่ยนโดยใช้บัตรบันทึกหลักฐานในการยืม-คืนแทน โดยมีบัตรหลักฐานดังนี้

1. บัตรประจำตัวสมาชิก เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อผู้ยืม ที่อยู่ รหัสประจำตัวสมาชิก/ผู้ยืมและไว้สำหรับบันทึกธุรกรรมการยืมทั้งหมดของสมาชิกแต่ละคน
2. บัตรประจำทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศนั้น ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และเลขทะเบียน
3. บัตรกำหนดสง เพื่อให้แจ้งกำหนดสงของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ

ดังนั้น เมื่อมีการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้จะต้องลงหลักฐานการยืมในบัตรสองประเภทแรก คือ ในบัตรประจำตัวสมาชิก เพื่อลงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมแต่ละรายการ ส่วนในบัตรประจำตัวทรัพยากรสารสนเทศ ลงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ยืม เช่น ชื่อสมาชิก รหัสประจำตัวสมาชิก ในขณะที่ผู้ใช้บริการจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับรายการยืมที่ผู้ใช้บริการกรอกให้ตรงกัน ก่อนประทับวันกำหนดสงทั้งที่บัตรประจำตัวสมาชิก บัตรประจำทรัพยากรสารสนเทศ และบัตรกำหนดสง เพื่อเป็นหลักฐานตรงกัน

การยืมหนังสือด้วยบัตรหลักฐาน โดยทั่วไปใช้บัตรหนังสือเพียงอย่างเดียวเป็นบัตรประจำตัวทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้บริการมักจัดเรียงตามเลขทะเบียนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่บนบัตรหนังสือ ซึ่งจัดเรียงได้ง่าย แต่ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการอื่นๆ ที่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศรายการเดียวกันได้ว่าถูกยืมหรือไม่ หากเรียงตามเลขเรียกหนังสือ อาจตรวจสอบได้สะดวกกว่ามีผู้ให้ยืมออกจากสถาบันแล้ว และสามารถจองทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นได้ทันที แต่เจ้าหน้าที่อาจสับสนหรือสลับที่ได้ และทำให้ตรวจสอบได้ยากฉะนั้นบางสถาบันจึงกำหนดให้มีบัตรมากกว่า 1 บัตร เพื่อประโยชน์ในการจัดเรียงที่แตกต่างกันไป เช่น บัตรหนังสือชุดแรกเรียงตามเลขเรียกหนังสือ ใช้ในการตอบของผู้ใช้ที่ค้นหาภายหลัง บัตรหนังสือชุดที่สองเรียงตามวันกำหนดสง ใช้ในกระทรวงทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดสง เป็นต้น แต่พึงระวังในการคืนหนังสือต้องนำบัตรที่จัดเรียงต่างที่กันกลับมาให้ครบถ้วน



## บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ

บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยมือ มักประสบปัญหาในหลายๆ ด้านสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงได้มีการพัฒนาการบริการยืม-คืนด้วยระบบอัตโนมัติขึ้น เพื่อให้สถาบันบริการสารสนเทศจัดบริการยืม-คืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ความหมายของระบบงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติ

ความหมายของงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติ คือ งานยืม-คืนอัตโนมัติ (circulation module หรือ circulation control module) เป็นซอฟต์แวร์หรือชุดคำสั่งครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแฟ้มข้อมูลหรือหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลสมาชิก ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้สามารถขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งในส่วนผู้ใช้บริการต้องกรอกหลักฐานในการยืม และในส่วนผู้ให้บริการที่ไม่จำเป็นต้องจัดเรียกบัตรหลักฐาน บันทึกและจัดเก็บหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกันข้อมูลธุรกรรมการยืม-คืนยังไม่สามารถเชื่อมโยงไปใช้งานที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ เช่น การคำนวณค่าปรับ การจัดทำเอกสารทรงถามการยืมเกินกำหนดส่ง การตรวจสอบกรณีสมาชิกยืมเกินจำนวนที่กำหนด รวมทั้งการจัดเก็บสถิติที่เกี่ยวข้อง (กาญจนา ใจกว้างและจตุรรัตน์ นกแก้ว, 2548 : 69-75)

### องค์ประกอบของการบริการยืม-คืนด้วยระบบอัตโนมัติ

การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติ มีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกับการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบมือ นั่นคือ ข้อมูลผู้ใช้บริการ ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ธุรกรรมการยืม-คืน และฐานข้อมูลธุรกรรมการยืม-คืน ซึ่งดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์ และรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (barcode) ที่ใช้แทนรหัสประจำตัวสมาชิก และเลขทะเบียนหรือรหัสประจำทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการบริการยืม-คืนด้วยมือและด้วยระบบอัตโนมัติ คือ การทำธุรกรรมการยืม-คืน และการป้อนข้อมูลธุรกรรมที่ดำเนินการด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อทำธุรกรรมการ ระบบปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลสมาชิกโดยใช้รหัสประจำตัวสมาชิก และฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศหรือโอแพ็ก โดยใช้รหัสประจำทรัพยากรสารสนเทศ ผลที่ได้รับคือ ฐานข้อมูลสมาชิกที่แสดงหลักฐานการยืมทั้งหมดอย่างรวดเร็วทันที และฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่แสดงสถานภาพว่า “ยืมออกไป” หลังจากที่ได้ถูกยืม หรือ “พร้อมให้บริการ” หลังการคืนทรัพยากรสารสนเทศทันที

### ฐานข้อมูลสำคัญในงานบริการยืม-ทรัพยากรสารสนเทศ

การดำเนินงานบริการยืม-คืนด้วยระบบอัตโนมัติ นั้น สถาบันบริการสารสนเทศ

ต้องสร้างแฟ้มข้อมูลจำนวน 2 ฐานข้อมูล คือ 1. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศหรือเรียกว่า แคนดอล็อกหรือโอแพ็ก และ 2. ฐานข้อมูลสมาชิก/ผู้ให้บริการ ดังนี้ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศหรือโอแพ็กประกอบด้วย (กาญจนา ใจกว้างและจตุรรัตน์ นกแก้ว, 2548 :70-72)

1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (bibliographic record) ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และรายละเอียดต่างๆ ของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นฐานข้อมูลหลักทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด ที่ต้องดำเนินการโดยบรรณารักษ์งานเทคนิค ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดหาและดำเนินการทางเทคนิคอื่นๆ พร้อมทั้งกำหนดรหัสประจำตัวทรัพยากรสารสนเทศด้วยรหัสแท่ง

2. ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศระดับชั้น/รายการ (item-level record) ประกอบด้วยข้อมูลประจำทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการหรือแต่ละชั้นที่จัดให้บริการในสถาบัน เช่น หนังสือ 1 เล่ม มีระเบียบบรรณานุกรม 1 ระเบียบแต่หากมีหนังสือนี้ 3 ฉบับก็จะมีระเบียบทรัพยากรสารสนเทศระดับชั้น/รายการจำนวน 3 ระเบียบ แต่ละระเบียบแทนหนังสือแต่ละฉบับนั่นเอง โดยเปรียบเทียบได้กับบัตรหนังสือในระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยมือตนเอง โดยทั่วไประเบียบทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญคือ รหัสประจำตัวทรัพยากรสารสนเทศแต่ละฉบับ (item id) รหัสกำหนดประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ สถานภาพ (status) แหล่งที่จัดเก็บ (location)

3. ฐานข้อมูลสมาชิก/ผู้ใช้ของสถานบริการสารสนเทศ เป็นฐานข้อมูลที่ใช้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ในธุรกรรมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศซึ่งต้องบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ที่สมัครเป็นสมาชิกของสถาบัน โดยเปรียบเสมือนทะเบียนสมาชิกในระบบมือ ระเบียบสมาชิกประกอบด้วย ชื่อนามสกุล ประเภทสมาชิก รหัสประจำตัวสมาชิก ที่อยู่ โทรศัพท์ติดต่อ การต่ออายุสมาชิก การสร้างฐานข้อมูลสมาชิกสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ

3.1 การสร้างฐานข้อมูลเอง โดยให้ผู้บริการกรอกรายละเอียดในใบสมัครสมาชิก จากนั้นบันทึกเข้าฐานข้อมูล พร้อมกำหนดรหัสประจำตัวสมาชิก ซึ่งวิธีนี้จะป็นวิธีได้รายละเอียดของข้อมูลตามต้องการแต่เสียเวลาการบันทึกข้อมูลของสมาชิกรายคน และต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อป้องกันการผิดพลาดของข้อมูล

3.2 การถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลอื่นภายในหน่วยงานเดียวกัน เช่น สถาบันบริการสารสนเทศที่สังกัดสถาบันอุดมศึกษา มีการสร้างฐานข้อมูลนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรไว้ที่หน่วยงานอื่นแล้วสถาบันเพียงติดต่อขอโอนข้อมูล ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็ว แต่ต้องมีการเตรียมการก่อนถ่ายโอน เช่น เขียนโปรแกรมถ่ายโอนข้อมูล นอกจากนี้อาจได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและต้องบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมในบางส่วน กรณีที่สถาบันบริการสารสนเทศมีจำนวนสมาชิกไม่มาก การสร้างฐานข้อมูลสมาชิกขึ้นเองอาจเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด หากมีสมาชิกจำนวนมากอาจต้องใช้ทั้ง 2 วิธีผสมกัน โดยต้องมีการตรวจสอบและควบคุมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อป้องกันการแก้ไขปรับเปลี่ยนจากบุคคลผู้ไม่เกี่ยวข้อง และเพื่อป้องกันการใช้ฐานข้อมูลไปในด้านอื่นๆ

## การให้บริการยืมหนังสือด้วยระบบอัตโนมัติ (ตัวอย่าง)

บริการยืมหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติในที่นี้ขอนำเสนอการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULIBM โดยนำเสนอดังต่อไปนี้

มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก หรือบัตรนิสิต เจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดสมาชิกเข้าไปตรวจสอบเช็คกับฐานข้อมูลของระบบ ดังตัวอย่าง

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ และตรวจหนังสือค้างส่ง, ค้างค่าปรับ จะปรากฏและรายงานข้อมูลผู้ให้บริการ ดังตัวอย่าง

ลำดับที่	รายละเอียด	ประเภท	วันยืม	วันส่ง	ค่าปรับ
1	การจัดสาระการเรียนรู้ ตามหลักสูตรการศ...	หนังสือ	23 พฤศจิกายน 2552	30 พฤศจิกายน 2552	226

มีหนังสือค้างส่ง หากต้องการคืนให้ในตรงตาม กฤตาระบุค้ำส่งให้

ลำดับที่	เลขเรียก	ชื่อเรื่อง	วันเดือนปีส่ง	สถานะการจอง	ยกเลิก
ไม่มีรายการจอง					

ลำดับที่	ค่าปรับ	จำนวน
ไม่มีรายการค่าปรับ		

เมื่อสังเกตจะเห็นว่าสมาชิกคนนี้มีรายการยืมอยู่ 1 รายการ แต่เกินกำหนดส่งไปแล้ว มีค่าปรับ 225 บาท เมื่อผู้ใช้บริการมาขอยืมอีก เจ้าหน้าที่อ่านยืมเข้าไป ระบบจะไม่ยอมให้ยืมเพราะมีหนังสือค้างส่ง เกินกำหนดอยู่ ต้องนำมาคืนก่อนถึงจะยืมอีกได้ ดังตัวอย่าง

**ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULIBM**  
Union Library Management

ระบบเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ห้องสมุดสาขาหลัก      เมนูหลัก / ออกจากระบบ  
บรรณ ด้กั๋น      [ ยืม ]      [ คืน ]

**ยืมวัสดุสารสนเทศ**

"ไม่สามารถให้ยืมได้ มีวัสดุสารสนเทศที่เกินกำหนดส่ง "

บาร์โค้ดวัสดุสารสนเทศ: [ ]      ตกลง 21      มกราคม      2553

บาร์โค้ด : 0001      ชื่อ : คุณอรทัย เจริญสอาด (ห้องสมุดสาขาหลัก)

**มีรายการยืม 1 รายการ**

ลำดับที่	รายละเอียด	ประเภท	วันยืม	วันส่ง	ค่าปรับ
1	การจัร้สระการรเรียนรู้ ตามหลักสูตรการสิ...	หนังสือ	23 พฤศจิกายน 2552	30 พฤศจิกายน 2552	225

มีหนังสือค้างส่ง หากต้องการคืนให้ตรงตาม ภูณาคลักรัถัถึ

**ไม่มีรายการจอง**

ลำดับที่	เลขเรียก	ชื่อเรื่อง	วันเดือนปีส่ง	สถานะการจอง	ยกเลิก
ไม่มีรายการจอง					

**รายการค่าปรับ**

ลำดับที่	ค่าปรับ	จำนวน
ไม่มีรายการค่าปรับ		

**ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULIBM**  
Union Library Management

ระบบเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ห้องสมุดสาขาหลัก      เมนูหลัก / ออกจากระบบ  
บรรณ ด้กั๋น      [ ยืม ]      [ คืน ]

**ยืมวัสดุสารสนเทศ**

"ไม่สามารถทำรายการได้ สมาชิกยังมีค่าปรับค้างชำระ หากต้องการชำระคลิกที่นี่ "

บาร์โค้ดวัสดุสารสนเทศ: [ ]      ตกลง 9      กุมภาพันธ์      2553

บาร์โค้ด : 21051490435037      ชื่อ : อางารั สัจรัษุณ (ห้องสมุดสาขาหลัก)

**ไม่มีรายการยืม**

ลำดับที่	รายละเอียด	ประเภท	วันยืม	วันส่ง	ค่าปรับ
ไม่มีรายการยืม					

**ไม่มีรายการจอง**

ลำดับที่	เลขเรียก	ชื่อเรื่อง	วันเดือนปีส่ง	สถานะการจอง	ยกเลิก
ไม่มีรายการจอง					

**รายการค่าปรับ**

ลำดับที่	ค่าปรับ	จำนวน
1.	OVERDUE: เกตศักรสำภานและกัรบรรณารัถัถึในห้องเมืค / วณักร รัจประสักรัถัถึ (นัมสหอ) [3249817011308]	5
2.	OVERDUE: นห้การกัถัถึรูป / ทรนัศ สนหนงั. [3249817011341]	5
		<b>รวม 10 บาท</b>

มีค่าปรับ หากต้องการชำระค่าปรับ คลิกที่นี่

เจ้าหน้าที่แจ้งยอดค่าปรับ, หนังสือค้ำ เก็บเงินและออกใบเสร็จให้กับสมาชิก ส่งเงินและใบเสร็จที่  
การเงินคณะศึกษาศาสตร์

3. ยืมหนังสือ เจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดหนังสือ
4. ประทับตรากำหนดส่งที่ตัวเล่มให้กับสมาชิก ดังตัวอย่าง
5. คืนบัตรสมาชิก หรือบัตรนิสิตพร้อมหนังสือให้ผู้ให้บริการ

### ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการยืมหนังสือ

ขั้นตอนที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
1.	ผู้ให้บริการแสดงบัตรสมาชิก หรือบัตรนิสิต เจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดสมาชิก	บัตรสมาชิก, บัตรนิสิต	1. เจ้าหน้าที่ 2. ผู้ให้บริการ
2.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ และตรวจหนังสือค้ำส่ง , ค้ำค่าปรับ	1. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 2. เครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่
3.	มีค่าปรับ แจ้งยอดเงินค่าปรับ, หนังสือค้ำ เจ้าหน้าที่เก็บเงินและออกใบเสร็จ ส่งเงินและ ใบเสร็จที่การเงินคณะศึกษาศาสตร์	1. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 2. เครื่องคอมพิวเตอร์ 3. ใบเสร็จรับเงิน	1. เจ้าหน้าที่ 2. ผู้ให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ การเงินคณะฯ
4.	เจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดหนังสือ	1. หนังสือ 2. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 3. เครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่
5.	ประทับตรากำหนดส่งที่ตัวเล่มให้กับสมาชิก	1. หนังสือ 2. ตราวางวันที่ 3. แทนประทับตราสีน้ำเงิน	เจ้าหน้าที่
6.	คืนบัตรสมาชิก หรือบัตรนิสิตพร้อมหนังสือให้ ผู้ให้บริการ	1. บัตรสมาชิก, บัตรนิสิต 2. หนังสือ	1. เจ้าหน้าที่ 2. ผู้ให้บริการ

## รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น

- การยืมหนังสือกรณีไม่มีค่าปรับ 30 วินาที/เล่ม
- การยืมหนังสือกรณีที่มีค่าปรับ 10 นาที 15 วินาที/เล่ม

## การให้บริการรับคืนหนังสือ

บริการรับคืนหนังสือ เป็นอีกบริการหนึ่งซึ่งหน่วยทรัพยากรการเรียนรู้ จัดให้กับสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการโดยผู้ใช้ บริการจะต้องนำหนังสือส่งคืนห้องสมุด ตามกำหนด หรือหากไม่สามารถนำมาคืนด้วยตนเองได้ อาจส่งผ่านมาทางงานสารบรรณของคณะหรือฝากผู้หนึ่งผู้ใดนำหนังสือนั้นส่งคืนแทนก็ได้ซึ่งในกรณีของสมาชิกที่เป็นอาจารย์ บุคลากร สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จะไม่เสียค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง สำหรับนิสิตจะต้องนำหนังสือที่ยืมไปส่งคืนที่งานบริการยืม-คืนด้วยตนเอง ซึ่งนิสิตทุกระดับจะต้องเสียค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งตามระเบียบหน่วยทรัพยากรการเรียนรู้ โดยอิงระเบียบสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ใช้บริการยืมหนังสือที่ต้องการคืนให้เจ้าหน้าที่
2. เครื่องอ่านแถบบาร์โค้ดหนังสือเพื่อคืนเข้าสู่ระบบ ดังตัวอย่าง
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนดส่ง (ในกรณีเกินกำหนดส่ง)



จะสังเกตเห็นว่าระบบจะทำการแจ้งว่ามีค่าปรับเกิดขึ้น เนื่องจากการส่งหนังสือเกินกำหนด ให้เลือก ชำระค่าปรับ จะปรากฏหน้าจอ ดังนี้

LIB		ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULIBM		
ระบบเจ้าหน้าที่หอสมุดกลางหลัก		Union Library Management		
บรรณารักษ์	เมนูหลัก / ออกจากระบบ	[อื่น]	[ค้น]	
[เห็นรายการค่าปรับได้ 0002   แสดงรายการค่าปรับที่ชำระไปแล้วของ 0002   เมนูค่าปรับ]				
บาร์โค้ด : 0002 ชื่อ : คุณสุภาวดี ทรณศิริ (ห้องสมุดกลางหลัก)				
ลำดับที่	คำอธิบาย	วันที่คืนค่าปรับ	จำนวน	ลบ
1	OVER DUE: ภาษีเครื่องสำเนา SPSS for windows / วิทยาลัยอาชีวศึกษา (3249317001668)	9/22/2010	45 บาท	ลบ
			รวม 45 บาท	
ชำระเงินจำนวน :			45	ชำระเงิน

ระบบจะแจ้งจำนวนรายการที่ปรับและจำนวนเงิน พร้อมรวมจำนวนเงินที่จะปรับ เมื่อต้องการชำระเงินก็กดเลือก ชำระเงิน

4. ออกใบเสร็จให้กับสมาชิก และรวบรวมส่งเงิน และใบเสร็จที่การเงินคณะศึกษาศาสตร์
5. ประทับตรารับคืน
6. เจ้าหน้าที่วางบนรถเข็นเตรียมขึ้นชั้นให้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินการให้บริการคืนหนังสือ

ขั้นตอน ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้อง	ผู้เกี่ยวข้อง
1.	ผู้ใช้บริการคืนหนังสือให้เจ้าหน้าที่	หนังสือ	1. เจ้าหน้าที่ 2. ผู้ใช้บริการ
2.	เครื่องอ่านแถบบาร์โค้ดหนังสือ	1. หนังสือ 2. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 3. เครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่
3.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนดส่ง	1. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 2. เครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่
4.	เกินกำหนดส่ง แจกค่าปรับ ออกใบเสร็จ ให้กับสมาชิก และรวบรวมส่งเงิน และ ใบเสร็จที่การเงินคณฯ	1. เครื่องอ่านบาร์โค้ด 2. เครื่องคอมพิวเตอร์ 3. ใบเสร็จรับเงิน	1. เจ้าหน้าที่ 2. ผู้ใช้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ การเงินคณฯ
5.	ประทับตรารับคืน	1. หนังสือ 2. ตรายางส่งคืน 3. แท่นประทับตราสีแดง	เจ้าหน้าที่
6.	เจ้าหน้าที่วางบรรณเจินเตรียมขึ้นชั้น ให้บริการ	หนังสือ	เจ้าหน้าที่

### การออกแบบรายงานสถิติรายการตรวจทรัพยากรสารสนเทศ

โดยทั่วไประบบยืม-คืนอัตโนมัติ จะมีฟังก์ชันสำหรับผู้ใช้บริการสามารถกำหนดรูปแบบของรายงานสถิติยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และเอกสารตรวจทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่ง ดังนี้ (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว. 2548 : 72-73)

1. การออกแบบรายงานสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติงานยืม-คืนมีความสำคัญต่อสถาบันบริการสารสนเทศหลายประการ การออกแบบให้ยืม-คืนอัตโนมัติจัดเก็บและรวบรวมสถิติ เพื่อรายงานผลอย่างต่อเนื่องจึงมีความจำเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปมักออกแบบให้จัดเก็บและรายงานผลเกี่ยวกับสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามประเภท สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรายฉบับสถิติประเภทผู้ใช้ เป็นต้น ส่วนการจัดทำสถิติของหน่วยงานยืม-คืน เป็นการออกแบบเพื่อให้ระบบนำข้อมูลที่เก็บไว้แสดงผลในแบบที่หน่วยงานต้องการ

อย่างไรก็ตาม ระบบยืม-คืนอัตโนมัติจะสามารถจัดเก็บและรายงานสถิติยืม-คืนได้บางส่วนและไม่สามารถทุกรายการ หากสถาบันใดต้องการจัดทำรายการงานสถิติยืม-คืนที่สมบูรณ์ จะต้องพัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทั้งหมด

2. การออกแบบเอกสารทวงถามทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งเป็นปัญหาที่สถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งต้องประสบเป็นประจำ วิธีการที่สถาบันมักใช้ คือ การทำหนังสือหรือเอกสารเพื่อแจ้งผู้ใช้บริการ หากเป็นการยืม-คืนด้วยระบบมือ มักมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลานานเนื่องจากการตรวจสอบและจำแนกหลักฐานทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่งจากบัตรหลักฐานการยืม ตามชื่อสมาชิก พร้อมทั้งการจัดเรียงและพิมพ์รายงานในหนังสือหรือเอกสารที่จัดเตรียมไว้ หากระหว่างการทำดำเนินการผู้ใช้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศมาคืน ก็จะทำให้รายการทรัพยากรสารสนเทศที่นำเนินการทวงเคลียร์เวลา ระบบจะดำเนินการออกจดหมายทวงทันที นอกจากนี้ยังแสดงผลให้ทราบทั้งทางเอกสารและหน้าจอว่าทวงจำนวนกี่ครั้ง ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน กรณีที่ทวงถามหลายครั้ง ระบบอัตโนมัติอาจตัดสิทธิ์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการต่อไปทันที

### ข้อดีและข้อจำกัดของระบบงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติ

การนำระบบงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติมาประยุกต์กับงานของสถาบันบริการสารสนเทศ มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดของการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว. 2548 : 73-74) ดังนี้

1. ข้อดีของระบบงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติ สามารถจำแนกได้เป็นด้านผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ คือ

#### 1.1 ด้านผู้ใช้บริการ

1) สามารถเข้าถึงรายการยืม-คืนออนไลน์ด้วยตนเอง ทำให้ทราบสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ รวมทั้งผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการยืมและรายการเกินกำหนดส่งของทรัพยากรสารสนเทศที่ตนยืมจากสถาบันได้สะดวก กรณีที่สถาบันให้ยืมต่อทางโทรศัพท์ หรือเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการยืมต่อผ่านระบบได้ด้วย ก็จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถาบันบริการสารสนเทศ

2) ไม่ต้องกรอกรายการทรัพยากรสารสนเทศในสมุดบันทึกหลักฐานหรือในบัตรบันทึกหลักฐาน โดยนำทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมา ณ จุดบริเวณยืม-คืน ผู้ให้บริการจะดำเนินการตามขั้นตอนบริการยืม-คืน ทำให้ประหยัดเวลาการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

### 1.2 ด้านผู้ให้บริการ

1) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยืม-คืน ทำให้ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์จากประสิทธิภาพของระบบ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบการเขียนรายการยืมของผู้ใช้บริการ การจัดเก็บและจัดเรียงรายการยืมหรือบัตรหลักฐาน การจัดเก็บสถิติการยืม-คืน และไม่ต้องนำบัตรจองสอดไว้กับบัตรหนังสือ เป็นต้น

2) สามารถปฏิบัติงานที่มีกระบวนการซ้ำๆ และปริมาณมากได้อย่างรวดเร็วและอัตโนมัติ โดยเฉพาะการจัดเรียงบัตรหลักฐานการยืม ซึ่งเป็นงานที่ซ้ำซากและสร้างความเบื่อหน่ายให้กับผู้ให้บริการ และอาจเกิดความผิดพลาดได้ แต่ในระบบยืม-คืนอัตโนมัติจะมีการบันทึกข้อมูลธุรกรรมโดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดภาระงานในการจัดการหลักฐานด้วยมือ

3) ควบคุมสถานภาพทรัพยากรสารสนเทศให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงได้ครบถ้วน ทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งซ่อม ทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่ง แหล่งจัดเก็บและสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศได้

4) จำแนกผู้ให้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือกฎระเบียบ และเหตุผลของการไม่ปฏิบัติตามในระบบยืม-คืนอัตโนมัติ โดยการกำหนดรหัสเพื่อตัดสิทธิ์หรือบล็อก (block) สมาชิกที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข เช่น ยืมเกินกำหนดส่ง ค้างค่าปรับ เป็นต้น โดยระบบจะแสดงป้ายหรือสัญลักษณ์เพื่อแสดงสถานะของผู้ให้บริการให้ทราบทันที

5) แสดงรายการจองหรือเรียกคืน (recall) กรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศรายการใดถูกยืมเมื่อถึงกำหนดส่งแล้ว และมีรายการจองจากผู้ให้บริการอื่น ระบบจะแสดงข้อความเพื่อผู้ให้บริการได้ทราบก่อนที่ผู้ยืมจะต่ออายุการยืม

6) จัดทำเอกสารแจ้งหรือจดหมายเตือนสมาชิกโดยอัตโนมัติ เมื่อทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง และรวมถึงการคำนวณค่าปรับ

7) จัดทำรายงานและสถิติการยืม-คืนรายกิจกรรม สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการประเมินการให้บริการยืม-คืน

### 2. ข้อจำกัดของระบบงานบริการยืม-คืนอัตโนมัติ

2.1 ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้ระบบอัตโนมัติค่อนข้างสูง เช่น การสร้างฐานข้อมูล การฝึกอบรมผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการ และการดูแลรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เจ้าหน้าที่การซ่อมบำรุง เครื่องพิมพ์ กระดาษ และรหัสแท่ง เป็นต้น

2.2 ความผิดพลาดจากการนำข้อมูลเข้า เนื่องจากระบบยืม-คืนอัตโนมัติต้องมีขั้นตอนของการจัดทำทะเบียนข้อมูลในรูปที่คอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้ที่ค่อนข้างยุ่งยาก ประกอบต้องอาศัยความชำนาญและทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและการนำเข้าข้อมูล หากผู้ที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลดำเนินการผิดพลาดระบบก็จะประมวลผลข้อมูลผิดพลาดด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการยืม-คืน การติดตามทวงถาม ค่าปรับ และการจัดทำสถิติต่างๆ

## คุณภาพของบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ว่าแห่งใดก็ตาม ต้องเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ และผู้ให้บริการประกอบกัน เช่น ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริการ ความรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

คุณภาพบริการ (service quality) คือสิ่งที่ผู้ใช้ตัดสินคุณภาพของการให้บริการด้วยการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการ กับการรับรู้ในการบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมอบให้ คุณภาพบริการพิจารณา (กาญจนา ใจกว้าง, 2549 :5-10-5-12) ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (expectation) ผู้ให้บริการจะต้องรับรู้และเรียนรู้ในความคาดหวังของผู้ใช้ เพื่อเสนอบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ โดยทั่วไปผู้ใช้มักคาดหวังการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันใจ เมื่อได้รับการบริการตามที่คาดหวังก็จะแสดงออกด้วยไมตรีจิตอันดี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (satisfaction) เป้าหมายของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศคือการทำให้อุปกรณ์เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้ยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้ได้ อย่างอิสระ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด

3. ความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ (readiness) ผู้ให้บริการมักต้องการได้รับการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศภายใต้ขอบเขตของเวลาที่รวดเร็วทันที่ทันใด ทั้งนี้ความต้องการของผู้ใช้เป็นเรื่องซับซ้อนไม่อาจกำหนดตายตัวได้ ผู้ให้บริการจึงต้องดูแลบุคลากรและตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมบริการได้ตลอดเวลา

4. ความสนใจในการให้บริการ (interest) การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้กลุ่มใดหรือประเภทใดก็ตาม นั่นคือ หลักการที่สำคัญของการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้เทคนิคของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม และต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

5. ความมีมิตรไมตรีในการให้บริการ (courtesy) การที่ผู้ให้บริการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความ เป็นมิตรมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ทำที่สุภาพ มีมารยาท และทำให้บรรยากาศของการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับ

6. คุณค่าของบริการ (value) ผู้ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ประเภท จำนวน และช่วงเวลาที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศ และพยายามเสนอบริการที่ ถูกใจให้แก่ผู้ใช้ คุณค่าบริการขึ้นอยู่กับบริการที่ผู้ใช้ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

7. ประสิทธิภาพของการให้บริการ (efficiency) การบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนก่อให้เกิดความสำเร็จในบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพราะเป็นบริการระหว่างคนหรือผู้ ให้บริการกับผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ของการให้บริการ เพื่อให้มีคุณภาพอย่าง สม่าเสมอซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

## ปัญหาของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประเภทหนึ่ง ที่ย่อมต้องการลดปัญหาในการให้บริการเหมือนบริการประเภทอื่นๆ จากการศึกษาและวิจัยของนักวิชาการต่างๆ สามารถสรุปปัญหาได้ (กาญจนา ใจกว้าง, 2549 :5-10-5-12) ดังนี้

1. ด้านระบบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ ระบบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นระบบที่พัฒนาและจำหน่ายโดยบริษัทหรือหน่วยงานต่างประเทศ ภาษาของระบบงานที่ใช้ส่วนใหญ่ ทั้งคู่มือและเมนูคำสั่งเป็นภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ต้องใช้เวลานานในการศึกษาจากคู่มือฉบับภาษาอังกฤษ ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังในชุดคำสั่งย่อยบางคำสั่งได้และไม่สามารถแก้ไขคำสั่งบางคำสั่งโดยปฏิบัติงานได้ ขาดผู้ดูแลระบบโดยตรง การหยุดทำงานของระบบขณะทำงานซึ่งอาจเกิดจากไฟฟ้าดับ เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือเครือข่ายมีปัญหา จึงส่งผลต่อการให้บริการ

2. ด้านสภาพทรัพยากรสารสนเทศและสภาพชั้นจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ สภาพของหนังสือที่เก่าไม่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องการยืม สภาพชั้นที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เอื้อต่อการเข้าถึง เช่น ไม่มีการจัดเก็บและจัดเรียงอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ระเกะระกะไม่เป็นระเบียบและส่งผลให้ผู้ใช้หาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ

3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้จึงจำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับทำธุรกรรมการยืมและการคืนทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงเครื่องบริการภายในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเพื่อบริการแก่ผู้ใช้บริการ และต้องซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา หากมีจำนวนน้อยหรือขาดการซ่อมบำรุงอาจทำให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ

4. ด้านผู้ให้บริการ งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความอดทนสูง ต้องมีจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในขณะเดียวกันต้องมีความละเอียดรอบคอบในการบริการและต้องเข้าใจระบบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงเป็นภาระงานที่ค่อนข้างหนัก ในขณะที่จำนวนผู้ให้บริการมักมีจำนวนน้อย

5. ด้านผู้ใช้บริการ ปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คือ การยืมทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งทำให้มีค่าปรับที่เกิดขึ้นตามการประมวลผลจำนวนวันและเวลาของการยืมเกินกำหนดส่งคืน ซึ่งระบบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศสามารถได้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้บางส่วนต้องการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศเกินกว่าที่ระเบียบและกฎเกณฑ์กำหนดตามนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้ระบบบริการยืม-คืนทำการบล็อก (block) รหัสประจำตัวสมาชิกของผู้ใช้ โดยไม่ยอมให้ทำธุรกรรมใดๆ จนกว่าจะได้รับการคืนหรือจ่ายค่าปรับก่อน ซึ่งมักจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

สรุป บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก โดยให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนำไปศึกษาค้นคว้าหรือใช้ภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้ มีความสำคัญต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ เป็นกิจกรรมที่เปรียบเสมือนด่านหน้าในการช่วยให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประสานผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และเป็นตัวชี้วัดในการประเมินเพื่อประกันคุณภาพบริการ และสำคัญต่อผู้ใช้ คือ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง และยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้ มีความอิสระในการนำทรัพยากรสารสนเทศไปศึกษาค้นคว้า และการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ว่าแห่งใดก็ตาม การจัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศยังข้องกับคุณภาพบริการ และผู้ให้บริการประกอบกัน เช่น ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริการ ความรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

คุณภาพบริการ (service quality) คือสิ่งที่ผู้ใช้ตัดสินคุณภาพของการให้บริการด้วยการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการ กับการรับรู้ในการบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมอบให้ คุณภาพบริการพิจารณา ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (expectation) ผู้ให้บริการจะต้องรับรู้และเรียนรู้ในความคาดหวังของผู้ใช้ เพื่อเสนอบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ โดยทั่วไปผู้ใช้มักคาดหวังการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันใจ เมื่อได้รับการบริการตามที่คาดหวังก็จะแสดงออกด้วยไมตรีจิตอันดี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (satisfaction) เป้าหมายของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศคือการทำให้อุปกรณ์เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้ยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้ได้ อย่างอิสระ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด

3. ความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ (readiness) ผู้ให้บริการมักต้องการได้รับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศภายใต้ขอบเขตของเวลาที่รวดเร็วทันที่ทันใด ทั้งนี้ความต้องการของผู้ใช้เป็นเรื่องซับซ้อนไม่อาจกำหนดตายตัวได้ ผู้ให้บริการจึงต้องดูแลบุคลากรและตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมบริการได้ตลอดเวลา

4. ความสนใจในการให้บริการ (interest) การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้กลุ่มใดหรือประเภทใดก็ตาม นั่นคือ หลักการที่สำคัญของการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้เทคนิคของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม และต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

5. ความมีมิตรไมตรีในการให้บริการ (courtesy) การที่ผู้ให้บริการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความเป็นมิตรมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทีสุภาพ มีมารยาท และทำให้บรรยากาศของการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับ

6. คุณค่าของบริการ (value) ผู้ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ประเภท จำนวน และช่วงเวลาที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศ และพยายามเสนอบริการที่ถูกต้องให้แก่ผู้ใช้ คุณค่าบริการขึ้นอยู่กับบริการที่ผู้ใช้ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

7. ประสิทธิภาพของการให้บริการ (efficiency) การบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพราะเป็นบริการระหว่างคนหรือผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ของการให้บริการ เพื่อให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

### คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. องค์ประกอบของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีองค์ประกอบด้านใดบ้างจงอธิบาย
2. จงอธิบายถึงการเตรียมการเพื่อให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
3. ประเด็นสาระสำคัญของระเบียบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยอะไรบ้างจงอธิบาย
4. จงอธิบายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติมีองค์ประกอบใดบ้าง
5. คุณภาพของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยอะไรจงอธิบาย
6. จงอธิบายปัญหาของการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ



## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ใจกว้าง. (2549). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ” ใน ประมวลสารชุด  
 วิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 2 -24. นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว. (2548). “การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ” ใน เอกสารการ  
 สอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 9. หน้า 40-74 นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จินตนา เกสรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบัน  
 ราชภัฏกาญจนบุรี (โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาส  
 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ).
- มัลลิกา นาถเสวี. (2529). บริการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- \_\_\_\_\_. (2527). บริการของห้องสมุด. นครราชสีมา : วิทยาลัยครูนครราชสีมา.
- สุรพล ฤกษ์สำเร็จ. (2532). บริการอ้างอิงและสารนิเทศ. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยอีสานใต้.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2525). การใช้บริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

## บทที่ 4

### บริการยืมระหว่างห้องสมุด

งานยืมระหว่างห้องสมุด เป็นกิจกรรมหนึ่งของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่นับวันจะมีบทบาทที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพราะโลกทุกวันนี้จัดอยู่ในยุคสังคมข่าวสาร ผู้ใดที่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ในมือมากเท่าใด ก็จะเป็นผู้ได้เปรียบมากเท่านั้น ในการใช้ข้อมูลข่าวสาร หรือสารสนเทศที่มีอยู่ช่วยในการวางแผนการพิจารณาตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ หรือสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น ดังนั้น ความต้องการใช้ข้อมูล ข่าวสาร หรือสารสนเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงทำให้ผู้ใช้ต้องพึ่งพาห้องสมุดในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะอยู่ที่ใด ซึ่งการจัดการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการแต่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนต้องขอยืมหรือขอสำเนาจากห้องสมุดอื่นมาบริการแก่ผู้ใช้ของตนนั่นเอง เราเรียกบริการนี้ว่า “การยืมระหว่างห้องสมุด”

#### ความหมายและความสำคัญของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง บริการที่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดแห่งหนึ่งขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ หรือขอถ่ายสำเนาเอกสารจากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง โดยห้องสมุดเหล่านั้นมีการติดต่อและตกลงร่วมมือกันเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการแก่สมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศนั้น ๆ งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan or Interlibrary Lending- ILL) เป็นบริการของสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ เป็นสถาบันสังกัดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อลดปัญหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เพียงพอหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในขอบเขตที่รับผิดชอบได้ทั้งหมด ยิ่งกว่านั้นทรัพยากรสารสนเทศยังมีราคาสูงกว่างบประมาณทั้งหมดที่ได้รับและยังพบสภาพปัญหาด้านภาวะเงินเฟ้อ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ ปัจจัยที่ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศเห็นความสำคัญในการสร้างความร่วมมือในกลุ่มสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด การยืมระหว่างห้องสมุดจึงเป็นบริการที่สำคัญที่ช่วยบรรเทาปัญหาดังกล่าว (กาญจนา ใจกว้าง และจตุรรัตน์ นกแก้ว. 2548 :75)

การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นกิจกรรมความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศที่มีมานานแล้ว เพราะไม่มีสถาบันแห่งใดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ครอบคลุมทุกรายการทุกประเภทตามที่ใช้บริการต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศจำนวนมากจึงพยายามสร้างความร่วมมือ โดยมีการกำหนดข้อตกลงเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การยืมระหว่างห้องสมุด จึงเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้บริการในห้องสมุดหนึ่งมีความต้องการหนังสือหรือบทความวารสาร หรือทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดประเภทหนึ่งจากห้องสมุดแห่งอื่น การยืมระหว่างห้องสมุดจึงอาจเป็นการของยืมตัวทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ เอกสาร รายงานการวิจัย การขอสำเนาบทความวารสาร เอกสารฉบับเพิ่ม (supplement) เป็นต้น ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งจึงตกลงใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยยึดหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้นในการลงทุนที่คงเดิม
2. ให้บริการที่คงเดิมในราคาที่ถูกลงกว่าเดิมหรือลงทุนน้อยลง

ดังนั้น การยืมระหว่างห้องสมุดจึงมีความสำคัญ เพื่อดำเนินการให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยไม่คำนึงว่าทรัพยากรสารสนเทศจะมีให้บริการอยู่ ณ สถาบันใด นอกจากนี้ยังส่งผลต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ดังนี้ (กาญจนา ใจกว้าง และจุฑารัตน์ นกแก้ว, 2548 :76)

1. เพื่อขยายขอบเขตการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการจากสถาบันบริการสารสนเทศที่มีไปยังสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ
2. เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่การบริการของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจเมื่อได้รับเอกสารรายการที่ไม่มีในสถาบัน และไม่จำเป็นต้องเดินทางไปค้นคว้า ณ สถาบันบริการสารสนเทศแห่งอื่น
3. เพื่อลดช่องว่างระหว่างสถาบันที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากกับสถาบันที่มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนจำกัด

#### วัตถุประสงค์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างกว้างขวาง
3. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
4. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ

#### ประโยชน์ของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

1. สามารถตอบสนองความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในการศึกษาค้นคว้าวิจัย
2. ช่วยให้เกิดการศึกษาค้นคว้างานวิจัยอย่างกว้างขวาง
3. ช่วยให้ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
4. ช่วยแก้ไขปัญหาการขาดแหล่งสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า
5. ทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้นระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศที่มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
6. เป็นการเผยแพร่สารสนเทศให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุด

#### แนวคิดเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด

การบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นแนวโน้มและยุทธวิธีหลักในการบริหารและบริการของห้องสมุด สาเหตุของแนวความคิดนี้มีหลายประการดังนี้

1. การเพิ่มจำนวนของสิ่งพิมพ์และราคาของสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการทุกอย่างของผู้ใช้บริการ บางครั้งต้องงดบอกรับวารสารทำให้ส่งผลโดยตรงต่อนักวิจัย ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

2. สิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ส่วนใหญ่มีเนื้อหาสาระซ้ำกัน สถาบันบริการสารสนเทศจึงไม่ควรที่จะต้องจัดหาเข้ามาทุกรายการ แต่หากมีผู้ใช้ยังต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศต้องแก้ปัญหาโดยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับสถาบันบริการสารสนเทศอื่น

3. ความสามารถในการเข้าถึงสาระสังเขป บรรณานุกรม และบรรณานุกรมสารตลอดจนการเผยแพร่

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มขึ้น เนื่องจากทราบว่าสิ่งพิมพ์ที่ตนต้องการมีปรากฏอยู่ ณ ที่ใด สถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเหล่านั้น ด้วยการยืมระหว่างห้องสมุด

4. งบประมาณของสถาบันบริการสารสนเทศเท่าเดิม หรือลดต่ำลงอันเนื่องมาจากค่าเงินลดลงสถาบันบริการสารสนเทศจึงมีความสามารถในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศน้อยลง หรือทำให้ต้องเรียกเก็บค่าบริการบางประเภท เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งบริการนี้ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบันบริการสารสนเทศอื่น

5. การเปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินผลงานของสถาบันบริการสารสนเทศ จากเดิมประเมินจากปริมาณสิ่งพิมพ์ มาเน้นที่บริการของสถาบันบริการสารสนเทศที่สามารถจัดหาสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการได้รวดเร็วเพียงใด และสามารถบอกได้ว่าสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้บริการมีอยู่ที่ใด ด้วยเหตุนี้การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนความสามารถในการเข้าถึงจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด

6. เทคโนโลยีของห้องสมุดทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้สูงขึ้น โดยคาดว่าห้องสมุดจะมีแหล่งสารสนเทศที่สามารถติดต่อจัดหาสารสนเทศให้ได้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีช่วยให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากห้องสมุดมีขีดความสามารถทางเทคโนโลยีสูงขึ้น ทำให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม

### องค์ประกอบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

การบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้

1. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ สถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งมีหลายลักษณะ
  - 1.1 ความร่วมมือตามสังกัดหน่วยงาน เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา บริการยืมระหว่างห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
  - 1.2 ความร่วมมือตามประเภทของสถาบัน เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดโรงเรียน บริการยืมระหว่างห้องสมุดวิจัย เป็นต้น
  - 1.3 ความร่วมมือตามสาขาวิชา เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดด้านการเกษตร บริการยืมระหว่างห้องสมุดด้านการแพทย์ เป็นต้น
  - 1.4 ความร่วมมือตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภูมิภาค (PULINET) เป็นต้น
2. การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือการบริการยืมระหว่างห้องสมุด การสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศจะสำเร็จได้ด้วยดีจะต้องมีการจัดทำข้อตกลงด้านรูปแบบ วิธีการดำเนินงานความร่วมมือ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนและประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนวันที่ให้ยืมอย่างเป็นทางการ เพื่อใช้ร่วมกัน นอกจากนี้ยังต้องประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ เพื่อป้องกันการกระทำอันไม่เป็นไปตามข้อตกลง ซึ่งจะส่งผลให้สถาบันบริการสารสนเทศในเครือข่ายความร่วมมืองดการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ โดยทั่วไปการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือควรดำเนินการในรูปของคณะกรรมการซึ่งส่งบุคลากรของสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นตัวแทนของสถาบันแต่ละแห่งที่ต้องการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจนได้ข้อยุติของข้อตกลงความร่วมมือ ซึ่งควรลงนามโดยผู้บริหารของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง
3. แบบฟอร์มบริการยืมระหว่างห้องสมุด ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดผู้ขอใช้บริการได้แก่ ชื่อ

ห้องสมุด ชื่อผู้ขอใช้บริการ สถานะของผู้ใช้ รายการบรรณานุกรมที่ต้องการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด วัตถุประสงค์ของการนำทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เช่น ฉบับจริง สำเนาเอกสาร เป็นต้น รูปแบบของการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ กรณีที่ใช้แบบฟอร์มฉบับกระดาษ อาจต้องลงลายมือไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้ตรวจสอบ เพื่อผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศนั้นติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยการใช้แบบฟอร์มบริการยืมระหว่างห้องสมุด

4. ผู้ใช้ คือ ผู้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศที่อยู่ในเครือข่ายความร่วมมือ และได้รับสิทธิ์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งต้องขอรับแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันบริการสารสนเทศของตนเพื่อขอยืมระหว่างห้องสมุดจากอีกสถาบันหนึ่งที่มีความตกลงร่วมกัน หรือพิมพ์รายการยืมลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากสถาบันอื่น

### ปัญหาของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

แม้ว่าแนวโน้มของบริการยืมระหว่างห้องสมุดจะมีการพัฒนาการที่ดีขึ้นตามลำดับ แต่สำหรับประเทศไทย บริการยืมระหว่างห้องสมุดมิให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีประเด็นปัญหาของบริการยืมระหว่างห้องสมุดหลายประการ ดังนี้ (กาญจนา ใจกว้าง.2549 :30)

1. ด้านผู้ใช้บริการ ปัญหาผู้ใช้แต่ละสถาบันบริการสารสนเทศขาดความเข้าใจในแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุดเกี่ยวกับการกรอกข้อมูล กรอกไม่ครบถ้วนทำให้เสียเวลาในการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้ไม่เข้าใจระเบียบการใช้ห้องสมุดของสถาบันบริการสารสนเทศที่ต้องการยืมจึงอาจทำผิดระเบียบโดยไม่ตั้งใจ แต่ส่งผลให้สถาบันบริการสารสนเทศผู้ให้ยืมอาจตัดสิทธิ์การยืมระหว่างห้องสมุดได้

2. ด้านผู้ให้บริการ สถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานในหน้าที่เป็นประจำจึงส่งผลให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนผู้ลงทะเบียนในแบบฟอร์มยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งมักไม่เร่งดำเนินการแลกเปลี่ยนตัวอย่างลายมือกัน ทำให้การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการไม่ทันการณ์ และสถาบันบริการสารสนเทศมักขาดบุคลากรผู้ทำหน้าที่ยืมระหว่างห้องสมุด ที่ต้องเดินทางไปยืมยังสถาบันบริการสารสนเทศที่ตรวจสอบแล้วว่ามีทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการแก่ผู้ใช้

3. ด้านนโยบายและข้อตกลงความร่วมมือ สถาบันบริการสารสนเทศหลายแห่งมีความเคร่งครัดต่อกฎระเบียบการบริการยืมระหว่างห้องสมุดมากเกินไป ไม่ผ่อนผันตามความจำเป็น ในขณะที่บางสถาบันกลับบริการยืมระหว่างห้องสมุดเกินจำนวนที่กำหนดหรือข้อตกลงร่วมกัน การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมักจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์ใช้เวลาในการดำเนินการมาก และมีค่าใช้จ่ายในการให้บริการที่สูงเกินไป

4. ด้านการดำเนินการและบริการยืมระหว่างห้องสมุดทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ยังไม่พร้อมที่จะให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายยังไม่มีประสิทธิภาพขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ขั้นตอนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความยุ่งยากและสับสน เป็นต้น

### เครือข่ายบริการยืมระหว่างห้องสมุด

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมีหลายระดับ ตั้งแต่การยืมระหว่างห้องสมุดระดับชาติ เช่น โครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (Thai Lis) การยืมระหว่างห้องสมุดระดับภูมิภาค เช่น ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ ซีเมค (Southeast Asia Medical

Information Center – SEAMIC) การยืมระหว่างห้องสมุดระดับนานาชาติ เช่น ศูนย์บริการเอกสารหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ (The British Library Document Supply – BLDS) เป็นต้น โดยปัจจุบันเครือข่ายต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ส่งผลให้การบริการต่างๆ ปรับเปลี่ยนไปในวงกว้างขึ้น สำหรับตัวอย่างของเครือข่ายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดของประเทศไทย และต่างประเทศมีดังนี้

1. เครือข่ายระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศไทย หรือไทยลิส (Thai Library Integrate System – Thai LIS) เป็นระบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐของไทย ที่พัฒนาเครือข่ายด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์กับงานด้านต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถใช้งานฐานข้อมูลร่วมกันของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกันภายในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประโยชน์ในการขยายเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระบบเครือข่ายดังกล่าวทำให้การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายด้วยการค้นรายการสารสนเทศออนไลน์ เพื่อตรวจสอบรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศตามที่ใช้บริการต้องการและได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าการร่วมมือในระยะแรก และปัจจุบันได้พยายามพัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วยการนำไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network-PULINET) ได้ก่อตั้งขึ้นในเดือนมีนาคม 2529 ในระยะเริ่มแรกใช้ชื่อ "โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค" จนกระทั่งปี 2536 เปลี่ยนชื่อเป็น "ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค" เกิดจากมติที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 2/2528 วันที่ 25 ตุลาคม 2528 ในวาระ "โครงการความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค" โดยที่ประชุมได้มอบหมายให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค พิจารณาคิดรูปแบบโครงการความร่วมมือที่เหมาะสม ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และประหยัดงบประมาณ ในการดำเนินงานของข่ายงานนี้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เป็นผู้ริเริ่ม และเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งข่ายงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนและสื่อสารข้อมูลร่วมกัน และเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวาง โดยมุ่งหวังอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้มีข้อมูล และได้เข้าถึงข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด

3. เครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่นหรือเครือข่ายสารสนเทศนครราชสีมา (Nakhon Ratchasima Information Network : NARINET) มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการจัดการระบบสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศสมาชิกภาคีอุดมศึกษานครราชสีมา (ภอ.นม.) ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศวิชาการสาขาต่างๆ และโคราชศึกษาที่สำคัญของจังหวัดนครราชสีมา สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัยในท้องถิ่น และผู้สนใจทั่วไป และเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง เกี่ยวกับ "โคราชศึกษา" ของชุมชนและผู้สนใจทั่วไป

4. ศูนย์บริการสารสนเทศทางการแพทย์แห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ ซีมีค (Southeast Asia Medical Information Center – SEAMIC) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยอยู่ในความอุปถัมภ์ของมูลนิธิทางการแพทย์ระหว่างประเทศญี่ปุ่น (The International Medical Foundation of Japan – IMFJ) มีประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นสมาชิก ได้แก่ บรูไน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประเทศสมาชิกในการวางแผนด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการฝึกอบรม จัดให้มีการแลกเปลี่ยนและสำเนาเอกสารระหว่างประเทศสมาชิก ทั้งนี้ซีมีคได้ตั้งห้องสมุดในประเทศ

สมาชิกทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการแจกจ่ายเอกสาร และประสานการขอสำเนาระหว่างห้องสมุด สำหรับประเทศไทยมีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นศูนย์กลาง

5. ศูนย์บริการเอกสารหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษหรือ บีแอลดีเอสซี (The British Library Document Supply Centre- BLDSC) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ให้บริการยืมและสำเนาสิ่งพิมพ์ที่ผลิตในสหราชอาณาจักร และประเทศอื่นๆ ในทุกสาขาวิชา แก่บุคคลและสถาบันบริการสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศ โดยให้บริการผ่านสถาบันที่เป็นสมาชิกหรือบุคคลทั่วไปที่สมัครเป็นสมาชิกด้วยตนเอง โดยการค้นสารสนเทศผ่านเว็บไซต์และสั่งเอกสารที่ต้องการได้ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

### ขั้นตอนการดำเนินงาน: บริการการยืมระหว่างห้องสมุด (ตัวอย่าง)

ผู้ใช้ขอใช้บริการสามารถส่งคำขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ได้ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผ่าน URL : [library.sut.ac.th](http://library.sut.ac.th) หรือส่งคำขอใช้บริการผ่านเมลได้ที่ [library@sut.ac.th](mailto:library@sut.ac.th) หรือ ดังตัวอย่าง (ขอผ่านแบบฟอร์มออนไลน์) โดยกรอกข้อมูลคำขอตามแบบฟอร์ม ดังตัวอย่างด้านล่างนี้

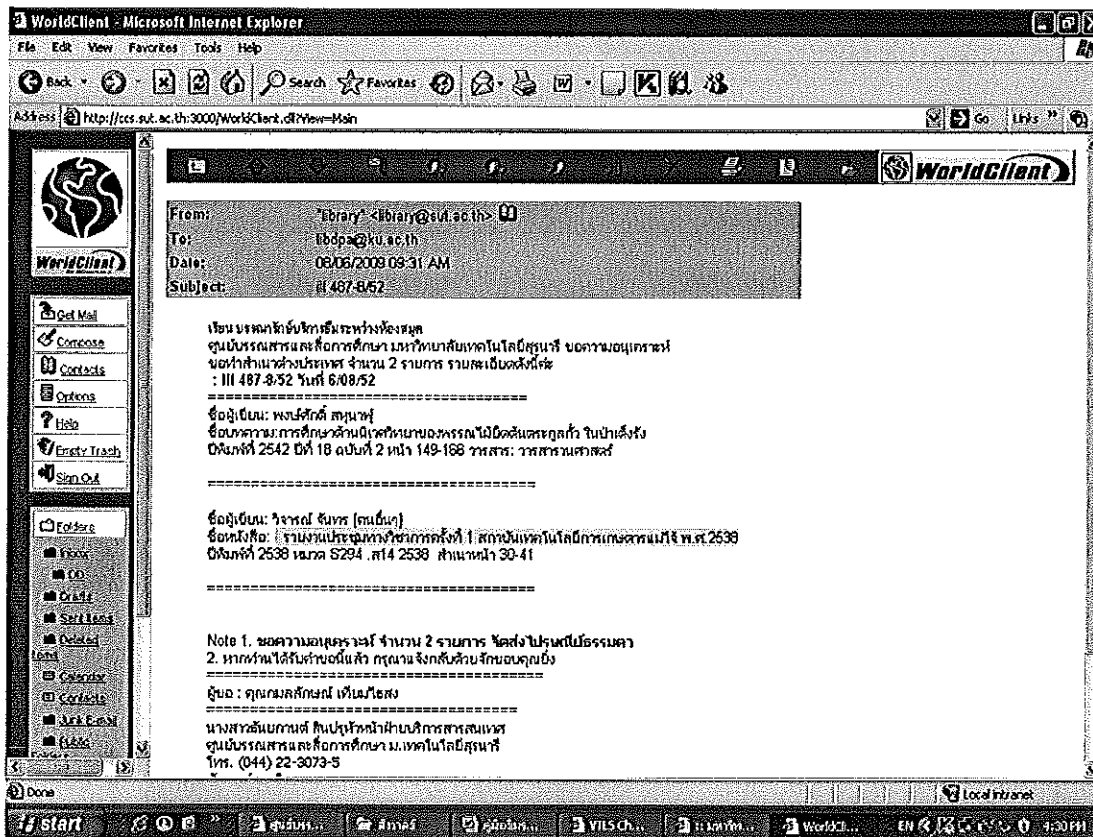
The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Browser: Microsoft Internet Explorer
- Address Bar: <http://sutlib1.sut.ac.th/Borrow/BookOrder.cfm>
- Page Title: แบบฟอร์มขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ภาษาอังกฤษ)
- Form Fields:
  - ชื่อผู้ยืม (Name): [Text Input]
  - ชื่อผู้ยืม (Surname): [Text Input]
  - ชื่อหน่วยงาน (Department): [Text Input]
  - ชื่อเรื่อง (Title): [Text Input]
  - ปีพิมพ์ (Year): [Text Input]
  - จำนวนหน้า (Pages): [Text Input]
  - หมายเหตุ (Note): [Text Input]
  - ทำสำเนา (Copy):
- Form Structure: The form is divided into two sections, 'รายการที่ 1' and 'รายการที่ 2', each containing the same set of fields.
- Taskbar: Shows the Windows taskbar with the Start button and several open applications.

ภาพที่ 4.1 แบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์

ที่มา : [http:// library.sut.ac.th](http://library.sut.ac.th)

และยังมีการเปิดบริการด้วยการของผ่านเมล โดยตัวอย่างดังต่อไปนี้ (ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดผ่านเมล) ตัวอย่างดังนี้



ภาพที่ 4.2 แบบยื่นคำขอใช้บริการผ่านอีเมล

ที่มา : library@sut.ac.th

โดยค่าบริการ ยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบ (ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550)

สรุป ด้วยการบริการสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นสื่อกลางสำคัญในการเชื่อมโยงสารสนเทศที่ถูกผลิตขึ้นกับผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อลดปัญหาทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันที่มีให้บริการไม่เพียงพอ โดยเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้จากห้องสมุดหนึ่งต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดประเภทหนึ่งจากอีกห้องสมุดหนึ่งที่มีความตกลงในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญในด้านการขยายขอบเขตการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การสร้างภาพพจน์ที่ดีของสถาบันบริการสารสนเทศ การลดช่องว่างระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ หลีกเลี่ยงการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศซ้ำซ้อนกันและก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ และองค์ประกอบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ ด้านการดำเนินการและบริการยืมระหว่างห้องสมุด การบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างแท้จริง เพราะเครือข่ายบริการสารสนเทศร่วมกัน เน้นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน และให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เครือข่ายห้องสมุดในประเทศ



ไทย (Thai LIS) บริการสารสนเทศ ที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดให้โดยทั่วไป ได้แก่ บริการการอ่าน บริการบรรณานุกรมและสาระสังเขป บริการยืมทรัพยากร บริการยืมระหว่างสถาบัน บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศและนิทรรศการ บริการข่าวสารทันสมัย บริการถ่ายสำเนาและพิมพ์ผลการค้นข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายของบริการยืมระหว่างห้องสมุด
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีความสำคัญต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอย่างไร
3. จงอธิบายองค์ประกอบของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. จงอธิบายถึงปัญหาของการบริการยืมระหว่างห้องสมุด

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ใจกว้าง. (2549). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ” ใน  
ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 27-33.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ใจกว้างและจุฑารัตน์ นกแก้ว. (2546). “บริการยืมระหว่างห้องสมุด” ในเอกสารการสอน  
ชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 9. หน้า 75-78.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. (2544, กันยายน-ตุลาคม). “การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานบริการ  
ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น” จดหมายข่าวห้องสมุดคณะพยาบาล  
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 3,(5) : 3-4
- นัยิกา เด็ดขุนทด. (2540). การยืมระหว่างห้องสมุด : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. ขอนแก่น :  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.  
\_\_\_\_\_. (2539). “บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น” อินฟอร์เมชัน. 3,1-2 : 40-44.
- รุ่งนภา สาเสน. (2545). สภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุด  
ในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขา  
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภชัย อนุวัชพงศ์ ฉวีวรรณ วันสาสี่และสุดาวดี ศรีสุดตา. (2548). การวิเคราะห์การใช้บริการยืม  
ระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่นปีงบประมาณ 2543-2547. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

## บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ด้วยสารสนเทศในปัจจุบันมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมากและหลากหลายรูปแบบ ทำให้การค้นหาสารสนเทศมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ผู้ใช้บริการสารสนเทศมีความจำเป็นและต้องใช้สารสนเทศ หากขาดความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศ จะทำให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ตามความต้องการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศซึ่งเป็นหน่วยงานตัวกลางประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จึงจัดผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการสารสนเทศ ทำหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ แนะนำ สอนให้ความรู้ รวมทั้งช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศ ระบบบริการ เครื่องมือช่วยค้นและอุปกรณ์เพื่อให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ

### บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( Reference Service)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสารสนเทศเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการช่วยค้นหาสารสนเทศ แนะนำ สอนทักษะการสืบค้นหาสารสนเทศ โดยการสอนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการสารสนเทศและการใช้แหล่งอ้างอิงสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าของสารสนเทศจากการสืบค้น ความถูกต้องของวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ดังนั้นงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสารสนเทศ จึงเป็นการบริการเพิ่มคุณค่าที่มุ่งการจัดบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป็นแบบรายบุคคล โดยมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของระบบที่สำคัญ (มาลี ล้ำสกุล. 2548 : 5)

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการติดต่อใช้บริการโดยตรง โดยการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น บริการผู้ใช้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์บริการ บริการทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Electronic Mail-E-mail) หรือบริการผ่านสื่ออื่นๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จัดให้บริการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการบริการที่ผู้ใช้บริการเป็นสื่อกลางประสานงานระหว่างผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยการให้การช่วยเหลือด้านการสืบค้น การให้คำแนะนำและสอน รวมทั้งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลสารสนเทศ ความรู้และได้ประโยชน์ต่าง ๆ จากสารสนเทศ โดยมุ่งผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางของระบบบริการสารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสารสนเทศ เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการพึงต้องหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยวิธีที่ถูกต้องเหมาะสม สะดวก โดยการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้า ต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร สื่ออ้างอิงและแหล่งช่วยค้นคว้าต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการมุ่งตอบสนองผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการและยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน รวมทั้งสามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ค้นคว้าวิจัยได้ด้วยตนเอง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่มุ่งเน้นการหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการและยังต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ช่วยด้านการสืบค้นสารสนเทศ สอนและให้คำแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้และแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองด้วย

## ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จัดบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งความสำคัญสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยในยุคที่สารสนเทศมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นมากมายและท่วมทับหลากหลายรูปแบบ จนเกินความสามารถที่ผู้ใช้บริการจะสามารถค้นหาได้ด้วยตนเองได้ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้านการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของแต่ละคนและยังเป็นการบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

2. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งบริการสารสนเทศต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า พร้อมทั้งเป็นผู้มีทักษะในวิธีการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาคำตอบ รู้จักการใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าสารสนเทศเป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ใช้ไม่รู้ว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีหนังสือประเภทใด หนังสือและสื่ออะไรจัดให้บริการ ดังนั้นการจัดทำเครื่องมือเพื่อการค้นหาคำตอบเพื่อบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ผู้ให้บริการต้องพัฒนาผู้ใช้บริการด้วยการแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าให้เป็นใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าให้ได้ โดยการแนะนำและสอนผู้ใช้บริการใช้เครื่องมือต่างๆ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

3. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนมากจะช่วยเหลือตัวเองในการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาเรื่องที่ต้องการรู้ต้องการศึกษา โดยอาจค้นได้บ้างไม่ได้บ้างและใช้เวลาในการค้นหาเป็นเวลานาน บางคนอาจเลิกความพยายามในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแก้ปัญหาเหล่านี้แก่ผู้ใช้บริการ อันเป็นการช่วยลดเวลาในการค้นหาสารสนเทศและมีเวลาศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมากขึ้น

4. ช่วยให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ โดยผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องทำการสอนให้ผู้ใช้บริการเกิดทักษะความรู้ความสามารถในการเข้าถึงมวลสารสนเทศและสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ตามความต้องการ การสอนการใช้บริการสารสนเทศรวมถึงการสอนให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง เป็นอีกด้านหนึ่งของการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้และแสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต

5. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกับผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นสื่อการประสานและสร้างความรู้ ความเข้าใจโดยตรงระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศและตระหนักถึงความสำคัญ โดยห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นแหล่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแสวงหาความรู้และเป็นที่พักเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจได้

## ขอบเขตของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีความสำคัญยิ่งต่อการให้บริการสารสนเทศ บริการดังกล่าวเป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศโดยตรง โดยการจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถจัดบริการได้หลายรูปแบบ (มาลี ล้ำสกุล, 2548: 9-13) ดังนี้

### 1. บริการตอบคำถาม

บริการตอบคำถาม เป็นการจัดบริการเพื่อช่วยค้นคว้าตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น หมายเลยโทรศัพท์ ที่อยู่ ตลอดจนการรวบรวมบรรณานุกรมและการนำส่งสารนิเทศตามหัวข้อเฉพาะด้านหรือในสาขาวิชาเฉพาะแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการตอบคำถามให้บริการดังนี้

1.1 คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง (ready-reference question) เป็นบริการสารสนเทศพื้นฐาน คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง หรือคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบในลักษณะข้อเท็จจริงเพื่อนำไปใช้ในการอ้างอิงคำตอบ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นคำตอบสั้นๆ เช่น ข้อมูลตัวเลขหรือสถิติ เป็นต้น การค้นหาคำตอบโดยทั่วไปจะหาคำตอบจากเครื่องมือช่วยค้นคว้าประเภทสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี หนังสือคู่มือ นามานุกรม อักษรานุกรม ชีวประวัติ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ แผนที่ บรรณานุกรมและดรรชนี เป็นต้น

1.2 คำถามที่ต้องการคำตอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ (specific-search question) คำถามที่ต้องการคำตอบ เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ หรือคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างละเอียดตามความสนใจของผู้ใช้บริการ โดยประเภทนี้ที่พบคือ คำถามเพื่อใช้ประกอบการเขียนรายงาน การเตรียมการอภิปราย การบรรยายหรือปาฐกถา คำถามชนิดนี้บางครั้งผู้ใช้ต้องการให้ช่วยรวบรวมบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศในหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ โดยรวบรวมจากแคตตาล็อกและฐานข้อมูลต่าง ๆ ดรรชนีวารสาร ดรรชนีหนังสือพิมพ์ บรรณานุกรมหนังสือ เพื่อเลือกรายชื่อที่ต้องการจากบรรณานุกรมที่รวบรวมไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป คำผู้ใช้ต้องการให้ช่วยรวบรวมบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศในหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ โดยรวบรวมจากแคตตาล็อกและฐานข้อมูลต่าง ๆ ดรรชนีวารสาร ดรรชนีหนังสือพิมพ์ บรรณานุกรมหนังสือ เพื่อเลือกรายชื่อที่ต้องการจากบรรณานุกรมที่รวบรวมไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป คำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ให้บริการต้องใช้เวลาในการค้นหาคำตอบพอสมควร ทั้งนี้ไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บเพื่อให้บริการเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับวิธีการให้บริการและประสบการณ์ของผู้ให้บริการอีกด้วย ที่จะสร้างความพึงพอใจในบริการ รวมทั้งประสบการณ์และความรู้ในกระบวนการขั้นตอนการค้นคว้าการรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศไม่ควรรวบรวมเฉพาะรายการพื้นฐานเท่านั้น แต่ควรเลือกสรรรายการที่ใหม่และเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3 คำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าอย่างลุ่มลึก (research question) หรือคำถามเฉพาะวิชา เป็นคำถามที่ต้องการการค้นคว้าหรือวิจัยคำตอบของเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลุ่มลึกจากทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทและหลายแหล่ง เพื่อใช้จัดทำรายงาน วิจัย หรือตำรา ผู้ที่ต้องการคำตอบลักษณะนี้ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการ นักวิจัย นักบริหารธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ หรือผู้ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การให้บริการเป็นลักษณะการค้นคืนสารสนเทศ ผู้ให้บริการต้องซักถามผู้ใช้และทบทวนทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำถามจนเกิดความแน่ใจ จึงค้น รวบรวมสารสนเทศที่ค้นได้หรือช่วยจัดทำรายชื่อหนังสือ บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบสูงย่อมตระหนักว่าผู้ใช้ต้องมีความพึงพอใจในสารสนเทศที่ค้นให้ ก่อนที่จะยุติการให้บริการแก่ผู้ใช้ สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ

ของคำถามชนิดนี้ไม่สามารถกำหนดได้ เมื่อเทียบกับคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง และคำถามที่ต้องการคำตอบ เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ คำถามที่ต้องการอาศัยการค้นคว้าอย่างลุ่มลึกนี้ผู้ตอบต้องมีความรู้ลึกในเนื้อหาและ อาจต้องศึกษาเพิ่มเติมจึงจะตอบได้ดี โดยทั่วไปเป็นคำถามที่ได้รับน้อยที่สุดจากคำถามทั้งหมดที่งานบริการ ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสารสนเทศจะได้รับ เพราะส่วนใหญ่นักวิชาการ นักวิจัย มักปรึกษากันเองระหว่าง ผู้เชี่ยวชาญมากกว่าจะมาใช้บริการจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ได้รับ คำถามชนิดนี้มากที่สุด คือ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสังกัดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ และศูนย์ สารสนเทศ เป็นต้น

1.4 บริการแนะแหล่งสารสนเทศ (information and referral service) เป็นบริการช่วยผู้ใช้ ในลักษณะชี้แนะ โดยเชื่อมโยงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอก ที่ ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นองค์การ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ หรือ หน่วยงานรัฐบาล เป็นต้น การให้บริการแนะแหล่งสารสนเทศโดยทั่วไป หน่วยบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้า ต้องจัดทำแฟ้มข้อมูลแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอก เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยค้นสำหรับผู้ ให้บริการ ระดับของการให้บริการแนะแหล่งสารสนเทศมี 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1. การจัดหาสารสนเทศ เกี่ยวกับสถาบันหรือองค์การอื่น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศตรงตามหัวข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการโดยให้ข้อมูล เช่น ชื่อสถาบัน ที่ตั้ง และหมายเลขโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ใช้บริการติดต่อเอง ซึ่งบริการลักษณะนี้ผู้ใช้บริการจะ ไม่รู้ผลของการบริการว่าผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่เหมาะสมตรงตามความต้องการหรือไม่ ระดับที่ 2. ผู้ให้บริการ ติดต่อสถาบันหรือองค์การอื่นเพื่อค้นให้ผู้ใช้บริการ จนแน่ใจว่าผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตรงตามความ ต้องการ ซึ่งการบริการลักษณะนี้ต้องใช้ระยะเวลาให้บริการ ผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะการ ให้บริการ รวมทั้งมีการทำความร่วมมือกับสถาบันอื่น ๆ

## 2. บริการให้คำปรึกษาแนะนำ

การให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ (guidance) เป็นบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า อีก ด้านหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเพื่อช่วยในการค้นหาสารสนเทศ หรือ ทรัพยากรสารสนเทศตามความสนใจ เช่น ข้อมูลการสมัครงาน การเกษียณอายุ การเขียนโครงการวิจัย ผู้ ให้บริการที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องหาข้อมูลความสนใจของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์และข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ผู้ให้บริการอาจให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการค้นหาและเลือกสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศหลายแหล่ง บางครั้งอาจต้องติดต่อผู้ใช้บริการเป็น ระยะเวลาหนึ่ง จนกว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการจึงจะถือได้ว่าสำเร็จเสร็จสิ้นในการ ให้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ให้บริการให้คำปรึกษา ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นต้น โดยการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำมีดังนี้

2.1 บริการแนะนำผู้อ่าน (readers' adviser service) เป็นบริการให้ความช่วยเหลือในการ เลือกรหัสหนังสือแก่ผู้อ่านตามความต้องการ ความสนใจและระดับการอ่าน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการ ด้านบริการ การให้บริการผู้ใช้บริการต้องสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและ วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการทราบแล้วจึงเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้บริการ โดยอาจจัดทำ รายการทรัพยากรสารสนเทศไว้เพื่อผู้ใช้บริการ พร้อมแนะนำการใช้ห้องสมุดและแหล่งช่วยค้นคว้า เพื่อช่วย ให้ผู้ใช้สามารถติดตามสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ตามความสนใจ โดยทั่วไปห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมักจัดทำโครงการ บริการแนะนำผู้อ่าน โดยจัดให้มีการสนทนาในหัวข้อสิ่งพิมพ์ตามความสนใจ เช่น ช่วยเลือกหนังสืออ่านเพื่อ การพักผ่อน เลือกหนังสือใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อการศึกษาต่อ เป็นต้น สิ่งสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ

ด้านการเลือกหนังสือ คือ มุ่งให้ผู้ใช้บริการเลือกอ่านหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ได้ตามความสนใจตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 บริการแนะนำการทำรายงานหรือการบ้าน (tem-paper or homework counseling) เป็นการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยการให้คำปรึกษาแนะนำในการทำรายงานหรือการบ้าน โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน นักศึกษา ลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกับการให้บริการแนะนำผู้อ่าน โดยผู้ให้บริการต้องแนะนำผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล ผู้ใช้บริการเป็นผู้เข้ามาขอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและประเมินความเข้าใจ ความรู้ในวิธีการใช้ห้องสมุด การทำรายงาน และให้คำแนะนำ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่เหมาะสมกับหัวข้อรายงาน อาจารย์บรรณารักษ์บรรณานุกรมหรือแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ

### 3. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (user education) เป็นงานที่สำคัญอีกด้านหนึ่งของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพราะห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำเป็นต้องจัดให้มีการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการค้นคว้า เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้บริการอย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพ เพราะด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศมีหลายรูปแบบ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้จัดทำได้หลายรูปแบบ เช่น การแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การสอนการใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม จึงนับเป็นงานที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศสามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

3.1 การสอนรายบุคคล (one-to-one instruction) เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการแต่ละคนได้เข้าใจการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแห่งนั้น ๆ ได้รู้ถึงการจัดการให้บริการ และอธิบายวิธีการค้นและวิธีการใช้เครื่องมือเพื่อการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การใช้แคตตาล็อกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการสาธิตวิธีการใช้เครื่องมือเพื่อสืบค้นสารสนเทศ การปฐมนิเทศ และการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

3.2 การสอนกลุ่มผู้ใช้ (group instruction) ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศของสถานศึกษามีหน้าที่จัดให้มีการบริการสอนการใช้ห้องสมุด แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากร เพื่อให้ผู้ใช้บริการดังกล่าวได้รู้จักวิธีการสืบค้นและการใช้บริการของห้องสมุด การสอนมักจัดเป็นกลุ่มในลักษณะชั้นเรียน หรือปฐมนิเทศ เป็นต้น

### การจัดหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

การจัดการเพื่อดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว่านั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยโครงสร้างหลักทั่วไปของงานนี้ประกอบด้วย บุคลากรและอุปกรณ์ในการให้บริการ โดยทั่วไปห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นศูนย์กลางของการบริการสารสนเทศ จึงต้องจัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมแก่การให้บริการและการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กร

องค์การงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การจัดหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สำหรับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีขนาดเล็กและมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศน้อย มีบุคลากรเพียง 1 หรือ 2 คน ปฏิบัติงานให้บริการอาจจัดรวมอยู่กับงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีขนาดใหญ่จะจัดหน่วยงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแยกเป็นฝ่ายหรือแผนก โดยมีบุคลากรทำหน้าที่ต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดของงาน ทำหน้าที่ร่วมในการพัฒนา



ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออ้างอิงหรือแหล่งช่วยค้นคว้าต่าง ๆ จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำเครื่องมือช่วยค้น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สอนให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือช่วยค้นคว้าเพื่อให้บริการที่เหมาะสม

การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศหลายประเภทหลายรูปแบบ ซึ่งได้รับการเลือกสรรว่าน่าเชื่อถือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศหรือข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ใช้บริการที่ร้องขอ เครื่องมือนี้นี้ได้แก่ สหราชอาณาจักรซึ่งเป็นรายการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหลายแห่งที่ให้ความร่วมมือ บรรณานุกรม วรรณคดี สิ่งพิมพ์รัฐบาล วารสาร หนังสือวิชาการ สื่ออ้างอิง เช่น นามานุกรม พจนานุกรม หนังสือรายปี สารานุกรม อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ อักษรานุกรมชีวประวัติ เป็นต้น การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศและจำนวนเครื่องมือช่วยค้นคว้าสารสนเทศ เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้านั้น ขึ้นอยู่กับจุดหมายของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละประเภทว่าต้องการให้บริการแก่ใครและระดับในการให้บริการ ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งได้พยายามเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยการจัดการให้บริการในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่อยู่ห่างไกลได้ โดยห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถบริการเชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

บุคลากรงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บทบาทหน้าที่ของบุคลากรทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ในยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ต้องฝึกฝนตนเองให้รอบรู้ สามารถค้นคืนสารสนเทศได้อย่างเชี่ยวชาญ มีความสามารถสูงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานมากจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ควบคุมดูแลงานบริการ รวบรวมวรรณคดี บรรณานุกรม แก่ผู้ใช้บริการได้เสมือนผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ (consultant)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ผู้ทำหน้าที่ให้บริการนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะเป็นผู้ทำหน้าที่พบปะ ติดต่อกับสื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นการให้บริการย่อมขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการต้องศึกษาความต้องการ วางแผนงานการค้นคว้า และการติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ คุณสมบัติของผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ได้แก่

1. ความสามารถ ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น
  - 1.1 เป็นผู้รอบรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ เป็นอย่างดี รู้แหล่งบริการและแหล่งผลิตสารสนเทศ มีความรู้ด้านเครื่องมือช่วยค้นคว้าสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ โดยติดตามการพัฒนาการของเครื่องมือช่วยค้นคว้าและแหล่งช่วยค้นคว้าอยู่เสมอ
  - 1.2 มีทักษะความชำนาญในการให้บริการค้นหาสารสนเทศ ทั้งที่อยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และการค้นคืนจากฐานข้อมูลออนไลน์
  - 1.3 มีทักษะความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมทั้งมีความจำที่ดีเพื่อการให้บริการ เช่น การรวบรวมคำตอบสำหรับคำถามเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้น
  - 3.4 สามารถสอน แนะนำและสื่อสารวิธีการค้นคว้า แนะนำขั้นตอนการค้น ขอบเขตและลักษณะวิธีการให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ โดยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์ความรู้ได้เหมาะสมกับเวลา โอกาสและปัญหา

2. ความน่าเชื่อถือ เป็นผู้ให้บริการโดยสม่ำเสมอ มีลักษณะที่พึงพาได้ โดยผู้ใช้บริการสามารถพบปะปรึกษา ขอความช่วยเหลือ และให้บริการที่มีคุณภาพ
3. การเข้าถึงและเข้าใจงานบริการสารสนเทศ
  - 3.1 เป็นผู้ที่รักงานบริการ มีจรรยาบรรณในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี พร้อมและเต็มใจให้บริการ ยินดีรับฟังปัญหาและปรับเปลี่ยนปรับปรุงตนเองเพื่อความเปลี่ยนแปลงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
  - 3.2 เป็นผู้ที่ยืดหยุ่น ไม่กำหนดระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนเกินไป
  - 3.3 รู้ความต้องการและคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ต้องศึกษาผู้ใช้บริการลักษณะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เหมาะสม
4. ต้องมีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถในการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสุภาพอ่อนโยน ถ่อมตนและต้องมีท่าทีที่เป็นมิตร ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสมเอาใจใส่ คล่องแคล่ว และอดทน

หน้าที่ของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหานี้ โดยเนื้องานที่รู้จักกันทั่วไป โดยเนื้องานหลักจะต้องปฏิบัติหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ดังนั้น หน้าที่ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหานี้มีลักษณะดังนี้

1. กลั่นกรองคำถาม คัดแยกระดับของคำถามที่ผู้ใช้บริการร้องขอผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเปิดให้บริการ
2. ตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ แนะนำหรือสอนวิธีการสืบค้นสารสนเทศหรือนำการใช้โปรแกรมช่วยค้นหาต่าง ๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีให้บริการ
3. ติดตามแหล่งช่วยค้นหาและศึกษาเครื่องมือค้นหาใหม่ ๆ และจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาที่จำเป็น เช่น บรรณานุกรม วรรณคดี นามานุกรม เป็นต้น
4. คัดเลือกสารสนเทศใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ และหากหนังสืออ้างอิงที่เก่าล้าสมัยก็ดำเนินการสำรวจเพื่อจำหน่ายออกไป
5. จัดเก็บสถิติการให้บริการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนคำถาม จำนวนคำตอบที่ตอบให้ผู้ใช้บริการได้ หรือจำนวนคำตอบที่ไม่สามารถตอบให้ผู้ใช้บริการได้ เป็นต้น

หน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา หน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานนั้น หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบต่อปัญหา การวางแผนงานและการควบคุมงาน โดยมีลักษณะดังนี้

1. กำหนดนโยบาย แผนงาน ขอบเขตของการให้บริการ ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายรวมถึงการจัดทำระเบียบ แนวปฏิบัติในการให้บริการ
2. กำหนดจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ บริหารและควบคุมการทำงานของบุคลากรรวมทั้งแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
3. จัดทำงบประมาณค่าวัสดุ ครุภัณฑ์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ สำหรับการดำเนินงาน

4. ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้มีความสะดวกคล่องตัวในการจัดบริการ รวมถึงการประสานงานกับผู้ใช้บริการเพื่อทราบความต้องการและสามารถจัดการเพื่อความสำเร็จของงาน

5. ควบคุมดูแลเครื่องมือช่วยการค้นคว้า คัดเลือกซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เพื่อใช้ในหน่วยงานและเพื่อบริการ โดยให้ความทันสมัยพร้อมให้บริการ

6. จัดทำคู่มือการให้บริการ วิธีการใช้บริการ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์

## การสื่อความหมายและการสัมภาษณ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้บริการเป็นผู้ที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้การรับคำถาม ซึ่งมีรูปแบบและวิธีการรับคำถามแตกต่างกันไปหลายแบบ สิ่งที่สำคัญในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้บริการจะต้องรู้วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ให้แน่ชัดว่าต้องการคำตอบเกี่ยวกับเรื่องอะไร เนื้อหารายละเอียดนุ่มลึกเพียงใด เพื่อการวิเคราะห์และค้นหาคำตอบให้ตรงตามที่ใช้ต้องการ ดังนั้นการที่จะเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ได้นั้น ผู้บริการต้องมีคุณสมบัติหลายประการ ซึ่งรวมทั้งความสามารถในการสื่อความหมายติดต่อกับผู้ใช้และมีความชำนาญในการสัมภาษณ์ ชักถาม เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งได้กล่าวไว้ในหัวข้อ (มาลี ล้ำสกุล, 2548 : 27-30) ต่อไปนี้

### 1. การสื่อความหมาย

1.1 การสื่อความหมาย หรือ การสื่อข้อความ เป็นกระบวนการติดต่อเพื่อถ่ายทอดความหมายข้อความซึ่งอาจจะเป็นความรู้ ความคิด ข่าวสาร ในลักษณะคำพูด ข้อเขียน สัญลักษณ์หรือภาษาใด ๆ ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานในหลักของการสื่อความหมายหรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญคือ ผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร สาร ช่องทางการติดต่อหรือสื่อ ปฏิกริยาตอบสนอง และสิ่งรบกวน

1.1.1 ผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพร้อมกันไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา กล่าวคือ ในกระบวนการติดต่อสื่อสารของมนุษย์นั้น บุคคลผู้ร่วมกระทำการสื่อสารต่างจำเป็นต้องสวมบทบาทในฐานะผู้เข้ารหัส (encoder) ผู้ตีความหมายสาร (interpreter) และผู้ถอดรหัส (decoder) สลับสับเปลี่ยนกันตลอดเวลา เพื่อปรับการรับรู้และความเข้าใจในความหมายของสารอย่างถูกต้องตรงกัน ดังนั้น การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารของคนเรา จึงมาอาจมีการซ้บงให้แน่ชัดลงไปได้ว่า ใครคือผู้ส่งสารและผู้รับสารเพราะในปรากฏการณ์แท้จริงนั้น บุคคลที่ทำการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารแบบเฉพาะหน้ากันต่างฝ่ายต่างก็มีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเบ็ดเสร็จอยู่แล้ว หมุนเวียนสลับเปลี่ยนไปจนกว่าการสื่อสารจะบรรลุถึงจุดแห่งความเข้าใจร่วมกัน

1.1.2 สาร หมายถึงสัญลักษณ์หรือรหัสที่มนุษย์กำหนดขึ้นมา โดยมีข้อตกลงรับทราบร่วมกัน ลักษณะของสารแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ คือ สารที่มีรูปแบบเป็นถ้อยคำ หรือ เรียกว่า วจนสาร ซึ่งประกอบด้วย คำประโยค ข้อความ ฯลฯ ทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน อีกรูปแบบ คือสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เรียกว่า อวจนสาร ได้แก่ สีหน้า ท่าทาง แววตา รอยยิ้ม เสื้อผ้า สีสิ้น กลิ่น เป็นต้น

1.1.3 ช่องการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง วิถีทางหรือตัวกลางในการส่งทอดข่าวสารจากแหล่งกำเนิดสารไปยังผู้รับสารจุดหมายปลายทาง คนเราสามารถรับรู้สรรพสิ่งหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น สัมผัสและการลิ้มรส

ในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้รับรู้ระหว่างกันและกันนั้น คนอาจใช้ตัวเองเป็นสื่อโดยอาศัยวิธีการบอกเล่า อธิบายหรือชี้แจงด้วยวาจา ในบางกรณีอาจจะต้องเลือกใช้สื่ออื่น ๆ ประกอบด้วยเพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น เอกสารประกอบคำอธิบาย ภาพถ่าย เป็นต้น ในกรณีที่ไม่ใช่การสื่อสารเฉพาะหน้า ก็อาศัยสื่อประเภทจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ เป็นตัวกลางหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

1.1.4 ปฏิกริยาป้อนกลับ หมายถึง การสนองตอบของผู้รับสารต่อผู้ส่งสารหรือสาร ซึ่งผลการตอบสนองนี้มีทั้งลักษณะพฤติกรรมที่เปิดเผยเห็นได้ชัดจากคำพูด สีหน้า อากัปกิริยา ฯลฯ และลักษณะพฤติกรรมปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนจากภายนอก แต่อาศัยการคาดคะเนโดยการอ่านใจและเดาใจซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้กระทำการสื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างจำเป็นต้องพิจารณาปฏิกริยาป้อนกลับของกันและกันความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระของสารหรือรหัสที่ใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบุคลิกภาพภายในและสภาพแวดล้อมภายในของผู้กระทำการสื่อสาร อันจะนำมาซึ่งผลดีอย่างยิ่งของประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการสื่อสาร

1.1.5 สิ่งรบกวน หมายถึง สิ่งที่แทรกซ้อนอยู่ระหว่างการสื่อสารและรับสาร ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การติดต่อสัมพันธ์มีปัญหาหรืออุปสรรค การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนสารไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น สิ่งรบกวนบางครั้งเกิดจากช่องทางการสื่อสาร เช่น ข้อความบางตอนในหนังสือพิมพ์ไม่ชัดเจน การพูดโทรศัพท์มีเสียงแทรก เป็นต้น บางครั้งเกิดจากการที่ผู้ร่วมกระทำการสื่อสารกำหนดและตีความหมายของสารในสภาพที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพการณ์เรียนรู้และประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

## 1.2. องค์ประกอบของการสื่อสารในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้แก่

1.2.1 ผู้ส่งและผู้รับสาร คือ ผู้บริการและผู้รับสาร ทั้งผู้บริการและผู้รับสารจะมีโอกาสเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งจะสามารถสื่อสารกันได้เข้าใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการรับรู้และตีความหมาย หมายถึง ความสามารถอ่าน ฟัง เขียน พูด ผู้บริการในฐานะที่ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ย่อมต้องมีทักษะในการรับฟังซักถามหรือสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสารหรือคำถามที่ผู้ใช้ต้องการ สำหรับผู้ใช้เป็นผู้ที่ต้องมีทักษะความสามารถในการตั้งคำถามและอธิบายความต้องการของตน ทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้และตีความหมายสิ่งเดียวกันเหมือนกัน จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ทักษะที่มีต่อการรับหรือส่งสารหรือต่อเนื้อหา หมายถึง ผู้บริการที่มีทัศนคติต่อตัวเอง ต่อการให้บริการ และต่อผู้รับบริการในทางที่ดีหรือทางลบ และผู้ใช้มีทัศนคติการใช้บริการและผู้ให้บริการอย่างไร ถ้าทั้งสองฝ่ายขาดทัศนคติต่อการบริการย่อมทำให้โอกาสของการสื่อสารล้มเหลวไปเป็นอย่างมาก

3. ความรู้ ผู้บริการมีความรู้ในเนื้อหาของสารหรือคำถามที่ผู้ใช้ถามมากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกันผู้ใช้หลายคนมารู้ว่าเนื้อหาของสารหรือสาระของคำถามที่ตนต้องการรู้คืออะไร

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งความเชื่อและการดำรงชีวิตที่แตกต่างของผู้บริการและผู้ใช้มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร เช่น ความเชื่อในความสามารถของผู้บริการ การยอมรับว่าสถาบันบริการสารสนเทศเป็นแหล่งความรู้ หรือผู้บริการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนจะมีผลต่อการสื่อสารที่ดี

1.2.2 สาร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ รหัสเนื้อหาและการนำเสนอ เช่น ภาษา ภาพ สัญลักษณ์ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เลือกระดับและประเภทของรหัสที่เหมาะสมตรงกัน จึงจะสื่อสารกันได้เข้าใจ เช่น ถ้าผู้บริการรับสารหรือรหัสต่างภาษากับผู้ใช้หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของสองสถาบัน ส่งรหัส สัญลักษณ์ต่างกัน ก็จะสื่อสารกันไม่ได้

1.2.3 ช่องทางสื่อสารของงานให้บริการ ได้แก่ การรับคำถามโดยผู้ถามมาถามด้วยตัวเอง โดยการโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ หรือโดยช่างงานอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ

องค์ประกอบของการสื่อสารที่จะทำให้การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบความสำเร็จยังประกอบไปด้วยปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาอีกด้วย

## 2. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์หรือการซักถามเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นโอกาสที่จะสร้างความรู้สึกที่มีต่อผู้ใช้หรือลูกค้าในการให้บริการทางธุรกิจและแสดงความเอาใจใส่ลูกค้า โดยการซักถามพูดคุยให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั้งการใช้คำพูด ภาษา กิริยาอาการ เช่น ยินดีต้อนรับ สีหน้า แววตา และน้ำเสียงเป็นมิตร ใช้ภาษาและหัวข้อสนทนาที่เหมาะสมจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างคู่สนทนา สร้างสภาพทางจิตวิทยาที่เกิดผลทางบวก ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจในการใช้บริการหรือขอความช่วยเหลือ ในการให้บริการตอบคำถามไม่จำเป็นต้องมีการสัมภาษณ์ซักถามผู้ใช้ทุกครั้งเสมอไป เนื่องจากผู้ใช้บางคนอาจรีบเร่ง มาต้องการเสียเวลาพูดคุย หรือในกรณีที่เป็นคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง เช่น ผู้ใช้ถามว่า “ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากรเท่าไร” การบันทึกคำถามลงบัตรจะช่วยให้ไม่ต้องซักถามเพิ่มเติมมาก แต่อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์คำถามในลักษณะนี้ ผู้ใช้บางคนอาจมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซ่อนอยู่ เมื่อได้คำตอบอาจจะต้องถามในเรื่องนี้ต่อไปอีก เช่น “ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีเพศหญิงจำนวนเท่าไร และมีเพศชายจำนวนเท่าไร” หรือ “ต้องการรู้สถิติผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ” เป็นต้น ดังนั้นการซักถามเพิ่มเติมหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะและประสบการณ์ และการประเมินผู้ใช้และตัวคำถามซึ่งไม่มีกฎตายตัวเป็นแนวปฏิบัติส่วนใหญ่แล้วการจำแนกประเภทของคำถามเป็นคำถามชนิดแนบแนวทาง คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง หรือคำถามเพื่อการวิจัย จะทำให้ผู้บริการรู้ว่าจะต้องสัมภาษณ์ซักถามเพิ่มเติมหรือไม่

2.1 วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้บริการย่อมตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะค้นคว้าหาเรื่องที่ใช้ร้องขอให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดภายในเวลาอันรวดเร็ว จึงต้องรู้จุดประสงค์ของผู้ใช้ให้แน่ชัดว่าต้องการถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร รายละเอียดกลุ่มลึกเพียงใด เมื่อวิเคราะห์ผู้ใช้โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้มักจะไม่ยอมบอกถึงความต้องการของตนอย่างตรงไปตรงมาสาเหตุอาจจะเกิดจากเป็นเพราะผู้ใช้มาเข้าใจในหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการจัดการบริการของสถาบันบริการสารสนเทศ มารู้ว่ามีทรัพยากรสารสนเทศอะไรจัดไว้ให้บริการรวมทั้งมีเทคนิคการค้นคว้าอย่างไรที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ตนได้ การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้บริการและผู้ใช้ทำให้ผู้ใช้ไม่วางใจในผู้บริการ ช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกผู้ใช้มากขึ้นว่าเข้าใจและรู้วิธีการค้นคว้ามากขึ้นเพียงไร เป็นการสร้างความมั่นใจและความนิยมในการมาใช้บริการทั้งต่อตัวผู้บริการและต่อสถาบัน ช่วยให้ผู้บริการได้รู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งจะเป็แนวทางไปหาแหล่งคำตอบและตัวคำตอบได้

2.2 สารระสำคัญของการสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ซักถามในระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มาว่าจะเป็นการซักถามเพิ่มเติมมากหรือน้อยก็ตาม จุดมุ่งหมายก็คือเพื่อช่วยให้หาคำตอบได้ สิ่งสำคัญที่ผู้บริการต้องการรู้หรือเป็นสาระของการซักถาม คือ

2.2.1 ประเภทของสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ต้องการคำจำกัดความ ประวัติ ภาพ ข่าว เนื้อเรื่อง หรือเรื่องอื่น ๆ

2.2.2 จำนวนสารนิเทศ มีเนื้อเรื่องสั้น ๆ เนื้อเรื่องขนาดยาวจากหนังสือวิชาการ หรือจากทรัพยากรสารนิเทศหลายประเภท

2.2.3 การนำสารนิเทศไปใช้ ผู้ใช้ต้องการนำไปใช้อภิปราย บรรยาย ทำวิจัย หรือเพียงต้องการอ่านเพื่อเป็นความรู้

2.2.4 ระดับของสารนิเทศ เป็นบทความง่าย ๆ หรือเนื้อหาขั้นสูงสำหรับงานวิจัย

2.2.5 ผู้ใช้มีสารนิเทศอยู่บ้างหรือไม่ มีมากน้อยเท่าไร เพื่อจะได้ไม่ค้นคว้าเรื่องที่ซ้ำกัน

2.2.6 ผู้ใช้ให้เวลาค้นคว้านานเท่าไร ซึ่งมีผลต่อจำนวนสารนิเทศ จะค้นคว้ามามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระยะเวลา

2.3 คุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ ผู้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฟังเตรียมตนและฝึกฝนให้มีประสิทธิภาพ มีทักษะในการติดต่อ สัมภาษณ์ ชักถาม จากการศึกษา ดังนี้

2.3.1 รู้จักตั้งคำถามให้ตรงประเด็น เข้าใจจุดประสงค์ว่าต้องการที่จะรู้สาระอะไรจากผู้ใช้ ต้องฝึกการตั้งคำถามตรงประเด็นที่ต้องการรู้ให้ครบถ้วน

2.3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ดี มาแสดงภูมิปัญญาว่าเก่ง ปรับตัวให้เข้ากับผู้ใช้บริการทุกคนซึ่งเปลี่ยนหน้ามาได้ในระยะเวลานั้น มีความสามารถสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง

2.3.3 มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต่างความรู้ เพศ วัย และฐานะ จะสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้เกิดแก่บุคคลเหล่านั้นอย่างไร

2.3.4 รู้จักมรรยาทในการพูดและฟัง โดยเฉพาะการฟังอย่างตั้งใจ จับใจความเพื่อนำไปสู่การค้นคว้าหาคำตอบ

2.4 ข้อพึงปฏิบัติในการสัมภาษณ์หรือชักถามผู้ใช้ ในการสัมภาษณ์ชักถามนอกจากคุณสมบัติที่ผู้บริการพึงฝึกฝนแล้ว สิ่งที่พึงปฏิบัติหรือหลีกเลี่ยงมี ดังนี้

2.4.1 การเริ่มต้นชักถาม เริ่มด้วยเรื่องเบา ๆ เมื่อเห็นว่าผู้ใช้ไม่สันทัดในการอธิบายพูดคุยสังเกตกิริยาท่าทางของผู้ใช้เพื่อวิเคราะห์ลักษณะ เช่น ความเกรงใจของผู้ใช้เพื่อการชักถามครั้งต่อไป

2.4.2 ถือว่าการชักถามเป็นเรื่องส่วนตัวระหว่างผู้ใช้และผู้บริการ

2.4.3 ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เมื่อพูดสบตาผู้ใช้แต่ไม่แสดงอาการจับจ้องจนกระทั่งผู้ใช้รู้สึกประหม่า

2.4.4 ชักถามในประเด็นสาระที่เป็นประโยชน์ต่องาน ไม่ออกนอกเรื่อง และพยายามควบคุมการสนทนาให้อยู่ในขอบเขต

2.4.5 ทบทวนคำศัพท์ ตัวสะกด หรือคำที่ไม่รู้ ต้องถามเพื่อความแน่ใจและเข้าใจ

2.4.6 ไม่เป็นผู้พูดแต่เพียงคนเดียว ให้โอกาสผู้ใช้พูดและชักถามในจังหวะที่สมควร

2.4.7 ไม่รบกวนชักถามผู้ใช้ที่มีท่าทีว่าต้องการช่วยเหลือตัวเอง

### กระบวนการค้นหาคำตอบในงานบริการคำถามและช่วยการค้นคว้า

ขั้นตอนการตอบคำถามในงานบริการตอบคำถามในงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าไม่ว่าขั้นตอนจะสั้นหรือยาวเพียงไร จะเริ่มต้นกระบวนการด้วยการสัมภาษณ์หรือซักถามผู้ใช้ ในขณะที่ซักถามผู้ใช้ ผู้บริการต้องมีจุดหมายใจในการซักถาม นั่นก็คือ ต้องการรู้ประเภทของข้อมูล จำนวนข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ ระดับของข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ค้นคว้าเพื่อการค้นหาคำตอบ และในขณะเดียวกันความคิดในขณะที่ซักถามจะต้องทบทวนถึงแหล่งของคำตอบไปพร้อม ๆ กันอย่างรวดเร็ว และซักถามให้เข้าสู่ถึงประเด็นที่จะเจาะหาคำตอบ ซึ่งนำเสนอ ดังนี้

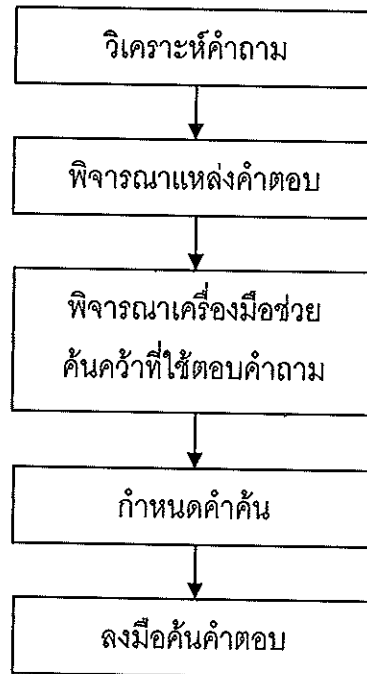
#### ตัวอย่าง การแยกประเภทคำถามตามแหล่งคำตอบ

ประเภทคำถาม	ตัวอย่างคำถาม	แหล่งคำตอบ
1) ภาษา	คำจำกัดความ ตัวสะกด ตัวย่อ สัญลักษณ์ วิธีใช้คำศัพท์ที่มาจากภาษาอื่น	พจนานุกรม
2) ประวัติ	เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน	สารานุกรม
3) เบื้องหลังความรู้ต่าง ๆ	ความรู้ทั่ว ๆ ไปของเนื้อหาของวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อการศึกษาด้วยตนเอง	สารานุกรม
4) แนวโน้มปัจจุบัน	เหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา เหตุการณ์ใหม่	หนังสือรายปี วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์
5) บุคคล	ผู้มีชื่อเสียง ผู้เชี่ยวชาญในวงงานต่าง ๆ สถานที่ รายละเอียดต่าง ๆ ระยะทาง สถานที่ตั้ง จุดประสงค์ การดำเนินการ	อักษรานุกรมชีวประวัติ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ แผนที่ นามานุกรม
8) ข้อเท็จจริงสั้น ๆ	ความอยากรู้อยากเห็น	หนังสือคู่มือ หนังสือรายปี
9) ตัวเลขสถิติ	ตัวเลขสถิติ สูตร เหตุการณ์บางอย่าง	หนังสือปฏิทินเหตุการณ์รายปี
10) กิจกรรม	วิธีทำ หรือวิธีปฏิบัติงาน	หนังสือคู่มือ
11) บรรณานุกรม	บทวิจารณ์หนังสือที่ดี วรรณกรรมในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่ง	บรรณานุกรมต่าง ๆ เช่น บรรณานุกรมแห่งชาติ หนังสือจาก ทางร้านและบริษัทที่เกี่ยวข้องกับ การพิมพ์
12) ภาพประกอบ	ภาพ การ์ตูน สไลด์ ภาพยนตร์ แผ่นเสียง	สื่อโสตทัศน

ที่มา : มาลี ล้ำสกุล. (2548) "การสื่อความหมายและการสัมภาษณ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน้า 32 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

## 2. กลวิธีในการค้นหาคำตอบ

เมื่อผู้บริการได้จำแนกประเภทคำถามได้ตามแหล่งคำตอบแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการลงมือค้นหาคำตอบตามขั้นตอน จากการศึกษาค้นคว้ามีขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 ขั้นตอนกลวิธีในการค้นหาคำตอบ

ที่มา : มาลี ล้ำสกุล. (2548) “การสื่อความหมายและการสัมภาษณ์ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน้า 31 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

2.1 วิเคราะห์คำถาม คือ การตีความหมายของคำถามที่ต้องการใช้ข้อมูลประเภทใด จำนวนของข้อมูลมากน้อยเพียงใด ใช้ข้อมูลทั่ว ๆ ไป หรือลุ่มลึกเพียงใด และจะนำข้อมูลไปใช้ทำอะไร ดังนี้

2.1.1 ต้องการข้อมูลประเภทใด เช่น ข้อมูลสถิติ เนื้อเรื่อง ความหมาย หรือภาพ

2.1.2 ต้องการข้อมูลจำนวนมากน้อยเพียงไร เช่น ต้องการข้อมูลประเภทบทความวารสารประมาณ 3-4 บทความที่มีเนื้อหาเรื่องเดียวเพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบเนื้อเรื่อง

2.1.3 ต้องการข้อมูลทั่วไปหรือลุ่มลึก เช่น ต้องการรู้เรื่อง “เบียร์” ถ้าเป็นข้อมูลทั่วไปไม่ลุ่มลึก ผู้ใช้จะต้องการความรู้เรื่องการดื่มเบียร์มีคุณประโยชน์หรือโทษอย่างไร หากเป็นข้อมูลลุ่มลึกอาจจะครอบคลุมไปถึง การผลิตเบียร์มีขั้นตอนอย่างไร สารที่ให้ประโยชน์และโทษต่อร่างกายคืออะไร มีผลอย่างไร

2.1.4 ต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เช่น ทำรายงาน เพื่อทำการวิจัย เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนงานเพื่อความรู้ส่วนตัว เป็นต้น

2.2 พิจารณาแหล่งคำตอบและจำนวนสารสนเทศที่ต้องการ



2.2.1 ในขั้นนี้ ถ้าคำถามเป็นประเภทต้องการข้อมูลที่ต้องการซื้อเท็จจริง ผู้บริการจะรู้แหล่งคำตอบอยู่ในใจ เช่น

“ต้องการรู้ความหมายของคำว่า ภาษีมูลค่าเพิ่ม” ผู้บริการรู้ว่าต้องใช้คู่มือช่วยค้นคว้าประเภทหนังสืออ้างอิง ซึ่งได้แก่ พจนานุกรม หรือสารานุกรมค้นหาคำตอบ

“ต้องการรู้ว่าเหตุการณ์น้ำท่วมภาคใต้ครั้งใหญ่ของไทยเกิดขึ้นในระยะใด ปีใด” ผู้บริการรู้ว่าต้องค้นหาคำตอบจากหนังสือรายปี

2.2.2 ในกรณีที่เป็นคำถามที่ต้องการเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ หรือคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย หรือคำถามประเภทที่ต้องการซื้อเท็จจริงที่ละเอียดลุ่มลึก จำเป็นต้องพิจารณาถึงจำนวนสารสนเทศที่ต้องการ และความเป็นไปได้ในการค้นคว้า เช่น

“ต้องการรู้เรื่องความเป็นมาและการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในประเทศไทย” ผู้บริการต้องพิจารณาว่าคำถามลักษณะนี้ จะหาคำตอบได้จากทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดบ้าง เช่น จากหนังสือบทความวารสาร จำนวนอย่างน้อย 2-3 บทความหรือเรื่องซึ่งจะให้ความเป็นมา วิธีการและข้อคิดต่าง ๆ

## 2.3 พิจารณาคู่มือช่วยค้นคว้าว่าจะใช้คู่มือช่วยค้นคว้าประเภทใด

2.3.1 บรรณานุกรมหนังสือ วรรณกรรมวารสาร หรือบัตรรายการ ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้เข้าสู่คำตอบ

2.3.2 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศและสาขาวิชา ได้แก่ พิจารณาวัดจะหาข้อมูลจากหนังสืออ้างอิงที่ได้มาตรฐาน หนังสือทั่วไป หนังสือวิชาการ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาใด

2.4 พิจารณาเลือกคำค้นคว้าหรือหัวเรื่อง ในการค้นคว้าบรรณานุกรม วรรณกรรม หรือบัตรรายการ ซึ่งจะเป็นกุญแจนำไปสู่คำตอบ ผู้บริการจะต้องคิดถึงคำค้นหรือหัวเรื่อง โดยอาจทำรายการคำค้นหรือหัวเรื่องไว้พิจารณาเลือกคำค้นให้เหมาะกับการค้น กว้างหรือแคบ เฉพาะเจาะจงหรือไม่เฉพาะเจาะจง และกำหนดคำค้นที่เหมาะสม

การพิจารณาคู่มือช่วยค้นคว้าและเลือกคำค้นหรือหัวเรื่อง อาจเป็นขั้นตอนที่ผู้บริการซักถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ถามว่าต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดบ้างที่ต้องการทั้งหนังสือและวารสารหรือไม่ ต้องการสารสนเทศภาษาใด คำค้นหรือคำศัพท์เฉพาะในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ คำอะไรบ้าง เพื่อผู้บริการกำหนดเป็นหัวเรื่องใช้ค้นทั่วไป

## 2.5 ขั้นตอนการลงมือค้นตอบ มีรายละเอียด ดังนี้

2.5.1 ถ้ามีแหล่งข้อมูลหลายประเภท ผู้บริการต้องตัดสินใจว่าจะค้นอะไรก่อนหลังตามลำดับอย่างไร และจะค้นจากข้อมูลอะไรบ้าง ซึ่งได้แก่ บรรณานุกรม หนังสือ วรรณกรรมวารสาร บัตรรายการสาระสังเขป

2.5.2 เมื่อได้รับสารสนเทศ พิจารณาเลือกเนื้อหาสารสนเทศว่า เรื่องใดมีประโยชน์ตรงกับคำถามมากที่สุด

2.5.3 ถ้าไม่พบสิ่งที่ต้องการเลย ผู้บริการต้องพิจารณาว่าควรลองใหม่ หรือหาวิธีการแนวทางอื่นที่ยังไม่ได้ทำ หรือเลิกค้นเพราะแน่ใจว่าไม่มีข้อมูล หรือแนะนำวิถีทางอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ เช่น แนะนำให้ไปค้นจากแหล่งอื่น ๆ ยืมระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

2.5.4 ผู้บริการต้องพิจารณาการใช้เวลาในการค้นหาคำตอบ ในการค้นหาคำตอบมีวิธีการทำงาน คือ ผู้บริการค้นหาคำตอบ ในการค้นหาคำตอบมีวิธีการทำงาน คือ ผู้บริการต้องใช้ความคิดไปพร้อม ๆ

กับการปฏิบัติแม้ว่าจะเป็นการให้บริการตอบคำถามที่ไม่สลับซับซ้อน โดยเลือกทางที่ดีที่สุด การใช้ความคิดเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะเป็นการขบคิดเพื่อแก้ปัญหาอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่การใช้ความคิดเป็นการใช้เหตุผลจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และหาทางเลือกเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นการตัดสินใจ สิ่ง que ผู้บริการต้องกระทำ คือ คิดไปตามลำดับขั้นตอนในกระบวนการค้นหาคำตอบซึ่งเป็นสิ่งที่ฝึกหัดได้ การฝึกหัดคิดในขณะที่กระทำจะทำให้เกิดการซึมซาบในวิธีการได้ดีที่สุด

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความจำ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำเป็นต้องฝึกฝนให้มีความจำที่แม่นยำ โดยเฉพาะจำในเนื้อหาสาระและวิธีการใช้ของคู่มือช่วยค้นคว้าที่จำเป็นสำหรับใช้ในการให้บริการให้สอดคล้องกับคำถาม รวมทั้งหลักของการกำหนดคำตอบสำคัญต่าง ๆ กล่าวโดยสรุปแล้วสิ่งที่สำคัญในกระบวนการค้นหาคำตอบ คือ ความจำและการเรียนรู้ในกระบวนการหาคำตอบ การฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญในการค้นหาคำตอบต่อ ๆ ไป

สิ่งที่ผู้บริการควรตระหนักถึงในการให้บริการ เมื่อไม่สามารถหาคำตอบได้ในทันทีไม่ควรเสียกำลังใจ และไม่ควรรีบร้อนหาคำตอบโดยปราศจากการวิเคราะห์คำถามควรปฏิบัติตามขั้นตอนกลวิธีในการค้นหาคำตอบ เลือกแหล่งคำตอบและจำนวนสารนิเทศ ให้เหมาะกับคำถาม เช่น คำถามที่ต้องการคำตอบง่าย ๆ ก็ใช้หนังสือเพียง 1-2 เล่มให้คำตอบที่เหมาะสม ผู้บริการควรเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ถ้วนทั่วทุกคน และพยายามตอบคำถามทุกคำถามอย่างเต็มความสามารถ ในขณะที่ว่างจากหน้าที่บริการตอบคำถามควรจัดเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### การบันทึกคำถามและคำตอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การค้นหาคำตอบเพื่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สิ่ง que ผู้บริการไม่ควรละเลยภายหลังจากหาคำตอบได้แล้ว คือ ควรบันทึกคำถามและคำตอบไว้โดยจัดให้เป็นระบบที่สามารถใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ประเภทของคำถามเพื่อการประเมินผลการบริการและ เพื่อให้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ดังหัวหน้าที่นำเสนอต่อไปนี้

#### 1. การบันทึกคำถามและคำตอบ

ในขณะที่ผู้บริการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรบันทึกคำถามลงสมุดหรือบัตร เพื่อการทบทวนซักถามคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กระจ่างชัดขึ้นสำหรับการตีความหมายและหาแหล่งคำตอบ การจัดทำสมุดหรือบัตรบันทึกคำถามและคำตอบเป็นหน้าที่ของผู้บริการที่ควรจัดทำขึ้นไว้สำหรับให้ผู้ใช้หรือผู้ปฏิบัติงานบันทึกความต้องการหรือคำถามของผู้ใช้

การเลือกบันทึกลงสมุดหรือบัตรขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่จะนำไปใช้และจำนวนคำถาม สถาบันบริการสารนิเทศขนาดเล็กที่ให้บริการตอบคำถามจำนวนไม่มากในแต่ละวันอาจใช้สมุดบันทึกคำถามโดยเรียงตามวันที่ได้รับคำถามดังตัวอย่าง

ตารางที่ 5.1 ตัวอย่างการบันทึกคำถามและคำตอบในสมุด

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า				
วัน เดือน ปี		คำถาม	แหล่งคำตอบ	หมายเหตุ
3 กันยายน 56	1	อยากทราบมูลค่าสินค้าเข้า และสินค้าออกระหว่างไทยกับ ไต้หวัน ปี พ.ศ.2554 ถึง พ.ศ. 2556	สถิติการค้าประจำปี กรม เศรษฐกิจการพาณิชย์ 2556	ใช้เวลาค้นหา คำตอบ 1 นาที

การบันทึกคำถามและคำตอบโดยทั่วไปนิยมบันทึกลงบัตร บัตรที่ใช้ในการรับคำถามอาจใช้เป็นบัตรบันทึกคำถามและคำตอบเพื่อจัดเก็บไว้ให้บริการครั้งต่อไปได้ โดยทั่วไปใช้บัตรขนาด 3 นิ้ว x 5 นิ้ว บันทึกข้อความซึ่งเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ คำถาม และแหล่งคำตอบ ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้เพื่อประโยชน์ในการตอบกลับไม่สามารถหาคำตอบได้ทันทีในขณะที่ให้บริการแหล่งคำตอบที่ควรบันทึก ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เลขหมู่ และเลขหน้า ในกรณีที่ใช้ในการให้บริการครั้งต่อไปจะเติมหัวเรื่องหรือสาขาวิชาไว้ที่ส่วนบนของบัตร สำหรับการจัดเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่องหรือสาขาวิชา เพื่อสะดวกต่อการค้นให้บริการ

ตัวอย่างบัตรบันทึกคำถามและคำตอบ

วันที่.....หัวเรื่อง.....
ชื่อผู้ถาม.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ที่อยู่.....
คำถาม
.....
.....
แหล่งคำตอบ
.....
.....

การใช้บัตรรับคำถามเป็นบัตรบันทึกคำถามและคำตอบ ผู้บริการควรเป็นผู้บันทึกคำถามเองเพื่อให้ได้ข้อความคำถามที่เหมาะสมแก่การจัดเก็บ ในกรณีที่ให้ผู้ใช้นักคำถามจะได้ข้อความคำถามที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้บริการต้องปรับเปลี่ยนข้อความ การจัดเก็บเพื่อให้บริการครั้งต่อไปอาจต้องลอกลงบัตรซึ่งจัดทำไว้โดยเฉพาะ โดยตัดข้อความเกี่ยวกับผู้ถามทิ้งไปและคัดเลือกจัดเก็บเฉพาะคำถามที่มีผู้ใช้ถามบ่อยครั้ง คำถามที่ค้นหาคำตอบได้ยากและคำถามที่มีคำตอบอยู่ในทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทหรือให้คำตอบชัดเจนแตกต่างกัน การบันทึกคำถามและคำตอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น คำถามทางช่างงานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีบันทึกคำถามและคำตอบซึ่งสถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดให้บริการได้ ซึ่งจะแบ่งเบาภาระในการรับคำถามของเจ้าหน้าที่ และช่วยให้เกิดสถิติการบริการตอบคำถามได้ครบถ้วน การบันทึกคำถามและคำตอบนอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพราะสามารถนำคำถามไปวิเคราะห์ลักษณะคำถามหรือจำนวนคำถามที่ได้รับ

## 2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้านี้ภาษาอังกฤษเดิมใช้คำว่า References Services แต่ปัจจุบันใช้ศัพท์ใหม่ว่า Information Services ซึ่งมีความหมายกว้างขวางลึกซึ้งกว่า References Services ในความหมายที่ว่า บริการนี้รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูลหรือข่าวสาร หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างละเอียด มีการค้นคว้าหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี สารสนเทศและการติดต่อกับศูนย์เอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่ทำการค้นคว้าวิจัย ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้านิยมเรียกสั้น ๆ ว่า บริการตอบคำถาม หมายถึง การบริการช่วยเหลือผู้อ่านให้ได้ความรู้ ข่าวสาร และเรื่องราวที่ต้องการรวมทั้งช่วยให้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือ และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย การที่ผู้บริการตอบคำถามของผู้ใช้ซึ่งรวมถึงการค้นหาคำตอบและชี้ให้เห็นวิธีเข้าถึงคำตอบวิธีต่าง ๆ (Katz 1987 อ้างถึงใน มาลี ล้ำสกุล. 2548) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นขั้นตอนงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งผู้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง โดยการช่วยเหลือค้นหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามคำขอเป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารความรู้และได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีความหมายโดยกว้าง ซึ่งได้รวบรวมไว้ ดังนี้

2.1 ผู้บริการช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรง แสดงให้เห็นหน้าที่ของผู้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่าว่ารับผิดชอบการค้นหาคำตอบให้ผู้ใช้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือโดยตรง โดยการมาพบผู้บริการที่โต๊ะปฏิบัติงาน โดยทางโทรศัพท์หรือผ่านสื่ออื่น ๆ ผู้บริการพึงหาคำตอบให้ผู้ใช้ได้โดยเร็วที่สุดในขณะนั้น และพยายามไม่นัดหมายให้ผู้ใช้มารับคำตอบในวันเวลาอื่น

2.2 ผู้บริการช่วยผู้ใช้ให้ได้รับคำตอบหรือสารสนเทศด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม สะดวก และรวดเร็วที่สุด หมายถึง ผู้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นผู้รู้จักคู่มือช่วยค้นคว้า อันได้แก่ หนังสืออ้างอิงและฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็ปัจจัยที่ช่วยให้สามารถค้นหาคำตอบจากแหล่งคำตอบที่น่าเชื่อถือและถูกต้องได้อย่างง่าย รวดเร็วกว่าผู้ใช้

2.3 ผู้บริการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา วิจัย หมายความว่า ผู้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถหาคำตอบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการศึกษา วิจัย ซึ่งรวมถึงการตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นหรือความใฝ่รู้ใฝ่เรียนของผู้ใช้

### 3. ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการพื้นฐาน ที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศจัดให้แก่ผู้ใช้ ถือเป็นบริการหลักที่มีความสำคัญในระดับแนวหน้าของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะสถาบันบริการสารสนเทศประเภทห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศแล้ว บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของบริการสารสนเทศ ความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพิจารณาได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ผู้ให้บริการตอบคำถามเป็นผู้รู้จักแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด มีทักษะและความชำนาญในการใช้เครื่องมือเป็นอย่างดี และมีความรอบรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ จึงเชื่อได้ว่าจะสามารถค้นหาคำตอบให้ผู้ผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงเป็นแหล่งที่ผู้ใช้ตระหนักกว่าเป็นที่ที่ตนต้องพึ่งพาเมื่อมีความต้องการข้อมูลหรือมีปัญหาในการค้นคว้า เพราะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ได้

3.2 ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากค้นหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการแล้ว บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่ายังช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้ให้บริการมีความชำนาญและประสบการณ์ด้านการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งนี้ในการดำเนินงานปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมุ่งเน้นความสำคัญในการบริการที่ตรงความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.3 ส่งเสริมให้ผู้ใช้อ่านและใช้แหล่งสารสนเทศ ส่งเสริมให้ผู้ใช้อ่านและใช้แหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 สนับสนุนผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้ดำเนินไปได้อย่างดี ทั้งในด้านการรวบรวมข้อมูลและการอ้างอิงอย่างถูกต้องตามแบบแผน

3.5 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจและด้วยไมตรี ช่วยให้ผู้เข้าชมเข้าใจและเห็นความสำคัญของห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์

### 4. วัตถุประสงค์ของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

การจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีวัตถุประสงค์เพื่อในการจัดบริการดังนี้

1. ให้ผู้ใช้อ่านวิธีใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง
2. ให้รู้จักวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ
3. ช่วยผู้ใช้อ่านหาคำตอบต่าง ๆ จากวัสดุการศึกษาในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
4. ช่วยแนะนำแนวทางค้นคว้าและวิธีการรวบรวมบรรณานุกรม
5. ช่วยแนะนำแหล่งความรู้อื่น ๆ ที่จะมีประโยชน์ต่อการค้นคว้า เช่น ห้องสมุด สถาบัน หรือบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่าง ๆ

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว่านั้นเป็นศาสตร์ที่เป็นศิลปะ นอกจากจะได้รับความรู้มาด้วยการเรียนรู้จากการค้นคว้าจากตำราและจากคำบรรยายแล้ว ยังจะต้องอาศัยความชำนาญเป็นอย่างมาก จึงจะก่อให้เกิดให้เกิดความสำเร็จดีในการปฏิบัติงาน ความชำนาญในการให้บริการตอบคำถามและเกิดได้ก็ด้วยการเรียนรู้จากแนวทางสำคัญ 4 ประการดังนี้

ประการที่ 1 ฝึกฝนปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญ รู้ถึงกลเม็ดและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อช่วยในการทำงานได้ผลดีและรวดเร็ว

ประการที่ 2 ศึกษาและทำความเข้าใจหนังสือหรือแหล่งความรู้ทุกประเภทที่ให้ข้อเท็จจริงและความรู้ว่ามีขอบเขตกว้างขวางเพียงใด มีการเรียบเรียงมีเนื้อหาแบบใดจะช่วยตอบคำถามในด้านใดได้บ้าง

ประการที่ 3 อ่านหนังสือและบทความที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้า อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเพื่อคอยติดตามความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในวงการนี้

ประการที่ 4 หมั่นสำรวจและศึกษาเอกสารและหนังสือในแขนงวิชาการต่าง ๆ ที่ได้รับปรับปรุงหรือเขียนใหม่ เพื่อติดตามความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ

ดังนั้นในการจัดบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงมีงานด้าน “บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า” โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ สอนด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้และมีความสามารถและพร้อมในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้างานดังนี้

1) เตรียมให้นักศึกษาที่จะเป็นบรรณารักษ์ต่อไป ได้ทำความรู้จักคุ้นเคยและทราบถึงที่มาของแหล่งความรู้ ข่าวสาร ข้อเท็จจริงประเภทต่าง ๆ

2) เพื่อให้นักศึกษาได้คุ้นเคยและรู้จักถึงธรรมชาติและลักษณะของงานให้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ตลอดจนขอบเขตความกว้างขวางของการให้บริการ (ว่ามีวัตถุประสงค์และมีหน้าที่เพียงใด)

3) เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสรู้จักหนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทว่ามีเนื้อหาประเภทใด กว้างขวางพอที่จะตอบคำถามและช่วยในการศึกษาค้นคว้าเพียงใด

4) เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงที่มีคุณค่าและเหมาะสม

5) เพื่อให้นักศึกษาให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภท

6) เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักประโยชน์ของหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ

7) เพื่อให้ศึกษามีโอกาสได้ฝึกหัดตอบคำถามหาข้อเท็จจริงจากหนังสือประเภทต่าง ๆ และฝึกตอบคำถามจากการศึกษาเฉพาะราย (case study) เพื่อฝึกฝนความชำนาญ

#### 5. หน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

หน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่จะจัดบริการให้กับผู้อ่านจากการศึกษาค้นคว้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

5.1 การให้บริการโดยตรง คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

5.1.1 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการให้บริการช่วยผู้อ่านค้นหาคำตอบโดยอาศัยแหล่งความรู้หลายประเภท การจัดหาตัวคำตอบ อาจเป็นทั้งบรรณานุกรม ดรรชนี บทคัดย่อ บทแปล ซึ่งอาจให้บริการโดยทางไปรษณีย์หรือทางโทรศัพท์ ลักษณะและปริมาณ ตลอดจนขอบข่ายของการให้บริการประเภทนี้ ขึ้นอยู่กับขนาด และประเภทของห้องสมุด

5.1.2 แนะนำหรือสอนวิธีใช้หนังสือและห้องสมุด เป็นการช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการแบบนี้สามารถจัดเป็นทางการ คือ การสอนเป็นชั้นเรียน หรือแบ่งเป็นกลุ่มย่อย การแนะนำการใช้ห้องสมุดนี้มักจะพบในห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการในทางด้านนี้ คือ บรรณารักษ์สอนให้ผู้ใช้รู้จักใช้บัตรรายการ หาหนังสือจากบรรณานุกรม แนะนำวิธีใช้ดรรชนีวารสาร เป็นต้น

5.2 การให้บริการทางอ้อม เป็นกิจการงานต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ได้จัดทำเตรียมไว้ให้พร้อม เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด งานเหล่านี้ ได้แก่ การจัดหาหนังสือ การแบ่งหมวดหมู่หนังสือ การทำบรรณานุกรม และตรวจขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานทางด้านนี้ ได้แก่

- 5.2.1 จัดหาหนังสืออ้างอิงเข้าห้องสมุดให้มีจำนวนมากเพียงพอ โดยอาศัยคู่มือ และการสำรวจตลาดหนังสือ
- 5.2.2 จัดหนังสืออ้างอิงให้อยู่ในที่ซึ่งสะดวกแก่ผู้ใช้ และอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยน่าใช้
- 5.2.3 แนะนำหนังสืออ้างอิงเล่มที่ได้รับเข้ามาใหม่ โดยจัดทำป้ายบอก จัดนิทรรศการแลทำรายชื่อหนังสือใหม่
- 5.2.4 เรื่องที่ยังไม่มีการตีพิมพ์เป็นเล่มหนังสือ แต่มีประโยชน์และน่าสนใจก็ควรจัดทำภาคไว้
- 5.2.5 ถ้าหนังสืออ้างอิงเล่มใดไม่มีตรวจขึ้น และเป็นเล่มที่ต้องใช้กันเสมอ ควรจัดทำตรวจขึ้นช่วย
- 5.2.6 ช่วยการค้นคว้าหาคำตอบแก่ผู้มาซักถามให้ได้โดยรวดเร็ว และตรงตามความต้องการด้วย
- 5.2.7 วัดผลของการบริการโดยเก็บสถิติ เช่น จำนวนผู้ใช้ ชนิด และประเภทของหนังสืออ้างอิงที่ใช้ จำนวนคำถามและประเภทคำถาม คำถามที่ไม่สามารถตอบได้ การเก็บสถิติสามารถนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
- 5.2.8 ตรวจคัดหนังสืออ้างอิงเล่มที่เก่าเกินไปและไม่มีผู้ใช้ หรือไม่ใครได้ใช้ค้นคว้าแยกเก็บต่างหาก เพราะในการค้นคว่านั้นต้องให้ได้ข้อเท็จจริงที่ทันสมัย

### การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นงานที่ผู้ใช้บริการต้องติดต่อประสานงานโดยตรง โดยผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบของการช่วยค้นหา คำตอบ หรือต้องให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง โดยให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักกับทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ วิธีการค้นหาสารสนเทศ และรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ระเบียบต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นการพิจารณาตัดสินคุณค่าของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ว่ามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ สมบูรณ์ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเพียงใด เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือมาตรฐานที่ถือปฏิบัติ

#### ประเด็นสำคัญของการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

คุณภาพของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จะประสบความสำเร็จได้ด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ ขนาดของมวลทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งช่วยค้นคว้า ความต้องการของผู้ใช้บริการ ฯลฯ การประเมินจึงต้องพิจารณาแยกเป็นส่วน ๆ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ โดยต้องมีทักษะในการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ ตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบที่ตอบ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้คำตอบและต้องมีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นต้น

## 2. การปฏิบัติงาน ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีดังนี้

2.1 มีวิธีและขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสม ความรวดเร็ว ปัญหา ฯลฯ ของวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการ

2.2 ค่าใช้จ่าย อาจศึกษาค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการตอบคำถาม 1 คำถาม หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของคำถามแต่ละประเภท เช่น คำถามที่ต้องการคำตอบข้อเท็จจริง หรือคำถามที่ต้องการคำตอบที่ต้องค้นคว้าอย่างละเอียด เป็นต้น

2.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการโดยที่ผู้ใช้เดินทางมาของรับบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นๆ ที่สถาบันบริการสารสนเทศกำหนด เป็นต้น

2.3 คำตอบ ได้แก่ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความตรงกับความต้องการ เป็นต้น

## 3. ทรัพยากรสารสนเทศ ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

3.1 ความครบถ้วนสมบูรณ์ของแหล่งช่วยค้นคว้าทั้งในด้านขอบเขตเนื้อหา ระยะเวลา ภาษา เป็นต้น

3.2 ประเภทของแหล่งช่วยค้นคว้า เช่น ประเภทสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

3.3 การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วิธีการ หรือสถานที่จัดเก็บ ประเมินด้านความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ เป็นต้น

## 4. ผู้ใช้บริการ ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของคำตอบที่ได้รับหรือสารสนเทศที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือด้านการแนะนำ การสอนและช่วยค้นคว้า เป็นต้น

4.2 ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ลักษณะคำถาม ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ เป็นต้น

4.3 สภาพการใช้บริการ เช่น ความถี่ของการใช้บริการ เหตุผลที่ใช้หรือไม่ใช้บริการ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

การประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผู้ให้บริการ การประเมินการปฏิบัติงาน การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ หรือประเมินผู้ใช้บริการ จะเห็นว่ามีทั้งการประเมินเชิงปริมาณที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลขและการประเมินเชิงคุณภาพที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณลักษณะเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้โดยทั่วไปดังนี้

1. แบบเก็บสถิติการปฏิบัติงานประจำวัน เป็นเครื่องมือที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศออกแบบเพื่อใช้เก็บสถิติการปฏิบัติงานตอบคำถามหรือบริการอ้างอิงสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้กรอกข้อมูลดังกล่าว โดยทั่วไปจะเก็บรวบรวมสถิติการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาของแต่ละวัน รวมทั้งสถิติของบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังตัวอย่างนี้



สถิติการปฏิบัติงานบริการอ้างอิง/ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
วันที่ \_\_\_\_\_

ประเภทคำถาม	จำนวนคำถาม			รวม
	08.30- 12.00	12.00- 16.30	16.30- 19.30	
คำถามทั่วไป				
คำถามข้อเท็จจริง				
เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียด				
ต้องการค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศแหล่งอื่นๆ				
ให้คำแนะนำ				
ให้การศึกษาแก่ผู้ใช้				
อื่น ๆ				

ภาพที่ 7.1 ตัวอย่างแบบเก็บสถิติการปฏิบัติงานประจำวัน

2. แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ออกแบบเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์และความช่วยเหลือที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เป็นต้น

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

1. ท่านได้รับคำตอบตรงกับที่ท่านต้องการระดับใด
<input type="checkbox"/> มากที่สุด <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ไม่ตรงกับที่ต้องการ
2. ท่านได้รับคำตอบทันกับความต้องการใช้งานหรือไม่ ระดับใด
<input type="checkbox"/> มากที่สุด <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ไม่ตรงกับที่ต้องการ
3. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือท่านในงานระดับใด
<input type="checkbox"/> มากที่สุด <input type="checkbox"/> มาก <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ

ภาพที่ 7.2 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

สรุป บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการติดต่อใช้บริการโดยตรง โดยการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น บริการผู้ใช้บริการโดยตรงที่เคาน์เตอร์บริการ บริการทางจดหมาย ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (Electronic Mail-E-mail) หรือบริการผ่านสื่ออื่นๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จัดให้บริการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการบริการที่ผู้ให้บริการเป็นสื่อกลาง ประสานงานระหว่างผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยการให้การช่วยเหลือด้านการสืบค้น การให้คำแนะนำและสอน รวมทั้งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลสารสนเทศ ความรู้และได้ประโยชน์ต่าง ๆ จากสารสนเทศ โดยมุ่งผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางของระบบบริการสารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสารสนเทศ เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการพึงต้องหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยวิธีที่ถูกต้องเหมาะสม สะดวก โดยการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้า ต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร สื่ออ้างอิงและแหล่งช่วยค้นคว้าต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการมุ่งตอบสนองผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อเป็นการตอบสนองผู้ใช้บริการและยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน รวมทั้งสามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ค้นคว้าวิจัยได้ด้วยตนเอง

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นบริการที่มุ่งเน้นการหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการและยังต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ช่วยด้านการสืบค้นสารสนเทศ สอนและให้คำแนะนำให้ผู้ใช้บริการรู้และแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองด้วยความสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดบริการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งความสำคัญสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยในยุคที่สารสนเทศมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นมากมายและท่วมทับหลากหลายรูปแบบ จนเกินความสามารถที่ผู้ใช้บริการจะสามารถค้นหาได้ด้วยตนเองได้ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้านการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของแต่ละคนและยังเป็นการบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

2. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งบริการสารสนเทศต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า พร้อมทั้งเป็นผู้มีทักษะในวิธีการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาคำตอบ รู้จักการใช้เครื่องมือเพื่อการค้นหาสารสนเทศเป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ใช้ไม่รู้ว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีหนังสือประเภทใด หนังสือและสื่ออะไรจัดให้บริการ ดังนั้นการจัดทำเครื่องมือเพื่อการค้นหาคำตอบเพื่อบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ผู้ให้บริการต้องพัฒนาผู้ใช้บริการด้วยการแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าให้เป็นใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าให้ได้ โดยการแนะนำและสอนผู้ใช้บริการใช้เครื่องมือต่างๆ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

3. ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาสารสนเทศ ผู้ใช้ส่วนมากจะช่วยเหลือตัวเองในการค้นหาสารสนเทศ ค้นหาเรื่องที่ต้องการรู้ต้องการศึกษา โดยอาจค้นได้บ้างไม่ได้บ้างและใช้เวลาในการค้นหาเป็นเวลานาน บางคนอาจเลิกล้มความพยายามในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ การใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแก้ปัญหาเหล่านี้แก่ผู้ใช้บริการ อันเป็นการช่วยลดเวลาในการค้นหาสารสนเทศและมีเวลาศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมากขึ้น

4. ช่วยให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ โดยผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องทำการสอนให้ผู้ใช้บริการเกิดทักษะความรู้ความสามารถในการเข้าถึงมวลสารสนเทศและสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ตามความต้องการ การสอนการใช้บริการสารสนเทศรวมถึงการสอนให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง เป็นอีกด้านหนึ่งของการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้และแสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต

5. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกับผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นสื่อการประสานและสร้างความรู้ ความเข้าใจโดยตรงระหว่างห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศพร้อมทั้งสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศและตระหนักถึงความสำคัญ โดยห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นแหล่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแสวงหาความรู้และเป็นที่พักเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจได้

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาหมายถึงอะไร
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาสำคัญอย่างไร
3. งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับอะไร
4. จงอธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา
5. จงอธิบายถึงการสื่อความหมายในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา
6. จงอธิบายกลวิธีในการค้นหาคำตอบเพื่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา
7. จงอธิบายการประเมินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา

### เอกสารอ้างอิง

- จินตนา เกสรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี (โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ).
- เพ็ญพันธ์ เพชรคร. (2541,กันยายน). เทคนิคในการสัมภาษณ์เพื่อบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า: กรณีบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 6, 3 :45-50
- มาลี ลำสกุล. (2548). “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า”. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 8. หน้า 5-35 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สชาติพย์ เกียรติวานิช. (2539,มกราคม-มิถุนายน). เทคนิคการให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้า. โคมทัศน์. 17, 1 : 105-108
- อัญญา แสงกระจ่าง. (2537,กรกฎาคม-ธันวาคม.). การประเมินบริการตอบคำถาม. โคมทัศน์. 15,2 : 112-122

## บทที่ 6

### ผู้ให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศมีบทบาทสำคัญที่ทำให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จตลอดจนเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศจึงมีความจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะทางวิชาชีพพร้อมทั้งมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

#### ความหมายและความสำคัญของผู้ให้บริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติในองค์การสารสนเทศซึ่งทำหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำ และสอนวิธีการเข้าถึงความรู้ที่ได้มีการบันทึกในทุกรูปแบบให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศ โดยจัดบริการสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม (A.L.A. Reference and Use Services Association, 2003) การจัดบริการสารสนเทศทางตรง เช่น การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นการบริการคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับบริการสารสนเทศทางอ้อม เช่น บริการสอนและแนะนำการค้นหาสารสนเทศ เป็นต้น

บุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นผู้ที่ต้องดำเนินการคัดเลือก วิเคราะห์และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเตรียมการค้นคืนและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาค้นหาข้อเท็จจริง ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ให้บริการ จัดทำข่าวสารในรูปของจดหมายข่าว จัดบริการเวียนวารสาร ให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำสาระสังเขปบทความรวบรวมบรรณานุกรม จัดให้มีการแปลเอกสาร คัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ คัดเลือกเว็บไซต์ต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานจุดเชื่อมโยงให้ผู้ให้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก จัดรวบรวมสารสนเทศและข้อมูลต่างๆ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่น และข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้ สร้างเป็นเว็บเพจ ให้ผู้ใช้บริการได้ค้นหาสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวมทั้งให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการและแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการได้อย่างเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2548 :72-74)

ความสำเร็จของการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2548 :72-74) กล่าวคือ นอกจากจะมีอาคารสถานที่ที่เหมาะสม มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเครื่องมือช่วยค้นคว้าตลอดทั้งมีแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ซึ่งมีคุณภาพสูงแล้ว ผู้ให้บริการสารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญยิ่งโดยเฉพาะในการจัดกิจกรรมและบริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเป็นผู้ช่วยหรือเป็นคู่คิดทางวิชาการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศได้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างเต็มที่และได้รับบริการที่มีคุณภาพ โดยการคัดเลือกสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจากแหล่งสารสนเทศที่มีผู้ผลิตขึ้นอย่างกว้างขวางและมีจำนวนมากมายมหาศาล เป็นต้น

### ความสำคัญของผู้ให้บริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นผู้ที่บทบาทสำคัญที่ทำให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จตลอดจนเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การสารสนเทศ ความสำคัญของผู้ให้บริการสารสนเทศจำแนกได้ (ลีปาน ทรัพย์ทอง. 2555 : 6-7) ดังนี้

1. เป็นตัวกลาง (intermediary) ระหว่างผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศขององค์การสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นผู้ที่รู้จักทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์การสารสนเทศเป็นอย่างดีทั้งในด้านขอบเขตเนื้อหาที่ครอบคลุม ความกว้าง และความลุ่มลึกของคอลเล็กชันต่างๆ ตลอดจนมีความชำนาญเรื่องวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ
2. เป็นผู้กระตุ้นและส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สารสนเทศและต่อการเรียนรู้ เป็นผู้จัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้ใช้รู้จักองค์การสารสนเทศและบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นวิธีสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้ใช้บริการ โดยอาจอยู่ในรูปของการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศ
3. เป็นผู้ทำหน้าที่ประสานความเข้าใจระหว่างผู้ใช้บริการต่อองค์การสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศเป็นตัวแทนขององค์การสารสนเทศในการสร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างเจตคติที่ดี และสร้างภาพลักษณ์ที่ผู้ใช้มีต่อองค์การสารสนเทศโดยรวม
4. เป็นผู้สนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ในภารกิจต่างๆ ที่ต้องใช้สารสนเทศ โดยจัดเตรียมช่องทางเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น สนับสนุนวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอนในสถานศึกษา สนับสนุนการทำงานโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นต้น

### ประเภทของบุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศก็เหมือนกับบุคลากรในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือสถาบันบริการสารสนเทศทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ บุคลากรกลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ และกลุ่มผู้สนับสนุนกิจกรรมทางวิชาชีพ (พิมลพรรณ เรพเพอร์. 2548 :72-74)

กลุ่มผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ (professional) บุคลากรในกลุ่มนี้มีฐานะเท่าเทียมกันทางวิชาชีพ ประกอบด้วยบุคคลหลายประเภททั้งนี้ขึ้นกับความต้องการและความเหมาะสมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละประเภท ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ได้รับปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สารสนเทศศึกษา เป็นต้น ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. นักเอกสารสนเทศหรือนักสารสนเทศ เป็นชื่อที่ตรงกับภาษาอังกฤษหลายคำ เช่น documentalist (เป็นคำที่นิยมในแถบทวีปยุโรป) information specialist หรือ information officer หรือ information manager ซึ่งเป็นชื่อตำแหน่งที่นิยมใช้เรียกบุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ มีลักษณะงานเกี่ยวกับการจัดการ คัดเลือกเอกสารหรือสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา วิเคราะห์และจัดหมวดหมู่หนังสือ เอกสาร ทำรายการบรรณานุกรม ตรวจจับและสาระสังเขป ให้เป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้า จัดทำเอกสารสำเร็จรูปเฉพาะเรื่องเพื่อใช้ค้นคว้า จัดสร้างฐานข้อมูล สร้างเว็บเพจ แนะนำการอ่าน การใช้หนังสือหรือเอกสารเฉพาะวิชา และการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต

2. บรรณารักษ์ (librarian) เป็นชื่อที่ใช้เรียกบุคลากรในตำแหน่งที่ต้องทำหน้าที่รับผิดชอบงานทางวิชาชีพในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องเป็นต้นว่ากำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานบริการ วางแผนจัดองค์การห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จัดบริหารดำเนินงานเป็นผู้สามารถตัดสินใจวิเคราะห์ความต้องการของหน่วยงานและของผู้ใช้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นตัวเชื่อมโยงความต้องการของผู้ใช้กับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเป็นผู้วางแผนทางการบริการและสื่อสารให้เป็นที่ทราบในหมู่ผู้ปฏิบัติงานตลอดทั้งแจ้งให้กลุ่มผู้ใช้บริการทราบโดยทั่วถึงกันว่ามีบริการสารสนเทศใดบ้างที่จัดเตรียมเพื่อให้บริการ ตำแหน่งบรรณารักษ์ควรเป็นผู้มีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาและหนังสือ มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจเรียกชื่อตำแหน่งบรรณารักษ์ตามลักษณะงานและหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บรรณารักษ์ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

3. นักจดหมายเหตุ (archivist) เป็นชื่อที่ใช้เรียกบุคลากรที่ปฏิบัติงานจดหมายเหตุ ซึ่งมีลักษณะงานเกี่ยวกับการเสาะหา รวบรวมเรื่องราวและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สำคัญ ๆ ของหน่วยงานหรือของชาติ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ พิจารณาและประเมินคุณค่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวและเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับความสนใจของประชาชน ผู้ใช้บริการเสนอแนะเกี่ยวกับการทำลายเอกสารที่ไม่มีความสำคัญในด้านจดหมายเหตุ วิเคราะห์และจัดทำเรื่องย่อของเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อใช้ในการอ้างอิงต่างๆ จัดทำบัตรดัชนี จัดทำบัญชีแยกหมวดหมู่เรื่องราวต่างๆ เพื่อช่วยในการค้นคว้า เก็บและดูแล ซ่อมแซม รักษาเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับจดหมายเหตุ ศึกษาค้นคว้า และให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4. นักวิชาการในสาขาวิชาการต่างๆ (subject specialist) เป็นชื่อที่ใช้เรียกผู้มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาการต่างๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องการและมอบหมายให้คัดเลือก วิเคราะห์ รวบรวม และจัดเตรียมสารสนเทศเฉพาะสาขา หรือจัดทำกิจกรรมเพื่อบริการและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ นักวิชาการในกลุ่มนี้อาจมีชื่อเรียกตามสาขาวิชาชีพ เช่น นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทั้งนี้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศบางแห่งจัดให้นักวิชาการที่มีความรู้เฉพาะสาขาทำหน้าที่คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชานั้น ๆ (subject bibliographer) เป็นผู้ทำบัตรดัชนีหรือสาระสังเขปเฉพาะด้าน (subject indexer หรือ abstractor) เป็นผู้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านทั้งที่ปฏิบัติด้วยระบบมือหรือระบบคอมพิวเตอร์ระบบอัตโนมัติหรือระบบออนไลน์ ในห้องสมุดต่างประเทศบางแห่งอาจเรียกชื่อบุคลากรกลุ่มนี้ว่าเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพในชื่ออื่นๆ ตามหน้าที่ปฏิบัติ เช่น

1. นักวิชาการศึกษาสารสนเทศ (information educator) เป็นผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะสาขาหรือหลายสาขา มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรมให้การศึกษาต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานทั้งระดับวิชาชีพและระดับปฏิบัติการ

2. นักวิเคราะห์สารสนเทศ (information analyst) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา มีหน้าที่จัดการวิเคราะห์ จัดทำสาระสังเขปและบัตรดัชนี หรือทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

3. นักเผยแพร่สารสนเทศ (information distributor) เป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือมีความรู้เฉพาะสาขาอื่นๆ มีหน้าที่ในการบริการและ



เผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการ โดยการปฐมนิเทศ การเสนอการใช้บริการสารสนเทศ บริการสารสนเทศทันสมัย บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เรียกใช้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

4. ผู้จัดการสารสนเทศ (information manager) อาจเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือวิชาเฉพาะสาขา มีความสามารถทางการบริหาร ออกแบบ วิเคราะห์ระบบ และประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการจัดการดูแลเกี่ยวกับงบประมาณ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน การทำโครงการ การวางแผน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้มีความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นผู้มีความรู้ทางด้านห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งบุคลากรประเภทนี้ช่วยพัฒนาระบบอัตโนมัติ และหรือเป็นผู้ดูแลบำรุงรักษาระบบอัตโนมัติตลอดทั้งควบคุมดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

กลุ่มผู้สนับสนุนกิจกรรมทางวิชาชีพ (sub-professional หรือ supportive หรือ semi-professional หรือ para-professional) เป็นกลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่ที่ทำงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ประกอบด้วย บุคคลที่มีทักษะหลากหลายทั้งที่เป็นบุคลากรที่มีความรู้และทักษะกึ่งวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ ช่างเทคนิค เป็นต้น โดยปฏิบัติหน้าที่เสมือน และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่เป็นงานประจำ อาทิ การนำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรม การคัดลอกรายการทางบรรณานุกรมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (copy cataloger) การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การทำรายการค่าใช้จ่าย การทวงถามวารสารที่บอกรับแต่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังไม่ได้รับ บุคลากรกลุ่มนี้อาจจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นต้น

### สมรรถนะของผู้ให้บริการสารสนเทศ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ (competency) ไว้ต่างๆ อาทิ คำอธิบายที่ว่าสมรรถนะ คือ กลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกับงานหลักของตำแหน่งงาน (Scott B. Parry อ้างถึงใน สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555 :7) อธิบายถึงสมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก. พ. (2548) ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน และให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะว่าหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร โดยได้จำแนกสมรรถนะในการทำงานออกเป็น ๓ ประเภทคือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะด้านการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ดังนั้น สมรรถนะจึงเป็นกลุ่มพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งเกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นและทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จหรือมีผลงานโดดเด่น ยิ่งกว่านั้นสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ โดยมีสมมติฐานว่าหากบุคลากรมี

พฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้วจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดี ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและพันธกิจที่วางไว้

**สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์**

สมรรถนะวิชาการวิชาชีพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์หลายแห่งได้กำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ เช่น สมาคมห้องสมุดอเมริกันหรือเอแอลเอ (American Libran Association-ALA) ได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์(Core Competences Librarianship) สมาคมห้องสมุดเฉพาะหรือเอสแอลเอ (Special Libraries Association-SLA) ได้กำหนดสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ในศตวรรษที่ 21 (Competencies for Information Professionals of the 21st Century) ฯลฯ โดยเนื้อหาสาระหลักเป็นข้อกำหนดสมรรถนะของบุคคลในด้านต่างๆซึ่งจำเป็นต้องมีสำหรับการปฏิบัติงานในองค์การสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการสารสนเทศด้วย

การแบ่งประเภทของสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มักแบ่งออกเป็นประเภทๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นขอบเขตของสมรรถนะได้ชัดเจนขึ้น เช่น สมาคมห้องสมุดเฉพาะหรือเอสแอลเอ แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะเฉพาะวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะบุคคล สมาคมห้องสมุดละสารสนเทศออสเตรเลียหรือเอเลีย (Australian Library and Information Association-ALIA) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป (สิปาน ทรัพย์สินทอง. 2555: 8-10) ดังนี้

1. สมรรถนะหลักของผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถทางวิชาชีพที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการบริการสารสนเทศ เนื้อหาของสมรรถนะหลักจึงมุ่งเน้นที่ความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพของผู้ให้บริการสารสนเทศประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการจัดองค์การสารสนเทศ(Special Libraries Association ๒๐๐๓) ได้แก่ ความสามารถในการจัดโครงสร้างขององค์การได้อย่างเหมาะสม สามารถสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ทราบถึงประโยชน์และคุณค่าบริการสารสนเทศขององค์การ มีความสามารถสร้างทีมงาน สามารถบริหารจัดการ รวมทั้งการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้หลักการตลาดในการบริการสารสนเทศและผลิตภัณฑ์สารสนเทศ

1.2 ความสามารถในการจัดการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ความรู้ความสามารถที่พึงมี ได้แก่ ความรู้เรื่องวงจรของสารสนเทศตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการคัดสารสนเทศออกความรู้เรื่องแหล่งผลิต แหล่งบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ตลอดจนผลิตภัณฑ์สารสนเทศต่างๆอีกทั้งความสามารถในการประเมินคุณค่าของสารสนเทศและผลิตภัณฑ์สารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ และต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องจริยธรรมทางวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ลิขสิทธิ์ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น ในกรณีที่เป็นสารสนเทศดิจิทัลต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสัญญาและเงื่อนไขกับผู้จัดการจำหน่ายอีกด้วย

1.3 ความสามารถในการจัดการบริการสารสนเทศ ต้องสามารถจัดบริการและส่งเสริมให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเสรี มีความรู้ หลักการ และเทคนิคในการให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย มีความรู้และเทคนิคในการค้นคืนสารสนเทศ ตลอดจนสามารถประเมินคุณค่าสารสนเทศที่ค้นคืนได้ สามารถออกแบบวิธีการนำส่งหรือใช้วิธีการนำส่งสารสนเทศและผลิตภัณฑ์

สารสนเทศให้ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถให้การศึกษาค้นคว้าและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้ใช้ให้เป็นผู้รู้สารสนเทศ

1.4 ความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการจัดบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้การบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ได้แก่ มีความรู้ตลอดจนสามารถประยุกต์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูลที่ใช้ในการบริการ เช่น เทคโนโลยีที่ใช้ในการนำส่งบริการสารสนเทศไปยังผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องรู้เท่าทันเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงบริการสารสนเทศให้เหมาะกับยุคสมัย

2. สมรรถนะทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่ผู้ให้บริการสารสนเทศพึงมีเพื่อเสริมการปฏิบัติงาน จึงมักมุ่งเน้นเจตคติ บุคลิกภาพ การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น ฯลฯ ดังนี้

2.1 ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึงการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านสื่อหรือการสื่อสารโดยตรงก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ทำให้เกิดความเข้าใจและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การสารสนเทศและผู้ใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ ยังต้องมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มที่ต้องการสื่อสารอีกด้วย

2.2 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่อคนรอบข้าง ให้ความร่วมมือช่วยเหลืองานของกลุ่ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีความสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความรับผิดชอบ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมายและต่อสังคม ตลอดจนมีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมและยึดมั่นในมาตรฐานจรรยาวิชาชีพ

2.4 ความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึงความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาของผู้ใช้บริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่ต้องใช้เวลาแก้ไข

2.5 ความคิดสร้างสรรค์ และสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดกิจกรรมและบริการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม

2.6 ความสามารถในการสร้างหุ้นส่วนและพันธมิตรในการบริการสารสนเทศ เช่น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการรักษาสัมพันธ์อันดีในกลุ่มร่วมมือ

2.7 มีบุคลิกภาพดี สุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น และแต่งกายเหมาะสม สมรรถนะในข้อนี้เป็นสมรรถนะที่เห็นและสัมผัสได้ง่ายที่สุด ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกกับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

สมรรถนะของภัณฑารักษ์ คณะกรรมการฝ่ายบริการภาครัฐแห่งซาสเค็ทเชวาน (Saskatchewan Public Service Commission) ได้กำหนดสมรรถนะของภัณฑารักษ์ สารระสำคัญประกอบด้วยสมรรถนะ ๓ ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติส่วนบุคคล (Saskatchewan Public Service Commission อ้างถึงใน สีสาน ทรัพย์ทอง. 2555: 9-10) ดังนี้

1. ความรู้ภัณฑารักษ์พึงมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความรู้เรื่องทฤษฎีและหลักการในสาขาพิพิธภัณฑ์วิทยาและสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง และประวัติศาสตร์ โบราณคดี ฯลฯ

1.2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

1.3. ความรู้ด้านงานเทคนิคของพิพิธภัณฑสถาน เช่น การเตรียมวัสดุ การจัดทำทะเบียน การจัดแสดง การสงวนรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอีกด้วย

## 2. ทักษะ ทักษะที่พึงมี ได้แก่

2.1 ทักษะในการสื่อสาร ต้องมีความสามารถในการอธิบายหลักการและเนื้อหาทางวิชาการในสาขาพิพิธภัณฑสถานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความสามารถในการบรรยาย การนำชมตลอดจนมีความสามารถในการเขียนเพื่อเผยแพร่ทางวิชาการ

2.2 ทักษะการเป็นผู้นำ สามารถเป็นผู้นำกลุ่มให้ดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ สามารถให้คำแนะนำและชี้แนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ร่วมงาน

2.3 ทักษะการแก้ปัญหา มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหานั้น

2.4 ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถในการจดจำบุคคล มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ สามารถจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

2.5 ทักษะในการร่วมงานกับผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

2.6 ทักษะในการวางแผนงานและการจัดโครงการ สามารถจัดลำดับความสำคัญของการสามารถติดตามและควบคุมให้งานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.7 ทักษะในการคิดวิเคราะห์ สามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต

2.8 ทักษะด้านงานเทคนิคของพิพิธภัณฑสถาน มีความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการงานเทคนิคของพิพิธภัณฑสถาน

2.9 ทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยของพิพิธภัณฑสถานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. คุณสมบัติส่วนบุคคล ภัณฑารักษ์พึงมีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยเจตคติและอุปนิสัยที่พึงประสงค์ เช่น ความเป็นมิตร ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมั่นใจในตนเอง ความอดทน ความเข้าใจผู้อื่น และอุทิศตน เป็นต้น

## บทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศ

บทบาทสำคัญที่ทำให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จตลอดจนเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การสารสนเทศ คือ เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับทรัพยากรสารสนเทศขององค์การสารสนเทศ เป็นผู้กระตุ้นและส่งเสริมการใช้สารสนเทศ เป็นผู้ทำหน้าที่ประสานความเข้าใจระหว่างผู้ใช้บริการกับองค์การสารสนเทศและเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ในภารกิจต่างๆที่ต้องใช้สารสนเทศ

บทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศ การปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีปัจจัยและผลกระทบต่อบทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศหลายด้าน ดังนั้นการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเนื่องมาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม สรุปความสำคัญได้ 3 ประการได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ใช้บริการสารสนเทศ (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 11-14) ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล การผลิตทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันผลิตทรัพยากรสารสนเทศประเภทดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามหลักอุปสงค์และอุปทานของผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้ผลิต

บางรายเลิกผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกบนกระดาษและหันไปผลิตทรัพยากรแบบดิจิทัลแทน ซึ่งมีข้อดีสำหรับผู้ผลิตที่สามารถผลิตได้อย่างรวดเร็ว ต้นทุนโดยรวมในการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศลดลง เพราะไม่ต้องใช้เวลาในกระบวนการพิมพ์และจัดทำรูปเล่ม สามารถเผยแพร่สู่ผู้อ่านได้กว้างขวาง โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่วนผู้ใช้ก็นิยมใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลมากขึ้น เนื่องจากสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะทาง ค้นหาได้ตลอดเวลา และสามารถแสดงผลข้อมูลทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงได้ เป็นต้น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในฐานะตัวกลางประสานงานระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการสารสนเทศตระหนักถึงข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงได้จัดทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศด้วย

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในสังคม รวมทั้งองค์การสารสนเทศที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ การบริการ และการเผยแพร่สารสนเทศ นอกจากนี้เทคโนโลยีเว็บยังทำให้บริการสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เกิดการประยุกต์เทคโนโลยีเว็บในการให้บริการสารสนเทศ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแบบดิจิทัลบนเว็บ การสร้างเว็บบอร์ดหรือกระดานข่าวเพื่อใช้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนการสนทนา การอภิปราย การแจ้งข่าว การประชาสัมพันธ์และบริการสารสนเทศ เป็นต้น

3. ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอย่างแพร่หลาย สารสนเทศดิจิทัลที่มีอยู่มากมาย ระบบการค้นคืนสารสนเทศที่ใช้ง่ายขึ้น สภาพแวดล้อมเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศดิจิทัลด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นการค้นหาจากเว็บไซต์หรือจากรากฐานข้อมูลต่างๆ ดังจะเห็นได้จากสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขององค์การสารสนเทศที่ลดลง พฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้องค์การสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการตามไปด้วย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่สามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลาจากที่ใดๆโดยไม่ต้องเดินทางไปองค์การสารสนเทศ

บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่องค์การสารสนเทศดำเนินการมาตั้งแต่เดิมนั้นมักเน้นด้านสถานที่ เช่น อาคารและพื้นที่สำหรับให้บริการที่กว้างขวาง ความสะดวกสบายน่าเข้าไปใช้ และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าไปในองค์การสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก ซึ่งเกี่ยวกับการใช้งบประมาณในการจัดหาเป็นจำนวนมากด้วย แต่ในปัจจุบันจุดเน้นทั้งสองประการข้างต้นมีความสำคัญน้อยลง แต่มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการสารสนเทศมากกว่า ซึ่งสามารถสรุปบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ให้บริการสารสนเทศ(สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 11-14) ดังนี้

1. บทบาทผู้ให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ดังนั้นจะเห็นได้จากการที่มีชื่อเรียกตำแหน่งใหม่ๆ ของผู้ให้บริการสารสนเทศเกิดขึ้นหลายคำ โดยเฉพาะคำในภาษาต่างประเทศ ชื่อเรียกดังกล่าวสะท้อนให้เห็นบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการสารสนเทศได้ เช่น Electronic Resources Librainia, Electronic Resources Access librainia, Electronic Service / System Librainia และ Electronic and Information ResouresLibrainia เป็นต้น โดยอาจแบ่งบทบาทผู้ให้บริการออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.1 บทบาทในการจัดหาคอลเล็กชันดิจิทัล เช่น ในกระบวนการสร้างและพัฒนาคอลเล็กชัน โดยมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ที่รู้จักผู้ใช้ รู้ความต้องการ

สารสนเทศของผู้ใช้ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นในการเลือกทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ ยังอาจมีบทบาทเป็นนักเจรจาต่อรองกับผู้ผลิตสารสนเทศดิจิทัลอีกด้วย

1.2 บทบาทในการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ตลอดจนการชี้แนะแหล่งสารสนเทศดิจิทัลต่างๆซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญคือต้องมีบทบาทเป็นผู้สอนและผู้แนะนำให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหา ประเมินค่า เข้าถึง และรวบรวมสารสนเทศดิจิทัลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

2. บทบาทของผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการจัดการบริการตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบทบาทในการให้บริการมุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้โดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และเน้นให้บริการตามความต้องการเฉพาะผู้ใช้ ซึ่งมีความสลับซับซ้อนและมีตัวแปรหลายตัวที่ส่งผลให้เกิดความต้องการแตกต่างกัน และยังต้องมีบทบาทในการออกแบบการบริการสารสนเทศให้สามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อีกด้วย

ในต่างประเทศมีการออกแบบบริการสารสนเทศโดยเน้นใช้ความเชี่ยวชาญของผู้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Business & Economics Library) มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ (University of Illinois) มีบริการให้คำปรึกษาในการสมัครงาน (Career Consultant) แก่นักศึกษาที่ต้องการหางานและสมัครงาน บริการนี้เป็นบริการรูปแบบใหม่โดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ และประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับเป็นหลัก ลักษณะโดยสังเขปของการบริการคือ ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องศึกษาความต้องการของนักศึกษาเฉพาะบุคคล แนะนำแหล่งงานและร่วมกันหางานที่ต้องการสมัคร เมื่อได้ตำแหน่งที่ต้องการแล้วจึงช่วยกันหาข้อมูลของหน่วยงานที่สมัครงาน ให้คำปรึกษาและแนะนำในการเขียนประวัติส่วนตัวและจดหมายสมัครงานโดยใช้ข้อมูลที่ค้นคว้ามาได้ และเมื่อได้รับการเรียกตัวเข้าสัมภาษณ์ก็จะร่วมกันเตรียมความพร้อม เช่น คำถามตอบที่อาจถูกสัมภาษณ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างห้องสมุดในต่างประเทศที่เพิ่มบริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดประชาชนฮุสตัน (Huston Public Library) (<http://www.hpl.lib.tx.us/career-center--core>) มีบริการรวบรวมรายชื่อแ่งงาน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งงานได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนการให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารการสมัครงานและให้ความช่วยเหลือในการติดต่อสื่อสารบริการดังกล่าวเป็นตัวอย่างเป็นการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคมในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจ

บริการสารสนเทศข้างต้นแสดงให้เห็นตัวอย่างขององค์การสารสนเทศและผู้ให้บริการที่ปรับบทบาทจากเดิมคือ เป็นตัวกลางเชื่อมโยงผู้ใช้กับสารสนเทศมาเป็นบทบาทใหม่ เป็นผู้ให้บริการที่ใช้ความเชี่ยวชาญของตนในการให้บริการ หรือผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมสารสนเทศและปรับแต่งสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3. บทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศที่ต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังได้กล่าวแล้วว่าเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริการสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะที่จำเป็นคือ การใช้เทคโนโลยีเว็บในการบริการสารสนเทศและความรู้ภาษาที่ใช้ในการสร้างเว็บ รวมทั้งการเป็นผู้ที่รู้จักสื่อและสามารถเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งสามารถสื่อสารผ่านสื่ออย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ตลอดจนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่บทบาทขององค์การสารสนเทศ

## การให้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล

องค์การสารสนเทศให้บริการสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ใช้ก็มีความคุ้นเคยกันกับสารสนเทศดิจิทัลมากขึ้นด้วย ดังนั้นจะเห็นว่าองค์การสารสนเทศจำนวนมากมีคอลเล็กชันดิจิทัลให้กับผู้ใช้ นอกจากนี้ ยังมีการขยายช่องทางการเข้าถึงองค์การสารสนเทศและบริการโดยไม่จำกัดเวลาสถานที่ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้และเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลที่ต้องการอย่างง่ายดาย

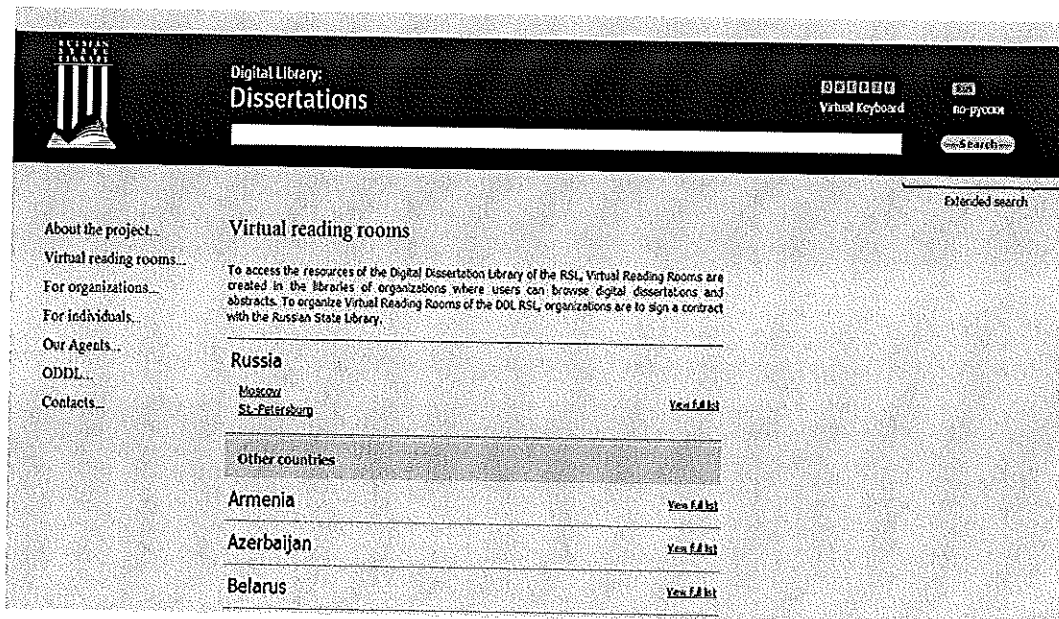
### บริการคอลเล็กชันดิจิทัล

คอลเล็กชันดิจิทัลขององค์การสารสนเทศในที่นี้หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่อาจได้มาจากการจัดหาสารสนเทศดิจิทัลที่มีจำหน่าย หรือจากการแปลงทรัพยากรสารสนเทศจากสื่อดั้งเดิมขององค์การสารสนเทศให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล บริการคอลเล็กชันดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการคอลเล็กชันให้เหมาะสมและรองรับการใช้บริการผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก ตลอดจนเพื่อการอนุรักษ์และสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นสารสนเทศเก่าย้อนหลังที่มีคุณค่า

### ตัวอย่างบริการคอลเล็กชันดิจิทัล

1. บริการคอลเล็กชันดิจิทัลวิทยานิพนธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัสเซีย (Russian Library) หอสมุดแห่งชาติรัสเซีย (Avdeeva อ้างถึงใน สีสาน ทรัพย์ทอง, 2555: 11-14) มีคอลเล็กชันวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและปริญญาโททั้งวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยภายในประเทศและในประเทศในเครือรัฐเอกราช ครอบคลุมเนื้อหาทุกสาขาวิชาใน ค.ศ. 2003 หอสมุดได้เริ่มพัฒนาโครงการวิทยานิพนธ์ดิจิทัล โดยการแปลงวิทยานิพนธ์จากฉบับพิมพ์จำนวนประมาณ 30,000 เล่ม ในเป็นวิทยานิพนธ์ดิจิทัลที่มีเนื้อหาฉบับเต็ม(full text) โดยแปลงเป็นไฟล์พีดีเอฟ (PDF) ทั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่ออนุรักษ์วิทยานิพนธ์และเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์จากคอมพิวเตอร์ของตนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องเดินทางไปหอสมุดอีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการคอลเล็กชัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องพื้นที่การจัดเก็บ นอกจากนี้หอสมุดยังเปิดกว้างให้ผู้เขียนวิทยานิพนธ์สามารถส่งผลงานเข้าในคอลเล็กชันได้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หลังจากที่วิทยานิพนธ์ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว วิทยานิพนธ์นั้นจะปรากฏอยู่ในคอลเล็กชันวิทยานิพนธ์ดิจิทัล ทำให้ในปัจจุบันมีวิทยานิพนธ์ดิจิทัลทั้งเก่าและใหม่ให้บริการมากกว่า 900,000 เล่ม วิธีนี้เป็นการจัดการที่สามารถเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณชน ได้อย่างกว้างขวาง

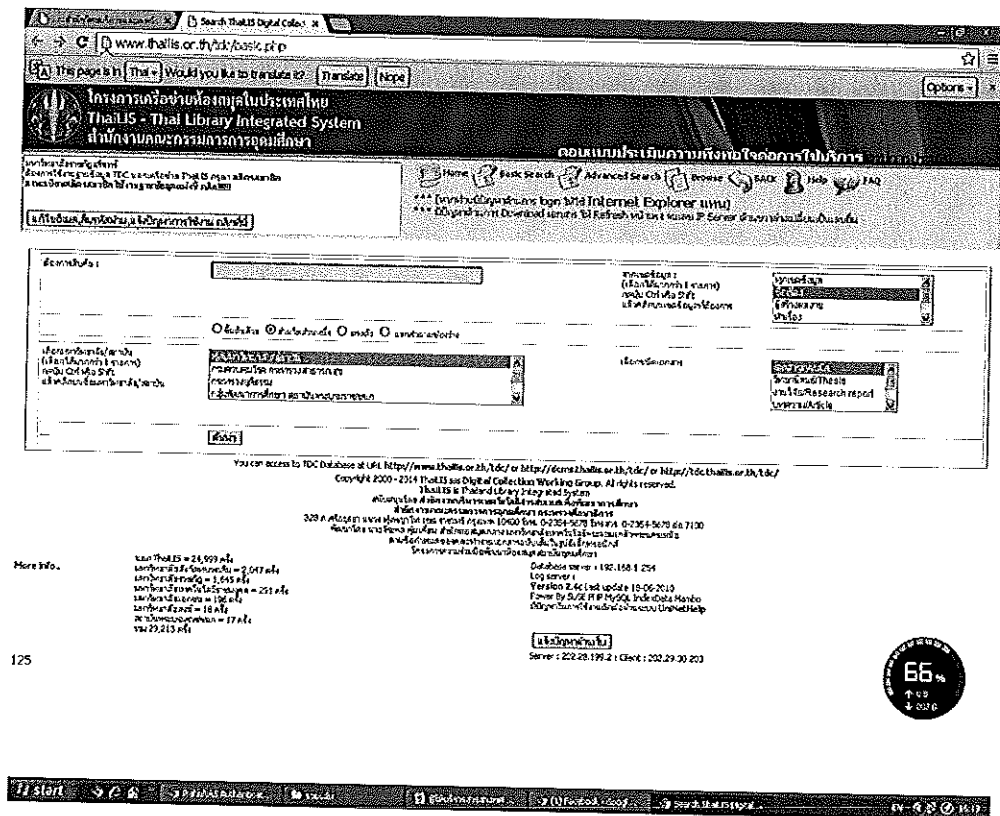
ด้านการให้บริการ ผู้ใช้สามารถค้นหาและเลือกดูวิทยานิพนธ์ดิจิทัลได้จากทะเบียนรายการวิทยานิพนธ์ โดยผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ห้องสมุดต่างๆ ในประเทศรัสเซียสามารถใช้วิทยานิพนธ์ดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติรัสเซียได้ด้วย โดยต้องสมัครเป็นสมาชิกและเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นรายปี แนวคิดดังกล่าวนี้เป็นการส่งเสริมการศึกษาวิจัยให้กว้างขวางขึ้น โดยนักวิจัย นักศึกษา สามารถเข้าถึงงานวิจัย นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา



ภาพที่ 6.1 เว็บไซต์ห้องอ่านหนังสือเสมือนของหอสมุดแห่งชาติรัสเซีย  
ที่มา : <http://diss.rsl.ru/?menu=catalog&lang=en> สืบค้น 9 มกราคม 2557

2. โครงงานฐานข้อมูลจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัล (Digital Collection) เป็นโครงการในเครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย หรือโครงการไทยลิส (ThaiLIS-Thai Library Integrated System) สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาร่วมสร้างฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ ปรินญาณิพนธ์ งานวิจัย วารสาร หรือหนังสือหายาก ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และยังเป็นการพัฒนาาระบบสารสนเทศและบริการให้มีความทันสมัยใช้เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย โดยเริ่มดำเนินการรวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลประเภทวิทยานิพนธ์ ปรินญาณิพนธ์ งานวิจัย บทความวารสารของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชชมงคล ฯลฯ และยังเปิดให้บริการเข้าถึงฐานข้อมูลดังกล่าวด้วย ปัจจุบันผู้ใช้บริการทั่วไปสามารถค้นหาและเข้าถึงคอลเล็กชันดิจิทัลได้ด้วย





ภาพที่ 6.2 เว็บไซต์โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย

ที่มา: <http://www.thallis.or.th/tdc/basic.php> สืบค้น 9 มกราคม 2557

สรุป บุคลากรผู้ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นผู้ที่ต้องดำเนินการคัดเลือก วิเคราะห์และประมวลผลทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเตรียมการค้นคืนและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อเท็จจริง ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ให้บริการ จัดทำข่าวสารในรูปแบบของจดหมายข่าว จัดบริการเวียนวารสาร ให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำสาระสังเขปบทความรวบรวมบรรณานุกรม จัดให้มีการแปลเอกสาร คัดเลือกสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ คัดเลือกเว็บไซต์ต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้จัดทำจุดเชื่อมโยงให้ผู้ให้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก จัดรวบรวมสารสนเทศและข้อมูลต่างๆ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่น และข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อผู้ใช้ สร้างเป็นเว็บเพจ ให้ผู้ให้บริการได้ค้นหาสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวมทั้งให้การศึกษาแก่ผู้ให้บริการและแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการได้อย่างเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

โดยผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสื่อสารทั้งการพูดและการเขียน ไม่ว่าจะเป็นสื่อสารผ่านสื่อหรือการสื่อสารโดยตรงก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ ทำให้เกิดความเข้าใจและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์การสารสนเทศและผู้ใช้งานสารสนเทศ นอกจากนี้ ยังต้องมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มที่ต้องการสื่อสารอีกด้วย และต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทัศนคติที่ดี

ต่อคนรอบข้าง ให้ความร่วมมือช่วยเหลืองานของกลุ่ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและผู้ให้บริการ ตลอดจนมีความสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องมีความรับผิดชอบ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมายและต่อสังคม ตลอดจนมีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมและยึดมั่นในมาตรฐานจรรยาวิชาชีพ พร้อมทั้งต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึงรวมถึงความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาของผู้ใช้บริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่ต้องใช้เวลาแก้ไข มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดกิจกรรมและบริการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม และมีความสามารถในการสร้างหุ้นส่วนและพันธมิตรในการบริการสารสนเทศ เช่น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการรักษาสัมพันธ์อันดีในกลุ่มร่วมมือ และมีบุคลิกภาพดี สุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น และแต่งกายเหมาะสม สมรรถนะในข้อนี้เป็นสมรรถนะที่เห็นและสัมผัสได้ง่ายที่สุด ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกกับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. สมรรถนะทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. จงอธิบายความหมายของผู้ให้บริการสารสนเทศ
3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศมีอะไรบ้าง

## เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา จิวลักษณ์. (2549). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผู้ให้บริการสารสนเทศ” ใน เอกสารประมวลสาระ  
ชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 4. หน้า 1-33. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมลพรรณ. เรพเพอร์. (2548). “ผู้ให้บริการสารสนเทศและจรรยาวิชาชีพ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
บริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 3. หน้า 68-104 นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2555). “ผู้ให้บริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการ  
สารสนเทศ. หน่วยที่ 4. หน้า 4-33 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุษณา เจริญไวย. (2542). บริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

## บทที่ 7

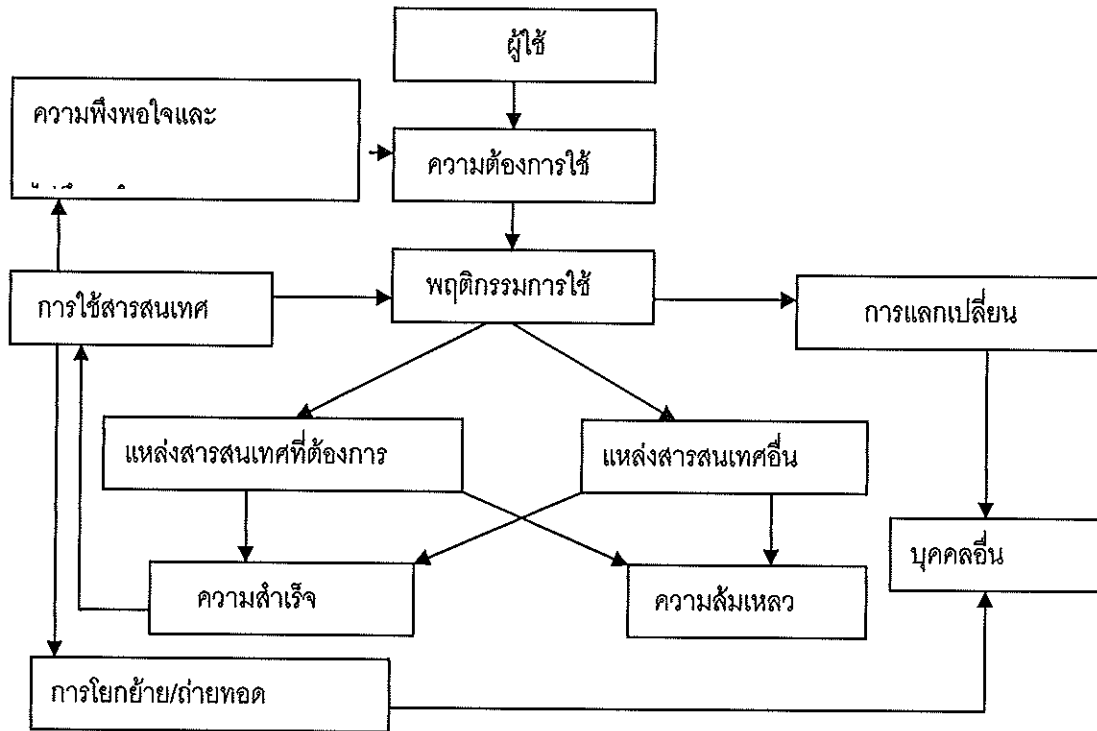
### ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งในชีวิตปัจจุบัน บุคคลมีการใช้สารสนเทศด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น เพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และเพื่อความบันเทิง เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย เพื่อประกอบการตัดสินใจ เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาสังคม ด้วยเหตุผลและความจำเป็นในการใช้สารสนเทศของบุคคลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการใช้สารสนเทศกับบุคคลมีความสัมพันธ์กันทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อใดก็ตามที่บุคคลต้องการนำสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของตนเอง จะทำให้เกิดมีการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศตามมาเป็นลำดับ

#### การใช้สารสนเทศ

บุคคลมักแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ แหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยได้ตระหนักถึงคุณค่าของสารสนเทศนั้น ๆ และจบลงเมื่อได้รับสารสนเทศที่ต้องการ พร้อมกับการนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ โดยการใช้สารสนเทศเป็นการกระทำภายหลังจากได้รับสารสนเทศที่ต้องการ พร้อมกับการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ การใช้สารสนเทศจึงสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และความต้องการใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลของการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ หากผลที่ได้รับจากการใช้สารสนเทศบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์อย่างดียิ่ง ย่อมทำให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศยิ่งขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ (กฤษณา แสนวา, 2542; ดวงใจ ตีรประเสริฐสิน, 2545; สะอาด เข็มสีดา, 2547; กอบกุล สุวลักษณ์, 2547; โพลิน จิตเจริญสมุทร, 2547; Meyer, 2005)

วิลสัน (Wilson, 2006: 658-670) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 7.1 พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ

ที่มา : Wilson T.D. (2006) "On User Studies and Information Need" *Journal of Documentation*.

62, 6 : 658-670

จากแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคคล กล่าวคือ เมื่อบุคคลตระหนักว่าตนเองมีความต้องการใช้สารสนเทศจะเริ่มพฤติกรรมการใช้โดยการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่คุ้นเคย เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศออนไลน์หรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ รวมทั้งอาจใช้วิธีแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

การแสวงหาสารสนเทศดังกล่าวอาจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้ ซึ่งเมื่อประสบความสำเร็จก็จะนำสารสนเทศไปใช้และอาจพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสารสนเทศที่หาได้ การใช้สารสนเทศดังกล่าวรวมถึงการโยกย้ายหรือถ่ายทอดสารสนเทศให้ผู้อื่นด้วย หลังจากนั้น เมื่อได้สารสนเทศแล้ว จะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ การใช้สารสนเทศมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (ดวงใจ ติรประเสริฐสิน. 2545;ไพลิน จิตเจริญสมุทร. 2547) ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวสารสนเทศ เช่น ประเภทของสารสนเทศที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างของสารสนเทศในทางทฤษฎีและสารสนเทศในทางปฏิบัติ กล่าวคือ สารสนเทศในทางทฤษฎี เป็นการใช้สารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของบุคคล หรือในบางครั้งอาจก่อให้เกิดผลสะท้อนต่อการปฏิบัติงาน สำหรับสารสนเทศทางการปฏิบัติอาจทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานและทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

2. แหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เช่น การค้นคว้าจากตำราวิชาการ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

3. แรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ เช่น การค้นคว้าหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น หากบุคคลมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศทำได้โดยง่ายก็จะทำให้บุคคลใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของบุคคลได้ ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากวิธีการบริหารงานของผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และความร่วมมือของบุคคลภายในองค์การ เป็นต้น

5. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและอาจารย์ที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น เพราะบุคคลดังกล่าวมีส่วนในการชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี

6. ปัจจัยลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน พื้นฐานการศึกษา เป็นต้น เช่น บุคคลที่มีพื้นฐานการศึกษาย่อมมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายทั้งด้านภาษา ความยาก-ง่ายและวิธีการเข้าถึง

### แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศและการจัดบริการขององค์การสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร หรือศูนย์สารสนเทศ เพราะการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้คือ เป้าหมายหลักของบริการสารสนเทศ ความเข้าใจแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ เช่น ความหมาย บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้ จึงมีความจำเป็นต่อการจัดบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2555: 6)

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความต้องการสารสนเทศและแสวงหา หรือ ค้นหาสารสนเทศหรือการใช้บริการต่างๆจากองค์การสารสนเทศในการให้บริการสารสนเทศมีคำที่ใช้เรียกผู้ใช้หลายคำ เนื่องจากพัฒนาการของบริการสารสนเทศซึ่งเน้นความสำคัญของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ (อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2555: 6) ได้แก่

ผู้ใช้ (user) เป็นคำกลางที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการองค์การสารสนเทศทุกประเภท

ผู้อ่าน (reader) หมายถึง ผู้ใช้สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เหมาะสำหรับใช้กับห้องสมุดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่าน พร้อมทั้งเน้นการจัดสถานที่เพื่อบริการการอ่าน

ผู้ยืม (borrower) หมายถึง ผู้ใช้ที่ยืมวัสดุสารสนเทศจากห้องสมุด

สมาชิก (member) หมายถึง ผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกห้องสมุดและมีสิทธิใช้บริการของห้องสมุดตามข้อกำหนด ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ แต่ไม่มีสิทธิในการใช้บริการ เช่นเดียวกับผู้ที่เป็นสมาชิก นอกจากนี้อาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย

ลูกค้า (customer) เป็นคำที่ใช้เรียกผู้ใช้โดยนำแนวคิดของบริการด้านธุรกิจมาใช้ในเชิงธุรกิจ คำที่ใช้เรียกลูกค้าแต่ละคำมีนัยต่างกัน เช่น เพatron)หมายถึงลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ หรือผู้ที่สนับสนุนกิจการไคลเอนต์(client)หมายถึงลูกค้าที่มารับคำปรึกษาหรือคำแนะนำทางวิชาชีพ เช่น ด้านกฎหมาย บัญชี สถาปัตยกรรม เป็นต้น ส่วนคาร์โตเมอร์(customer)หมายถึงผู้มาซื้อสินค้าหรือบริการทั่วไป เน้นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ โดยที่ลูกค้าสามารถระบุความต้องการปรับเปลี่ยนความต้องการได้ เจรจาต่อรอง และมีทางเลือกในการรับบริการหลายทาง โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการ

จัดบริการที่เน้นคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าซึ่งจะนำมาซึ่งการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนชักชวนผู้อื่นมาใช้บริการด้วย

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เช่น ผู้ใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ศูนย์สารสนเทศ ผู้ใช้จดหมายเหตุ และผู้ใช้ขององค์การอื่นๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ มีคำเรียก “ผู้ใช้” ได้หลายคำแต่เดิมเรียกผู้ใช้งานว่า “ผู้อ่าน” (reader) เนื่องจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นสถานที่รวบรวมและบริการสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า จำเป็นต้องอาศัยการอ่านเป็นหลัก จึงเรียกผู้ใช้ห้องสมุดว่า ผู้อ่าน ต่อมาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะสิ่งพิมพ์เท่านั้นยังมีสื่อประเภทอื่นๆ เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เทปเสียง ภาพยนตร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ใช้ทั้งอ่าน ดูและฟังด้วย ไม่ใช่เพื่ออ่านเพียงอ่านเดียว คำว่าผู้อ่านจึงไม่ตรงและเหมาะสมกับสภาพเป็นจริงในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ (จิรวรรณ ภัคติบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548 : 173)

โบรफी (Brophy , 2001 อ้างถึงใน อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2555: 6) จึงสรุปว่า คำแต่ละคำสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใช้กับองค์การสารสนเทศเพียงแง่มุมเดียว แต่ในความเป็นจริงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ใช้กับองค์การสารสนเทศนั้นมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การสารสนเทศเสนอบริการและกิจกรรมที่หลากหลาย กิจกรรมหนึ่งก็แสดงถึงสัมพันธ์ภาพแบบหนึ่ง เช่นเมื่อผู้ใช้รับบริการยืมคืนสารสนเทศก็มีฐานะเป็นคัสโตเมอร์ หากผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้าก็มีฐานะเป็นไคลเอนต์ เป็นต้น

### บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นเป้าหมายหลักของการจัดบริการสารสนเทศ และเป็นเหตุผลสำคัญประการเดียวในการดำรงชีวิตอยู่ของระบบสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ หรือองค์การสารสนเทศ อย่างไรก็ตามการจัดบริการสารสนเทศ ตามแนวคิดเดิมที่เน้นระบบมักจะไม่คำนึงถึงผู้ใช้บริการสารสนเทศ มากไปกว่าผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการที่ผู้ใช้บริการจัดเตรียมไว้แล้วผู้ใช้งานจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่นั้นไม่ใช่ประเด็นสำคัญ ดังที่เทลเลอร์ (Taylor, 1968 อ้างถึงใน อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2555: 8) ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบค้นคืนตลอดจนการบริการสารสนเทศของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศอันละเอียดซับซ้อนของผู้ใช้ได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้หรือคำถามของผู้ใช้เท่าที่ควร เทเลอร์ กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้มีคำถามและค้นหาคำตอบจากสารสนเทศระบบมักให้คำตอบจำนวนมากการกลั่นกรองเอาสิ่งที่ต้องการจึงตกเป็นภาระของผู้ใช้ที่จะต้องวิเคราะห์หรือตีความความต้องการสารสนเทศของตนให้ดีกว่าอนตั้งคำถามจากระบบหรือมีฉะนั้นผู้ใช้ก็ต้องเลือกเฟ้นสารสนเทศที่ต้องการจากผลการสืบค้นที่ได้รับ

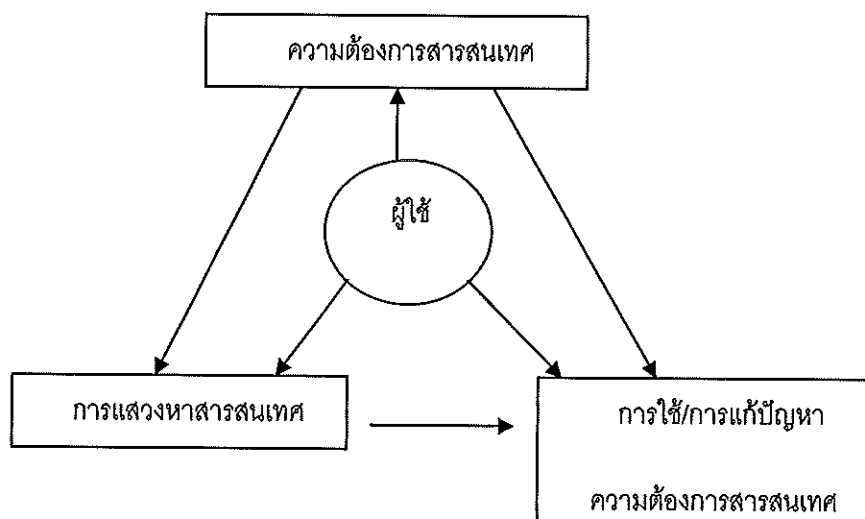
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมีผลกระทบกับการจัดบริการขององค์การสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้ใช้ ผู้ให้บริการสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ เริ่มตระหนักว่าความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้มีความจำเป็นต่อการจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ความตระหนักนี้กระตุ้นให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศอย่างกว้างขวาง ซึ่งนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ด้านพฤติกรรมสารสนเทศ ทั้งในการศึกษาวิจัย และนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ การจัดบริการสารสนเทศและการออกแบบระบบสารสนเทศจึงได้เปลี่ยนจากการเน้นระบบมาสู่การเน้นผู้ใช้โดยให้ความสำคัญกับความต้องการ พฤติกรรมการแสวงหาและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้



## ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้ ไม่แน่ใจว่าความรู้หรือสารสนเทศที่ตนมีอยู่นั้นเพียงพอหรือไม่ และความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ได้ จึงทำให้บุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น ความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลไม่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือประสบปัญหาอยู่ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การตัดสินใจ การขจัดอุปสรรคปัญหา ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจ ความไม่แน่ใจ เป็นต้น ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศอันเกิดจากภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าจะตนจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ เช่น การถามเพื่อนฝูง อ่านจากหนังสือ ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้บุคคลแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล, 2548; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2549)

ความสัมพันธ์ของความต้องการสารสนเทศกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศปรากฏในแผนภูมิภาพดังนี้



ภาพที่ 7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศ  
ที่มา : ประภาวดี สืบสนธิ์, (2549) “ความต้องการสารสนเทศ” ใน การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ  
หน่วยที่ 1-8 หน้า 257 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากแผนภูมิข้างต้นสามารถสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้ ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นเรื่องต่อเนื่อง โดยความต้องการเกิดจากวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น เพื่อแก้ปัญหาตอบข้อสงสัย เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้จะหยุดลงหรือไม่แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการต่อไป เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น รอคอยสารสนเทศที่ต้องการเป็นเวลายาวนาน เรื่องที่ต้องการคำตอบนั้นไม่รีบ ไม่ทราบว่าจะไปหาสารสนเทศจากแหล่งใดหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปเสาะหาสารสนเทศ เป็นต้น แต่หากผู้ใช้อังมีความต้องการสารสนเทศนั้นอยู่ ผู้ใช้ต้องแสวงหาสารสนเทศหรือคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อ

นำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการต่อไป (ดวงใจ ตีระประเสริฐสิน. 2545; พรพรรณ กลิ่นศรีสุข. 2547; ไพลิน จิตเจริญสมุทร. 2547; ประภาวดี สืบสินธุ์. 2549)

### วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้นแตกต่างกันตามความต้องการของบุคคล การใช้สารสนเทศเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังนั้น วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศจึงขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้น ๆ ว่าจะนำสารสนเทศไปใช้หรือปรับแปลงสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ตามความต้องการของตนเองและวัตถุประสงค์นั้น ๆ อย่างไร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น การแก้ปัญหาชีวิตประจำวัน การตอบข้อสงสัย เพื่อรับข่าวสารข้อมูลและความรู้ ความบันเทิง หรือตอบคำถามที่บุคคลนั้น อยากรู้ เป็นต้น
2. ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ หรือที่กล่าวกันว่าใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาหาความรู้ตามอัธยาศัย การศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต เป็นต้น
3. ใช้เพื่อการประกอบอาชีพและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยการนำสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตน โดยการนำความรู้ที่ได้มาเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ได้ผลิตผลของงานที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป
4. ใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคคลอื่น หรือการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชน เป็นต้น
5. ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม การค้าขาย เพื่อปกครองสังคมเพื่อการแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น (ประยูทธ เข้าชัยภูมิ. 2540; กฤษณา แสนวา. 2542; ดวงใจ ตีระประเสริฐสิน. 2545; ประภาวดี สืบสินธุ์. 2549; ไพลิน จิตเจริญสมุทร. 2547)

### พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของบุคคลครอบคลุมถึงการแสวงหาสารสนเทศ การรวบรวมและการใช้สารสนเทศของบุคคลดังนี้

การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการมาใช้ การแสวงหาสารสนเทศเริ่มต้นด้วยบุคคลรู้ว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศหรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงทำการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยอาจใช้ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศดังนี้

1. แสวงหาสารสนเทศโดยไม่พึ่งระบบสารสนเทศ ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์จากเพื่อนร่วมอาชีพ
2. แสวงหาสารสนเทศโดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น การสืบค้นสารสนเทศจากบัตรรายการในห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) เป็นต้น
3. แสวงหาสารสนเทศโดยผ่านตัวกลาง เช่น ขอให้บรรณารักษ์ช่วยหาสารสนเทศที่ต้องการ เป็นต้น
4. แสวงหาสารสนเทศโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (สายลม วุฒิสุมบูรณ์. 2546; ทักษพร จินตพยุกุล. 2546; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548; Johannessen & Kolvereid. 1994; Choo & Marton. 2003; Wilson. 2006)

การรวบรวมสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่กระทำเมื่อบุคคลได้แสวงหาสารสนเทศเสร็จสิ้นแล้ว โดยได้ทำการคัดเลือกและตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ค้นพบแล้วทำการรวบรวมและจัดเก็บเพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของตนต่อไป การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การแสวงหาและการรวบรวมสารสนเทศ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศดังนี้ (จันทร์เพ็ญ สิงหนุต. 2544; Momodu. 2002)

1. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เช่น สภาพแวดล้อม ตำแหน่งหน้าที่การงานภายในองค์กร เป็นตัวกำหนดให้บุคคลต้องการใช้สารสนเทศ เป็นต้น
2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการแก้ปัญหาและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ เช่น ผู้ปฏิบัติงานขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงานหรือการอ่านหนังสือ เป็นต้น
3. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศและองค์ประกอบที่มีผลควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ เช่น ต้องการข้อมูลเร่งด่วนเพื่อการตัดสินใจทันที เป็นต้น

### แหล่งสารสนเทศ

ขอบเขตของแหล่งสารสนเทศ สามารถพิจารณาได้เป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้ ระดับหน่วยที่เล็กที่สุดของแหล่งสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการหรือบุคคลแต่ละคน เช่น หนังสือ 1 เล่ม แผ่นซีดี 1 แผ่น หรือผู้เชี่ยวชาญ 1 คน ระดับหน่วยที่ใหญ่ขึ้นของแหล่งสารสนเทศ หมายถึง มวลทรัพยากรสารสนเทศหรือฐานข้อมูล และระดับหน่วยที่ใหญ่ที่สุดของแหล่งสารสนเทศ หมายถึง สถาบันบริการทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงแหล่งสารสนเทศจึงอาจครอบคลุมความหมายของแหล่งสารสนเทศทั้งสามระดับข้างต้น ประเภทของแหล่งสารสนเทศยังสามารถแบ่งได้เป็นประเภทต่าง ๆ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการแบ่ง เช่น แหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามแหล่งที่เกิด อาจแบ่งออกเป็นแหล่งสารสนเทศ “คำบอก” แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารและแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นเอกสาร แหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามรูปลักษณะทรัพยากรสารสนเทศ อาจแบ่งออกเป็น “ของจริง” ซึ่งประกอบด้วยวัสดุธรรมชาติและวัสดุทางวัฒนธรรม ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ไมโครฟอร์มและสื่อดิจิทัล เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามชั้นการผลิตอาจแบ่งออกเป็น สารสนเทศปฐมภูมิ สารสนเทศทุติยภูมิ และสารสนเทศตติยภูมิ สำหรับแหล่งสารสนเทศแยกประเภทตามสาขาวิชาอาจแบ่งโดยกว้างออกเป็น แหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แหล่งสารสนเทศทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ประภาวดี สืบสนธิ์และนฤมล รักษาสุข. 2546)

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นยังมีผู้ให้ความหมายของแหล่งสารสนเทศดังนี้ แหล่งสารสนเทศ หมายถึง แหล่งความรู้ ต่าง ๆ ที่บุคคลสามารถใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการโดยจำแนกออกเป็น 5 แหล่งดังนี้ (กฤษณา แสนวา. 2542; ทักษพร จินตพยุกุล. 2546; Momodu. 2002)

1. แหล่งสารสนเทศบุคคล หมายถึง แหล่งความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น
2. แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง แหล่งความรู้ที่ได้จากสถาบันที่ทำหน้าที่รวบรวมจัดเก็บไว้และเผยแพร่สารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ หน่วยงานราชการและเอกชน เป็นต้น
3. แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง แหล่งความรู้ที่มีการแพร่กระจายข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรหรือห้องสมุดทำการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศ

4. แหล่งสารสนเทศประเภทสื่อมวลชน เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร โดยผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เป็นต้น

5. แหล่งสารสนเทศประเภทสถานที่ เช่น อนุสาวรีย์ โบราณสถาน เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศประเภทเหตุการณ์ ได้แก่ เหตุการณ์สำคัญ ๆ เช่น หมู่บ้านบางระจันทร์ พฤษภา-ทมิฬ 14 ตุลา เป็นต้น

โดยแหล่งสารสนเทศยังสามารถจำแนกความหมายตามขั้นตอนการผลิตสารสนเทศได้ดังนี้ (ไพฑูริ จิตเจริญสมุทร. 2547; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548)

1. แหล่งปฐมภูมิ เป็นสารสนเทศและข้อมูลที่ได้มาจากต้นแหล่งโดยตรง ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากแหล่งปฐมภูมินี้ถือว่ามีความน่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการอ้างอิงทางวิชาการมากที่สุด เพราะถือเป็นต้นแหล่งของสารสนเทศโดยตรง ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มักอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง เช่น วารสารวิจัยและวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ รายงานการศึกษาค้นคว้า เอกสารมาตรฐาน สิทธิบัตร วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2. แหล่งทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งที่ได้มีการรวบรวมมาแล้ว หรือแหล่งปฐมภูมิมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ ย่อเรื่องให้เข้าใจง่ายหรือจัดทำบรรณานุกรมวารสาร เพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยค้นคว้า เป็นต้น แหล่งทุติยภูมิที่สำคัญ เช่น วารสารที่มีการสรุปย่อและตีความ พัฒนาการหรือทฤษฎีใหม่ ๆ ให้เข้าใจง่าย วรรณกรรมวารสารและสารระสังเขป หนังสืออ้างอิง หนังสือตำราวิชาการ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี จดหมายข่าว เป็นต้น

3. แหล่งตติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ แหล่งสารสนเทศตติยภูมิไม่มีสารสนเทศเกี่ยวกับความรู้เฉพาะสาขาวิชา แต่จะช่วยในการค้นคว้า ข้อมูล แหล่งสารสนเทศตติยภูมิที่สำคัญ เช่น บรรณานุกรม นามานุกรม เป็นต้น

### อุปสรรคและปัญหาการใช้สารสนเทศ

การตัดสินใจที่ถูกต้องจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากผู้ตัดสินใจขาดสารสนเทศที่ดีสนับสนุนการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานใด ๆ ไม่ว่าจะป็นด้านพาณิชย์หรือการจัดการ การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องในรูปแบบที่ใช้สะดวก เหมาะกับเวลา ตรงกับความต้องการและบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง เนื่องจากทำให้ไม่ต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน หากบุคคลได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่เหมาะสมอาจเป็นเหตุให้บุคคลตัดสินใจดำเนินการในสิ่งที่ไม่ก่อประโยชน์ใด ๆ ต่อกิจการ ในทางตรงกันข้ามสารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมอาจนำไปสู่แนวทางในการวิจัย การพัฒนา และการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของกิจการได้ อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่การปฏิบัติงาน การให้บริการด้านสารสนเทศก็ยังคงเกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างประชากรเมืองและประชากรในชนบท ทั้งยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนา ด้วยสาเหตุและปัจจัยต่าง ๆ (ประสิทธิ์ อธิทรวงศ์. 2541; อารีย์ ชื่นวัฒนา. 2548) ดังนี้

1. ภาษา จะเห็นว่าคนจำนวนน้อยมากที่สามารถใช้ภาษาหลายภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการใช้สารสนเทศที่มีผู้เผยแพร่ในภาษาที่ผู้เข้าถึงไม่ถนัดนั้น ทำให้บุคคลต้องใช้เวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายอย่างมากในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการ

2. โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ต่างกันในแต่ละพื้นที่ก่อให้เกิดโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศต่างกัน ได้แก่ โอกาสในการใช้ไฟฟ้า การใช้โทรศัพท์ การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ดาวเทียม เป็นต้น

3. การเพิ่มปริมาณของสารสนเทศ การขยายการผลิตสารสนเทศก่อให้เกิดภาวะกระแสรสารสนเทศท่วมท้น อันเป็นผลให้มีสารสนเทศให้เลือกจำนวนมาก และยากแก่การติดตามค้นคว้าได้อย่างทั่วถึง

4. คุณภาพของสารสนเทศ การผลิตสารสนเทศที่เป็นไปในทางโฆษณาชวนเชื่อ การใช้ข้อมูลซ้ำซ้อน ตลอดจนการให้ความรู้ที่ผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้สารสนเทศต้องเสียเวลา แรงงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องกลั่นกรองสารสนเทศ

5. การใช้ศัพท์เฉพาะกลุ่มอาชีพ โดยการใช้คำศัพท์ประเภทนี้มักจะรู้จักกันอยู่ในวงแคบ ๆ ของกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัยจำนวนน้อย บุคคลภายนอกไม่สามารถทราบความหมาย

6. เงื่อนไขเวลา เวลาที่มีความสำคัญต่อการใช้สารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับอาจไม่เป็นประโยชน์ หากได้รับในเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่น ความล่าช้าในการจัดพิมพ์ ความล่าช้าในการแปล ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ ความล่าช้าในการค้นคืน ความล่าช้าในการเข้าถึงตัวสารสนเทศ ความล่าช้าในการทราบผลการประเมินค่าจากผู้ใช้สารสนเทศ เป็นต้น

7. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการนำสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพมาบริการนั้น ต้องมีการลงทุนค่าใช้จ่ายเพื่อการจัดหา คัดเลือก ดำเนินกรรมวิธีเพื่อการจัดเก็บ ค้นคืนและจัดบริการแก่ผู้ใช้ ดังนั้น ประเทศที่ยากจนจึงทำให้ประชาชนยากลำบากในการเข้าถึงสารสนเทศ

8. วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการเรียนรู้และทำความเข้าใจสารสนเทศที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน

นอกจากปัจจัยและสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น การนำสารสนเทศมาใช้ยังมีปัญหาด้านอื่น ๆ อีก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาสารสนเทศ ปัญหาที่มาจากตัวผู้ใช้สารสนเทศและปัญหาที่มาจากแหล่งสารสนเทศ (ประยุธ เข้าชัยภูมิ, 2540; ดวงใจ ตีรประเสริฐสิน, 2545) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาสารสนเทศ ได้แก่ ความไม่ทันสมัยของเนื้อหาสารสนเทศหรือสารสนเทศเก่าเกินกว่าจะนำมาใช้ ความไม่สมบูรณ์ในเชิงคุณภาพ เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ความไม่เที่ยงตรงของสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นสารสนเทศหุติยภูมิที่อ้างอิงต่อ ๆ กันมาแบบผิด ๆ โดยไม่ได้อ่านสารสนเทศปฐมภูมิ เป็นต้น สำหรับปัญหาจากผู้ใช้สารสนเทศพบ ได้แก่ ผู้ใช้สารสนเทศไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศหรือไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ผู้ใช้สารสนเทศไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เช่น ร่างกายของผู้ใช้ไม่พร้อมในการค้นหาสารสนเทศหรือไม่รู้ว่าจะแหล่งสารสนเทศที่ตนต้องการนั้นอยู่ที่ใด ผู้ใช้สารสนเทศขาดความรู้ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น ส่วนปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ไม่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ แหล่งบริการสารสนเทศอยู่ห่างไกลไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ไม่ให้บริการหรือไม่เผยแพร่สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น

### การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีอยู่หลายกลุ่ม หลายหน่วยงาน ผู้ใช้สารสนเทศซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มที่มีความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศที่หลากหลาย นิโคลัส (Nicholas, 2000 อ้างถึงใน อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555: 10) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความต้องการของพฤติกรรมของผู้ใช้ เช่น

งานหรืออาชีพ ลักษณะของงานหรืออาชีพเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเป็นอย่างยิ่ง เพราะบางอาชีพมีความต้องการสารสนเทศมากกว่าอาชีพอื่นๆ เช่น นักหนังสือพิมพ์ นักธุรกิจ ในบางอาชีพการขาดข้อมูลสำคัญอาจมีผลกระทบรุนแรงต่อการประกอบอาชีพ เช่น แพทย์ หนายความ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานหรืออาชีพ เช่น ประสบการณ์ อาวุโส ลักษณะการทำงานโดยลำพังหรือทำงานเป็นกลุ่มกล่าวคือ ผู้มี

ประสบการณ์สูงจะมีความเชี่ยวชาญในการค้นหาสารสนเทศ และมีเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ผู้มีอาวุโสเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายกว่า เพราะโดยปกติแล้วสารสนเทศในองค์การมาจากกระตือรือร้นและผู้ทำงานเป็นกลุ่มมีโอกาสแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศมากกว่าผู้ทำงานโดยลำพัง

ประเทศหรือวัฒนธรรม ตัวแปรทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสารสนเทศของบุคคล ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์การอ้างถึงในงานวิชาการของนักวิชาการในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า นักวิชาการมักจะไม่ค่อยอ้างถึงวรรณกรรมของประเทศอื่นๆ

บุคลิกภาพของบุคคล บุคคลบางคนมีลักษณะทางจิตวิทยาที่เอื้อต่อการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ความมุ่งมั่น ช่วยให้สามารถสืบเสาะค้นหาสารสนเทศโดยไม่ท้อถอย ความละเอียดถี่ถ้วน ช่วยให้ค้นหาหรือประเมินสารสนเทศอย่างลึกและละเอียด ความมีระเบียบ เอื้อต่อการกำหนดแผนในการค้นหา การบันทึกข้อมูล จัดข้อมูลที่ค้นหาได้อย่างเป็นระบบ แร่กระตุ้น เช่น ค่าตอบแทน เพื่อร่วมงาน รวมทั้งบุคลิกภาพที่เปิดรับ ซึ่งทำให้เกิดความเต็มใจที่จะรับสารสนเทศจากผู้อื่น

ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้ระบบสารสนเทศ ในการค้นหาสารสนเทศนั้น ผู้ใช้ต้องรู้ว่า มีสารสนเทศที่ต้องการอยู่ที่ใดบ้าง แหล่งสารสนเทศใดมีคุณภาพ สามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งพัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ทักษะการค้นหาสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่ต้องเรียนรู้ ฝึกฝน ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบจึงนับเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่ง

เพศ หลักฐานการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสวงหาสารสนเทศ เช่น ผู้หญิงมีความเต็มใจในการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนสารสนเทศมากกว่าผู้ชาย โดยที่ผู้หญิงเห็นว่าการแบ่งปันสารสนเทศช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพ ในขณะที่ผู้ชายเห็นว่าการเก็บกักสารสนเทศไว้ทำให้ตนมีอำนาจ นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศยังแสดงให้เห็นว่าผู้ชายสามารถใช้ระบบได้ดีกว่า และผู้หญิงประสบปัญหาในการใช้ระบบมากกว่า

อายุ แม้ว่าอายุมากขึ้นจะหมายถึงความอาวุโสหรือประสบการณ์ แต่ก็ยังมีข้อเสียอื่นๆเช่น อุปสรรคทางกาย ซึ่งอาจทำให้ไม่อยากเดินทางไปห้องสมุด ขาดแรงกระตุ้นที่จะตอบสนองความต้องการสารสนเทศของตน หรือไม่ต้องใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

ปัจจัยเหล่านี้นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่มผู้ใช้และเป็นตัวแปรในการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศ ตลอดจนการวางแผนและจัดบริการขององค์การสารสนเทศ

### วิธีการจำแนกกลุ่มผู้ใช้

การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในที่นี้จะกล่าวถึง 5 วิธี ได้แก่ การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามประเภทขององค์การสารสนเทศ การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามการวิเคราะห์เพื่อจัดบริการสารสนเทศ การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะทางประชากร การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามทักษะการใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ และการจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะของการใช้บริการ

การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามประเภทขององค์การสารสนเทศ ได้แก่กลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ใช้กลุ่มหลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และผู้บริหาร
2. ผู้ใช้ห้องสมุดโรงเรียน ได้แก่ นักเรียน ครู และผู้ปกครอง

3. ผู้ใช้ห้องสมุดเฉพาะหรือห้องสมุดวิจัยสามารถแยกประเภทตามลักษณะงาน อาชีพหรือองค์การ เช่น ผู้ใช้ที่เป็นนักวิจัย ผู้กำหนดนโยบาย นักวางแผน ผู้จัดการ วิศวกร แพทย์ เกษตรกร ผู้ใช้ห้องสมุดองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อม องค์การสาธารณสุข เป็นต้น

4. ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ซึ่งอาจจะเป็น เด็ก ผู้ใหญ่ นักเรียน แม่บ้าน ผู้รู้หนังสือ ผู้เริ่มรู้หนังสือ ผู้ไม่รู้หนังสือ ตลอดจนบุคคลในอาชีพต่างๆ เช่น ขาวนา ช่างฝีมือ นักธุรกิจ เป็นต้น การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามการวิเคราะห์เพื่อจัดบริการสารสนเทศ มักแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ใช้ทั่วไป หรือผู้อ่านทั่วไป เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้บริการพื้นฐานขององค์การสารสนเทศ อาทิ บริการอ่าน บริการค้นโอแพ็ค บริการยืมคืนสารสนเทศ

2. ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชา เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการเฉพาะสาขาวิชาการที่ตนสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการในการศึกษาวิจัยหรือการทำงานที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปผู้ในกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้ของสถาบันการศึกษา หน่วยงานด้านวิชาการ หรือสถาบันวิจัยพัฒนา

3. ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการทำให้ต้องมีบริการจัดบริการสารสนเทศขึ้นโดยเฉพาะที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ที่มีลักษณะพิเศษ อาทิ บริการหนังสือเบรลล์หรือหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา บริการห้องสมุดเคลื่อนที่สำหรับผู้พิการทางกาย ผู้ป่วย ผู้ต้องขัง เป็นต้น

4. ผู้ที่ไม่ใช้บริการ (non-user) เป็นกลุ่มที่สมาชิกขององค์การสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มดังกล่าว และควรศึกษาวิจัยเพื่อระบุถึงสาเหตุหรือปัญหาของการไม่ใช้บริการและปรับปรุงการจัดบริการ ผู้ที่ไม่ใช้บริการอาจจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ที่อาจใช้บริการ คือผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ยังไม่มาใช้สารสนเทศในขณะนั้น ผู้ที่คาดว่าจะใช้บริการ คือผู้ที่มีสิทธิในการใช้บริการแต่ยังไม่เห็นความจำเป็นในการใช้ และผู้ใช้ที่ได้รับประโยชน์ คือผู้ที่ยังไม่ได้มาใช้แต่ได้รับประโยชน์จากการบริการสารสนเทศ เช่น ผู้ที่ได้อ่านหนังสือที่ผู้อื่นยืมมาจากองค์การสารสนเทศ เป็นต้น

การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามทักษะการใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศ เมโดว์บอยซ์ และคราฟท์ ได้จำแนกกลุ่มผู้ใช้ออกเป็น 3 ประเภท (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555: 12) คือ

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศและบรรณารักษ์ คือผู้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับระบบสารสนเทศ โดยเป็นผู้ใช้ระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศให้ผู้อื่น ผู้เชี่ยวชาญต้องมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้ระบบ ประเภทของสารสนเทศในสาขาวิชาที่ให้บริการ ตลอดจนศัพท์ที่ใช้ในสาขาวิชานั้นๆ

2. ผู้ใช้ปลายทาง ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพ สาขาวิชาการ หรือธุรกิจที่ต้องพึ่งพาสารสนเทศในระดับสูง เช่น แพทย์ ทนายความ นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักธุรกิจ นักข่าว ผู้ใช้กลุ่มนี้รู้จักสารสนเทศในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพของตน ระบุได้ว่าสารสนเทศที่ค้นได้ตรงกับความต้องการหรือไม่ และสามารถประเมินค่าสารสนเทศได้

3. ผู้ใช้ที่ยังขาดประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ใช้ประเภทนี้ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งทั้งในด้านเนื้อหาวิชาของสารสนเทศและการใช้ระบบค้นคืนสารสนเทศ

การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ตามลักษณะของการใช้บริการ ได้แก่ การใช้บริการภายในองค์การสารสนเทศ และการใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย ดังนี้

1. ผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการในองค์การสารสนเทศ เช่น เข้ามาอ่านหนังสือ ยืมวัสดุการอ่าน ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เข้ามาร่วมกิจกรรมต่างๆ ใช้บริการสถานที่ เช่น ห้องศึกษาค้นคว้า ห้องประชุม เป็นต้น

2. ผู้ใช้ที่ใช้บริการสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่าย เช่น อาจารย์สามารถใช้ฐานข้อมูลวารสารที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดหา จากห้องทำงานหรือจากบ้าน นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลสามารถค้นหาสารสนเทศจากระบบโอแพค และใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ทั้งนี้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

การจำแนกผู้ใช้ออกเป็นกลุ่มต่างๆ ไม่ว่าจะใช้เกณฑ์ใดก็ตามสะท้อนให้เห็นความหลากหลายและซับซ้อนเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศ การจำแนกกลุ่มผู้ใช้ช่วยให้องค์การสารสนเทศสามารถวางแผนจัดบริการที่ตอบสนองผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้ ตลอดจนสามารถบริหารจัดการอย่างสมดุล เช่น การกำหนดงบประมาณเพื่อการหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้กลุ่มต่างๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผู้ใช้ เป็นต้น

บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิมเป็นการบริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ทั่วไป สะสมทรัพยากรสารสนเทศในแนวกว้าง ๆ เน้นการจัดหาและบริการสิ่งพิมพ์รูปเล่มที่เผยแพร่ทั่วไป ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศที่มีอยู่ การให้บริการจำกัดในขอบเขตที่สามารถดำเนินการในห้องสมุดได้ เช่น บริการการอ่าน บริการช่วยการค้นคว้าจากสื่อที่มีในห้องสมุด จัดบริการแนะนำตามความสามารถและบุคลากรที่ห้องสมุดมี ต่อมา ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การพัฒนาของวิทยาการแขนงต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาการของเทคโนโลยี ทำให้เกิดความหลากหลายของสารสนเทศ กลุ่มผู้ใช้ และความต้องการในการใช้ จึงเกิดสถาบันบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการที่แตกต่างกันตามปัจจัยเหล่านี้ แต่รูปแบบที่เป็นที่รู้จักและนิยมกันแพร่หลายคือห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และศูนย์สารสนเทศ ซึ่งมีจุดเน้นในการจัดบริการที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของสมุดและศูนย์สารสนเทศนั้น ๆ ดังนี้

1. ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่ในชุมชน ให้ประชาชนทั่วไปใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของประชาชนทั่วไป ช่วยให้ทุกคนมีโอกาสแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งให้บริการข่าวสารและความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศชาติและของโลก ห้องสมุดประชาชนบริการแก่ผู้ใช้หลายระดับ หลายวัย ผู้ใช้มักต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของท้องถิ่นและกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน โดยทั่วไปไม่มีบริการพื้นฐาน และบริการพิเศษเช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น คนพิการ ผู้ต้องขัง ผู้สูงอายุ เป็นต้น ผู้ให้บริการต้องรู้ความต้องการของชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ ช่วยแนะนำการอ่าน หรือจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น จัดนิทรรศการ เล่าเรื่องหนังสือ เพื่อให้ผู้มีความสามารถในการอ่านจำกัดได้รู้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์

2. ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดโรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการเรียนให้มีประสิทธิภาพ มีสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เป็นแหล่งค้นคว้าของนักเรียน ปลูกฝังให้นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านการค้นคว้า ให้นักเรียนมีโอกาสอ่านหนังสือหรือค้นคว้าตามความสนใจและเกิดความเพลิดเพลิน รวมทั้งเพื่อฝึกทักษะในการอ่านและการใช้หนังสือและสื่อต่าง ๆ เพื่อประกอบการศึกษา ตลอดจนให้บริการแก่ครูและบุคลากรอื่น ๆ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการสอน ดังนั้น บริการของห้องสมุดโรงเรียนโดยทั่วไปนอกเหนือจากบริการพื้นฐานแล้ว มีบริการอื่น ได้แก่ บริการแนะนำการอ่าน การแนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดทำบรรณานุกรมรายการทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้สอน เป็นต้น

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรืออาจมีชื่อเรียกอย่างอื่น ที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน สนับสนุนภารกิจของสถานศึกษา ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 4



ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นอกจากบริการพื้นฐาน โดยทั่วไปมีบริการต่าง ๆ ที่จัดเป็นประจำสม่ำเสมอ จนอาจเรียกว่าเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ บริการสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการบรรณานุกรม วรรณคดีและสาระสังเขป บริการสืบค้นสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการสารสนเทศทันสมัย รวมทั้งบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น บริการแปล บริการนำเอกสาร เป็นต้น

4. หอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติ เก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ขึ้นภายในประเทศอย่างสมบูรณ์ อนุรักษ์ให้คงทนถาวร และจัดให้ใช้ประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัย มีบริการพื้นฐานยกเว้นบริการยืม-คืน และมีบริการพิเศษต่าง ๆ ที่ไม่มีในห้องสมุดประเภทอื่น เช่น บริการเอกสารโบราณ บริการหอสมุดแห่งชาติสาขา เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเช่นเดียวกับห้องสมุดประชาชนด้วย

5. ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดเฉพาะเป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในหน่วยงานวิชาการหรือสถาบันบริการวิชาการเฉพาะด้านการจัดบริการจึงมุ่งประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ รูปแบบของบริการที่จัดจึงมีความเฉพาะเจาะจงต่างจากห้องสมุดประเภทอื่น แต่คล้ายกับบริการของศูนย์สารสนเทศ

6. ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองการใช้สารสนเทศเฉพาะด้านซึ่งห้องสมุดทั่วไปไม่สามารถตอบสนองได้ ศูนย์สารสนเทศมักสนับสนุนผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะสาขาวิชา เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัยหรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยวิจัยและพัฒนาของหน่วยงานที่ศูนย์ตั้งอยู่ อาจมีชื่อเรียกต่าง ๆ เช่น ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข่าวสาร เป็นต้น ศูนย์สารสนเทศมีพื้นฐานการปฏิบัติงานคล้ายกับห้องสมุด แต่แตกต่างกันรายละเอียด ได้แก่

6.1 ศูนย์สารนิเทศทำหน้าที่คัดเลือก วิเคราะห์และรวบรวมสารนิเทศที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ของศูนย์สารสนเทศ เช่น สารสนเทศทางการเกษตร ศูนย์สารสนเทศการค้า สิทธิบัตร เป็นต้น

6.2 ศูนย์สารสนเทศจัดหาและให้บริการสารสนเทศที่เผยแพร่ในวงจำกัด หรือไม่ได้มีการพิมพ์เผยแพร่ เช่น ข้อมูลดิบ ต้นฉบับ รายงานการประชุมสัมมนา เป็นต้น

6.3 ศูนย์สารสนเทศจัดทำเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการค้น กลั่นกรองสารสนเทศ เรียบเรียงเป็นสาระสังเขป จัดทำฐานข้อมูล จัดทำสารสนเทศใหม่เพื่อพร้อมใช้งานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

6.4 ศูนย์สารนิเทศให้บริการตรงตามความต้องการแบบถึงตัวหรือกลุ่มผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดแบบดั้งเดิมกับศูนย์สารสนเทศมีลักษณะงานที่แตกต่างกันค่อนข้างชัดเจนในแง่ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา แต่ในปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่พัฒนาและขยายขอบเขตการให้บริการเพิ่มขึ้นจนคล้ายคลึงกับงานบริการของศูนย์สารสนเทศจนไม่อาจแยกได้ชัดเจน มีความแตกต่างเพียงระดับการให้บริการซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบาย วัตถุประสงค์ และความพร้อมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่ง ดังนั้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดบริการของห้องสมุดที่จะนำเสนอต่อไปในเอกสารนี้จะใช้คำว่าห้องสมุดโดยหมายรวมถึงศูนย์สารสนเทศด้วย

### ผู้ใช้กับความต้องการสารสนเทศ

ในการจัดบริการสารสนเทศโดยเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้น นักวิชาชีพสารสนเทศต้องมีความเข้าใจลักษณะต่างๆเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น ความซับซ้อน ความหลากหลาย ความเป็นพลวัต ตลอดจนประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและส่งเสริมให้มีการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด

ระดับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กับการจัดบริการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศของบุคคลเกี่ยวเนื่องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน มนุษย์จึงมีคำถามหรือปัญหาอยู่ตลอดเวลา มีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศก็มีหวังจะสามารถระบุความต้องการได้อย่างชัดเจนเสมอไป เทเลอร์ได้ชี้ให้เห็นว่า ในการระบุความต้องการสารสนเทศขณะที่เข้ามาใช้บริการนั้น ผู้ใช้ต้องผ่านกระบวนการถามคำถามใน 4 ระดับ ดังนี้

คำถามระดับที่ 1 ระดับจิตใต้สำนึก (visceral need) เป็นความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงจะโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม แต่ผู้ใช้ยังไม่สามารถระบุความต้องการออกมาได้ จึงอาจจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจหรือรำคาญใจ ความต้องการจะเปลี่ยนไปถ้าได้รับสารสนเทศเพิ่มขึ้น

คำถามระดับที่ 2 ระดับจิตสำนึก (conscious need) เป็นความต้องการสารสนเทศที่ปรากฏเป็นรูปเป็นร่างขึ้นในสมองของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม ยังเป็นความต้องการที่คลุมเครือ ไร้จุดหมาย ในระดับนี้ถ้าผู้ใช้ได้สนทนากลุ่มบุคคลอื่น ก็จะช่วยให้สามารถระบุความต้องการได้ชัดเจนขึ้น

คำถามระดับที่ 3 ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการ (formalized need) เป็นความต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถระบุได้ชัดเจน แต่ผู้ใช้ไม่อาจรู้ได้ว่าคำถามนั้นจะได้รับคำตอบจากระบบสารสนเทศหรือไม่

คำถามระดับที่ 4 ระดับปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (compromised need) เป็นความต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้ปรับเปลี่ยนเพื่อถามระบบ ซึ่งอาจจะเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามหรือระบบค้นคืน ด้วยความคาดหวังว่าจะได้รับคำตอบจากระบบ โดยผู้ใช้อาจจะปรับคำถาม ปรับคำถามโดยอาจจะระบุแบบของสารสนเทศที่มีในห้องสมุด เช่น หนังสือ รายงาน หรือภาพ เป็นต้น กล่าวได้ว่าเป็นระดับที่ผู้ใช้ประนีประนอมคำถามของตนให้สอดคล้องกับระบบสารสนเทศ

แนวคิดเรื่องระดับการแสดงออกของความต้องการสารสนเทศข้างต้น จึงสะท้อนให้เห็นว่าคำถามในระดับที่ 4 นั้น ได้เปลี่ยนแปลงไปจากคำถามระดับที่ 1 ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ดังนั้น ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าคำถามในระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศจะสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด เทเลอร์จึงเน้นบทบาทของผู้ให้บริการสารสนเทศในการสื่อสารและสนทนากับผู้ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ระบุความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน ผู้ให้บริการจึงสามารถจัดหาบริการที่สอดคล้องความต้องการนั้นได้

ในทำนองเดียวกัน นิโคลัส (Nicholas, 2000 อ้างถึงใน อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555: 8) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาในการระบุความต้องการสารสนเทศของบุคคลว่า มีคนจำนวนไม่น้อยที่ไม่รู้ว่าตนมีความต้องการสารสนเทศหรือไม่ตระหนักว่ามีความรู้ใหม่ๆเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ความรู้ที่ตนมีนั้นล้าสมัยไปแล้ว (dormant need) นอกจากนี้ ผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศนั้นอาจจะไม่สามารถแสดงออกถึงความต้องการนั้นได้เสมอไป (unexpressed need) บุคคลเหล่านี้รู้ว่าตนต้องการสารสนเทศแต่ไม่สามารถหรือไม่ต้องการที่จะแสดงออกถึงความต้องการนั้นด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ข้อจำกัดทางกาย ปัญญา หรืออารมณ์ ตัวอย่างเช่น เมื่อเด็กเข้าใช้บริการห้องสมุด เด็กย่อมมีความต้องการสารสนเทศ แต่ยังคงขดกักขะในการสื่อสารเพื่อแสดงออกถึงความต้องการนั้น ผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับอาการของโรค การรักษาพยาบาล และอื่นแต่อาจจะไม่แสดงออกถึงความต้องการเพราะสภาพความเจ็บป่วย เพราะฉะนั้นนักวิชาชีพสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านี้ตระหนักและแสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศของตน

**บทสรุป** ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จะมีแนวคิดต่าง ๆ ประกอบการใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยมีเนื้อหาที่สำคัญคือ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ เพราะการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้คือเป้าหมายหลักของบริการสารสนเทศ ความเข้าใจแนวคิดต่างๆเกี่ยวกับผู้ใช้ เช่น ความหมาย บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้ จึงมีความจำเป็นต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพและความหมายของผู้ใช้บริการสารสนเทศ และยังประกอบด้วย

1. การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีอยู่หลายกลุ่ม หลายหน่วยงาน สิ่งที่ทำให้บริการทำได้นั้นก็คือการจัด กลุ่มผู้ใช้ให้อยู่ในหมวดหมู่ที่เหมาะสมโดยการจำแนกกลุ่มผู้ใช้ได้ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกกลุ่มผู้ใช้ การ จำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และศูนย์สารสนเทศ ผู้ใช้กับความต้องการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายกับการจัดบริการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศที่เป็นพลวัตกับ การจัดบริการสารสนเทศ

2. ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศ อย่างไรก็ตามห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องมีความเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาบริการโดยคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศแล้วแต่ว่าผู้ใช้จะมาใช้บริการหรือไม่ (passive level of service) ผู้ให้บริการสารสนเทศจะช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้ร้องขอ (reactive level of service) หรือผู้ให้บริการสามารถประเมินความต้องการของผู้ใช้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ความต้องการ สารสนเทศของผู้ใช้

บุคคลมักแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ แหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการที่บุคคลกระทำเพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยได้ตระหนักถึงคุณค่าของสารสนเทศนั้น ๆ และจบลงเมื่อได้รับสารสนเทศที่ต้องการ พร้อมกับก็นำสารสนเทศที่ได้มาใช้ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ จึงสรุปได้ว่า การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งที่เกี่ยวเนื่องกับการแสวงหาสารสนเทศ โดยการใช้สารสนเทศเป็นการกระทำภายหลังจากได้รับสารสนเทศที่ต้องการ พร้อมกับก็นำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ การใช้สารสนเทศจึงสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และความต้องการใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลของการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ หากผลที่ได้รับจากการใช้สารสนเทศบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์อย่างดียิ่ง ย่อมทำให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศยิ่งขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เป็นต้น

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศมีอะไรบ้างจงอธิบาย
2. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ใดบ้างจงยกตัวอย่างพร้อมอธิบาย
3. จงอธิบายถึงแหล่งสารสนเทศและความหมาย
4. จงอธิบายถึงผู้ใช้บริการสารสนเทศกับความต้องการ

## เอกสารอ้างอิง

- ๑) กอสกุล สุวลักษณ์. (2547). ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- กฤษณา แสนวา. (2542). การใช้สารสนเทศทางการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรวรรณ ภักดีบุตต และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548) “การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 12 หน้า 173 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงใจ ตีระประเสริฐสิน. (2545). การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ทักษพร จินตพยุกุล. (2546, กรกฎาคม) “พฤติกรรมและการแสวงหาสารนิเทศของบรรณารักษ์หอสมุดกลางสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” วารสารบรรณารักษศาสตร์. 23(2):27-43
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2549). “ความต้องการสารสนเทศ.” ใน เอกสารการสอนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. หน่วยที่ 1-8 หน้า 252-257 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประภาวดี สืบสนธิ์ และนฤมล รักษาสุข. (2546). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ.” ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ. หน่วยที่ 6-10 หน้า 38 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยุทธ์ เข้าชัยภูมิ. (2540). การใช้สารสนเทศของผู้บริหารกับคุณภาพการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพริน จิตเจริญสมุทร. (2547). การใช้สารสนเทศของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). “ผู้ใช้สารสนเทศ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศเบื้องต้น. หน่วยที่ 6-10 หน้า 199-150 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สะอาด เข้มสีดา. (2547). การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายลม วุฒิสมนุรณ์. (2546). กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2549) . “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ.” ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 2 หน้า 1-53. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_ . (2555). “ผู้ใช้บริการสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 5 หน้า 1-29 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- Choo, Chun Wei & Marton Christine.(2003) "Information Seeking on the Web by Women in IT Professions." *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*. 13, 4 :267-280
- Johannessen, Jon-Arild & Kolvereid, Lars .(1994) "Information Search Behaviour During Businessgestation." *Information Management & Computer Security*. 2,5 :31-41
- Meyer, Hester W.J.(2005) "The Nature of Information and the Effective Use of Information in Rural Development." *Information Research*,10(2) paper 214  
(<http://InformationR.net/ir/10-2/paper214.html>) Retrieved July 2 2013
- Momodu, Margaret O.(2002) "Information Needs and Information Seeking Behaviour of Rural Dwellers in Nigeria : A Case Study of Ekpoma in Esan West Local Government Area of Edo State,Nigeria." *Library Review*. 51, 8 : 406-410
- Wilson, T.D. (2006) "On User Studies and Information Needs." *Journal of Documentation*. 62, 6 :658-670
- \_\_\_\_\_. (2006) "Revisiting User Studies and Information Needs." *Journal of Documentation* 62, 6 :680-684

1  
1/2/13

## บทที่ 8

### การส่งเสริมการใช้และการให้การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นสถาบันที่สำคัญของสังคม เพราะห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเกิดขึ้นได้เนื่องจากความจำเป็นของมนุษย์ในอันที่จะหาความรู้หรือค้นคว้าหาคำตอบให้แก่ตนเองเพื่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ และในการสร้างอารยธรรม ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สนองความต้องการของสังคมโดยการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ต่าง ๆ เข้ามาไว้เพื่อให้สมาชิกของสังคมได้ใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเผชิญกับความท้าทายโดยเฉพาะอย่างยิ่งความท้าทายจากสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลให้จำนวนผู้ใช้บริการสารสนเทศลดน้อยลง จึงนำไปสู่การปรับตัวของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังต้องมีการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการในรูปแบบของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้บทบาท ความสำคัญ กิจกรรมและบริการ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่จัดขึ้น

#### ความหมายและวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ

การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดขึ้นโดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ตลอดจนการชักจูงและย้าเตือน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการใช้บริการสารสนเทศ กิจกรรมที่จัดอาจจัดเป็นประจำหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราว การส่งเสริมการใช้สารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศในลักษณะต่างๆ (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555 : 5) ดังนี้

1. สร้างความรู้ความเข้าใจ (cognitive) ในขั้นตอนนี้ การตอบสนองของผู้ใช้บริการสารสนเทศ แสดงออกโดยการรับรู้ว่ามีบริการสารสนเทศนั้นอยู่ รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับให้บริการและระดับความพึงพอใจที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีเห็นคุณค่าและการให้บริการสารสนเทศ

2. การสร้างความรู้สึกรู้สึก (affective) เป็นขั้นตอนของการแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นหลักจากการมีความรู้ความเข้าใจต่อการบริการสารสนเทศเป็นอย่างดีแล้ว จึงนำไปสู่ความชอบบริการสารสนเทศนั้นๆ หรือชอบสารสนเทศที่เลือกใช้บริการมากขึ้น

3. สร้างให้เกิดพฤติกรรม (behavior) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตอบสนองพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ใช้บริการสารสนเทศในที่นี้คือ ความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการสารสนเทศ และตัดสินใจใช้บริการในที่สุด

การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จ สามารถทำให้เกิดผู้ใช้บริการรายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เดียวกันก็ยังรักษาผู้ใช้บริการรายเดิมไว้ได้ และสามารถเพิ่มอัตราความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้เดิมให้มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้อังพัฒนาความสามารถในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศ

เลือกแหล่งสารสนเทศ ฯลฯ อันเป็นผลมาจากทักษะและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้บริการสารสนเทศ  
 นิ่งเอง

### ความสำคัญของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ

การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมต่างๆ ที่องค์การสารสนเทศจัด  
 ขึ้นโดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ ตลอดจนการชักจูงและย้าเตือนรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ  
 และพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้เกิดการใช้บริการสารสนเทศ กิจกรรมที่จัดอาจจัดเป็นประจำหรือจัดขึ้นเป็นครั้ง  
 คราวก็ได้ การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ มีความสำคัญหลายประการ (สิปาน ทรัพย์ทอง, 2555 : 6-7)  
 ดังนี้

1. ทำให้การใช้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น การบริการสารสนเทศต่างๆ ที่จัดขึ้นล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้  
 บริการผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ความคาดหวังของผู้ให้บริการย่อมต้องการให้มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการ เพราะนัยของ  
 การมีผู้ใช้บริการ ย่อมหมายถึง บริการสารสนเทศที่จัดขึ้นมีคุณภาพและมีประโยชน์ แต่หากบริการสารสนเทศ  
 ใดมีผู้ใช้จำนวนน้อยก็ไม่อาจสรุปได้ว่าเป็นบริการที่ไม่ดี แต่เป็นไปได้ว่าบริการดังกล่าวอาจไม่เป็นที่รู้จักของ  
 ผู้ใช้บริการ ดังนั้น กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารทางการตลาดเพื่อให้  
 ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ เห็นประโยชน์ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อการบริการสารสนเทศ อันจะนำไปสู่การ  
 ใช้บริการในที่สุด

2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการในระยะยาว หลักสำคัญประการหนึ่งของการบริการ  
 สารสนเทศ คือ การสร้างความภักดีต่อตราสินค้า (brand loyalty) หลักการนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการ  
 ให้บริการสารสนเทศได้ การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ  
 เพราะเป็นวิธีการสื่อสารที่สร้างการรับรู้ ย้าเตือนทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ทำให้เกิดการใช้บริการในครั้งแรก ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหนึ่งๆ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ  
 ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและผู้ไม่ใช้บริการ สำหรับผู้ไม่ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนี้  
 อาจมีวิธีการได้มาซึ่งสารสนเทศที่ใช้อยู่แต่เดิมโดยไม่พึ่งพาห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การส่งเสริมการใช้  
 สารสนเทศ เป็นวิธีชักจูงให้ผู้ไม่ใช้บริการเห็นประโยชน์และหันมาใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์  
 สารสนเทศแทนวิธีเดิมที่ใช้อยู่

4. ทำให้ผู้ใช้รู้สึกถึงความสำคัญของบริการสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดบริการ  
 ส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้ตระหนักรู้ถึงบทบาทและความสำคัญของห้องสมุด  
 และศูนย์สารสนเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นการสะสมการรับรู้ในเชิงบวกของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มีต่อ  
 ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศด้วย

การส่งเสริมการใช้สารสนเทศ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สอดคล้องกับกิจกรรมบริการส่งเสริมการอ่านที่  
 บรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องตระหนักถึง เนื่องด้วยการอ่านเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่ควรให้  
 ความสนใจ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านไว้บริการ กิจกรรมอาจมี  
 วิธีการและรูปแบบต่างกันไป แต่ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านเป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังเพื่อ  
 พัฒนาความสนใจและสนิยมในการอ่านให้กว้างขวางยิ่งขึ้น บริการส่งเสริมการอ่านมีความสำคัญในด้านต่างๆ  
 (พรทิพย์ สุวันทรัตน์, 2548: 154-155) ดังนี้

1. ป้องกันการล้มการรู้หนังสือ ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เริ่มอ่านหนังสือออก ทำให้เกิดความ



สนใจการอ่านมากขึ้น และปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน

2. เปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น ให้สามารถทันโลก ทันเหตุการณ์ และนำความรู้มาพัฒนาตนเอง และอาชีพของตนให้ก้าวหน้า รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

3. ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ทั้งเพื่อความบันเทิง สันทนาการ และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และสังคม

4. เกิดความสนุกสนานและเพลิดเพลิน อันจะช่วยให้เกิดความสนใจและอยากอ่านหนังสือต่อไป โดยเฉพาะถ้าผู้อ่านได้อ่านในสิ่งที่ตรงกับความต้องการหรือความสนใจ

### ปัจจัยในการจัดบริการส่งเสริมการอ่าน

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้แก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศนั้น มีปัจจัยหลายปัจจัยที่ควรคำนึงถึง พรทิพย์ สุวันทรัตน์ (254 : 154-155 ) ได้นำเสนอปัจจัยที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. ประเภทของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น เพศ วัย การศึกษา อาชีพและข้อบกพร่องทางกาย ซึ่งมีผลต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น เด็กเล็กจำเป็นต้องจัดกิจกรรมการเล่านิทาน การแสดงหุ่น เป็นต้น หากเป็นคนตาบอด ควรจัดกิจกรรมการอ่านหนังสือให้ฟัง เป็นต้น

2. ระดับการศึกษาและความสนใจของผู้ใช้บริการ ความสนใจการอ่านของแต่ละกลุ่มขึ้นอยู่กับเพศ และวัยเป็นสำคัญ เด็กเล็กชายและหญิงชอบนิทานที่มีเนื้อหาต่างกัน เช่น เด็กผู้หญิงอาจชอบเรื่องนางฟ้า เทวดา ส่วนเด็กชายมักชอบเรื่องของผู้กล้า วีรบุรุษ เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการต้องคำนึงถึงความสนใจในการอ่านของแต่ละกลุ่มวัยและเพศด้วย นอกจากนี้ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการยังช่วยคาดการณ์ความสามารถหรือความพร้อมในการอ่าน เพื่อการจัดบริการส่งเสริมการอ่านได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. ลักษณะของสื่อในการให้บริการ ควรจัดเตรียมสื่อหลากหลายประเภทสำหรับการจัดกิจกรรม การใช้สื่อประกอบที่เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้บริการย่อมช่วยกระตุ้นความสนใจได้เป็นอย่างดี เช่น หากเป็นเด็กเล็กที่ยังอ่านหนังสือไม่ออกหรือไม่คล่อง อาจต้องมีการละเล่นหรือเชิดหุ่นประกอบการเล่านิทาน เพื่อช่วยให้เกิดความสนุกสนานและเพลิดเพลินขึ้น

4. การจัดสถานที่และบุคลากรให้บริการ ควรกำหนดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เช่น ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดมุมเพื่อทำกิจกรรมนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เสียงประกอบ จึงควรเป็นบริเวณที่ไม่รบกวนการใช้บริการอื่นๆ ส่วนบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีประสบการณ์และพร้อมในการทำกิจกรรม ควรผ่านการฝึกอบรมการจัดกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อช่วยให้จัดกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริการสารสนเทศที่จัดบริการ

5. ความต่อเนื่องของการจัดบริการ การจัดบริการส่งเสริมการอ่านควรเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ และควรกำหนดเวลาให้เหมาะสม โดยอาจจัดทำตารางกิจกรรมประจำเดือนให้มีความหลากหลายไม่ซ้ำซากจำเจ เพื่อสร้างความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนผู้ใช้บริการจะสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจได้

### กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ

การจัดกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดการใช้สารสนเทศให้มากขึ้น รูปแบบกิจกรรมควรสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ในที่นี้ขอเสนอ การจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริม

การใช้บริการสารสนเทศ การจัดงานแสดงหนังสือ การจัดการประกวด และการจัดอภิปรายหรือบรรยาย (สีปาน ทรัพย์ทอง. 2555: 23-26) ดังนี้

### การจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ

ความหมายของการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ (event marketing) การจัดกิจกรรมการตลาดนิยมใช้ในธุรกิจการขายสินค้าและบริการ เป็นวิธีจูงใจผู้บริโภคให้เข้า

มามีส่วนร่วมในกิจกรรม ทำให้ผู้บริโภครู้จักสินค้า อาจจัดตามเหตุการณ์หรือโอกาสสำคัญด้านวัฒนธรรมและสังคมหรืออาจกำหนดขึ้นเอง ลักษณะการจัดกิจกรรมการตลาดแตกต่างจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นกิจกรรมที่รวมเอาองค์ประกอบต่างๆ ของเครื่องมือสื่อสารการตลาดหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน แนวคิดการจัดกิจกรรมการตลาด เป็นวิธีการสื่อสารการตลาดที่สามารถจูงใจผู้บริโภคให้เข้ามามีส่วนร่วมได้ดี ทำให้สามารถเพิ่มยอดขายสินค้าและบริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงได้นำแนวคิดการจัดกิจกรรมการตลาดมาปรับใช้ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการสารสนเทศมากขึ้นเช่นเดียวกับการเพิ่มยอดขายในเชิงธุรกิจ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงต้องรู้จักเลือกโอกาสและเลือกจัดกิจกรรมการตลาดที่กลุ่มเป้าหมายสนใจเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ (สีปาน ทรัพย์ทอง. 2555: 23-26) คือ

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความเข้าใจและรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบริการอันจะนำไปสู่การใช้บริการสารสนเทศ
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เนื่องจากลักษณะงานเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศผสมกับการตลาดโดยมุ่งให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี ประทับใจบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ประเภทของการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ สามารถแบ่งได้หลายลักษณะ โดยที่นี้กล่าวถึงเฉพาะการแบ่งตามลักษณะของการตลาด และการแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมที่จัด (สีปาน ทรัพย์ทอง. 2555: 23-26) ดังนี้

1. การแบ่งตามลักษณะของการตลาด ได้แก่ การนำโอกาสที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการจัดกิจกรรม และการสร้างโอกาสขึ้นใหม่เพื่อการจัดกิจกรรมโดยเฉพาะ

1.1 การนำโอกาสที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการจัดกิจกรรม เป็นวิธีการใช้โอกาสวันสำคัญต่างๆ ที่รู้จักทั่วไป เช่น เทศกาลวันปีใหม่ วันวาเลนไทน์ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่นหนุ่มสาวให้ความสำคัญเป็นต้น

1.2 การสร้างโอกาสขึ้นใหม่เพื่อการจัดกิจกรรมโดยเฉพาะ เป็นวิธีสร้างให้มีโอกาสพิเศษขึ้นมาเพื่อเชื่อมโยงกับการจัดกิจกรรม โดยต้องหาหัวข้อ (theme) และกำหนดหัวข้อที่น่าสนใจ เช่น วันครบรอบการสถาปนาหน่วยงานต้นสังกัดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ วันครบรอบการก่อตั้งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นต้น

2. การแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมที่จัด ลักษณะของการจัดกิจกรรมการตลาดที่สามารถนำมาประยุกต์กับการส่งเสริมการใช้สารสนเทศได้ เช่น การจัดการประกวดการออกแบบโปสเตอร์รณรงค์การใช้ฐานข้อมูล การจัดการแข่งขันการเล่านิทาน การจัดงานฉลองครบรอบของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดเปิดตัวฐานข้อมูลที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดหาเข้ามาให้บริการใหม่ๆ เป็นต้น

กิจกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถผสมผสานกิจกรรมหลายอย่างเข้าด้วยกันเพื่อถึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายโดยเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิต (lifestyle) ความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น หากเป็นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนทางด้านศิลปะ อาจจัดการประกวดการออกแบบต่างๆ ประกวดภาพถ่ายองค์การสารสนเทศ เพื่อนำผลงานที่ชนะเลิศไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อไป อย่างไรก็ตาม การจัดกิจกรรมต้องมีการวางแผนเตรียมงานเป็นอย่างดี เพราะมีลักษณะความหลากหลายของกิจกรรมที่นำมาผสมผสานเข้าด้วยกัน จึงต้องมีการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และมีมนุษยสัมพันธ์

### การจัดงานแสดงหนังสือ

งานแสดงและจำหน่ายหนังสือ (book fair) เป็นการจัดแสดงและจำหน่ายหนังสือซึ่งอาจเป็นหนังสือใหม่หรือหนังสือที่ยังไม่จำหน่ายโดยผู้ผลิตหรือสำนักพิมพ์ต่างๆ เพื่อเผยแพร่งานวรรณกรรม และทำให้เกิดการซื้อขาย นอกจากนี้งานแสดงและจำหน่ายหนังสือยังเป็นเวทีที่ผู้ผลิต ผู้อ่านและผู้เกี่ยวข้อง เช่น นักเขียน บรรณารักษ์ นักวิชาการ ฯลฯ มาพบกัน งานจัดแสดงและจำหน่ายหนังสือมีหลายระดับ (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 23-26) ดังนี้

1. งานแสดงและจำหน่ายหนังสือระดับนานาชาติ เช่น แฟรงก์เฟิร์ตบุ๊กแฟร์ ประเทศเยอรมันนี ลอนดอนบุ๊กแฟร์ ประเทศอังกฤษ ฯลฯ เป็นงานแสดงหนังสือที่มุ่งเป็นตลาดกลางการซื้อขายลิขสิทธิ์งานวรรณกรรมระหว่างประเทศ ผู้ผลิตและผู้เข้าชมงานมักเป็นสำนักพิมพ์หรือผู้ผลิตหนังสือจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก
2. งานแสดงและจำหน่ายหนังสือระดับชาติ เป็นงานแสดงและจำหน่ายหนังสือที่ผลิตขึ้นในประเทศเป็นหลัก ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้ผลิตหรือสำนักพิมพ์ในประเทศเกิดความตื่นตัว ปรับปรุงและพัฒนาการผลิตหนังสือให้มีคุณภาพและมีความหลากหลาย แต่ในระยะหลังพบว่า มีการนำหนังสือจากนานาชาติเข้ามาร่วมแสดงเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้อ่านในประเทศได้สัมผัสกับหนังสือจากนานาชาติด้วย งานแสดงและจำหน่ายหนังสือระดับชาติของประเทศไทย เช่น งานสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการอ่านหนังสืออย่างต่อเนื่อง
3. งานแสดงและจำหน่ายหนังสือเฉพาะกลุ่มหรือประเภท เป็นงานแสดงและจำหน่ายหนังสือที่มีขอบเขตเฉพาะ เช่น สถาบันการ์ตูนไทย มูลนิธิเด็ก จัดแสดงหนังสือในโครงการ 108 หนังสือดี สำหรับเด็กอายุ 0-8 ปี

การจัดงานแสดงหนังสือที่จัดโดยห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นวิธีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในฐานะที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสังคมแห่งการอ่านและการเรียนรู้ ลักษณะการจัดงานแสดงและจำหน่ายหนังสือควรมีความหลากหลายทั้งรายการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดขึ้นเอง เช่น การแสดงบนเวที การเสวนากับนักเขียนที่มีชื่อเสียง การจัดแสดงหรือนิทรรศการคอลเล็กชันพิเศษของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การแสดงภาพถ่านในอดีตของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมชมงานร่วมเสนอชื่อหนังสือจากสำนักพิมพ์หรือร้านจำหน่ายหนังสือที่เข้าร่วมงานเพื่อจัดหาเข้าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ หรือเป็นกิจกรรมอื่นๆ ที่สามารถแสดงถึงอัตลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ นอกจากนี้ ผู้ผลิตและสำนักพิมพ์ต่างๆ ก็ควรมีกิจกรรมของตนเองเพื่อเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม เช่น เชิญนักเขียนมามอบลายเซ็นกับผู้ซื้อหนังสือ การลดราคาหนังสือ เป็นต้น

## การจัดประกวด

การประกวดเป็นวิธีการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศซึ่งเป็นการส่งเสริมการสร้างสรรคผลงานที่มีคุณภาพ เพราะนอกจากจะเป็นการสื่อสารการตลาดกับกลุ่มผู้ใช้อย่างต่อเนื่องแล้ว การประกวดยังสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีได้เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สนใจส่งผลงานเข้าประกวดและบุคคลทั่วไปที่สนใจชมการประกวด นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการใหม่ที่เกิดเนื่องจากการประกวด เช่น การประกวดออกแบบโปสเตอร์เชิญชวนให้ใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และนำผลงานที่ชนะเลิศไปใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์หรือรณรงค์การใช้ฐานข้อมูลในการค้นหาสารสนเทศ

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจจัดประกวดผลงานสร้างสรรค์ได้หลากหลาย เช่น ออกแบบที่คั่นหนังสือ โลโก้ เว็บไซต์ ภาพถ่าย หนังสือ คลิปวิดีโอ คำขวัญ ภาพวาด เป็นต้น โดยต้องกำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ กติกา รางวัล กำหนดเวลารับผลงาน การตัดสินผลงานไว้ล่วงหน้า และต้องประกาศให้สาธารณชนรับทราบเพื่อความโปร่งใส และที่สำคัญคือการประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนรับรู้การจัดประกวดที่จัดขึ้นอย่างกว้างขวาง (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 23-26)

## การจัดอภิปราย บรรยาย

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดอภิปรายหรือบรรยายในหัวข้อที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้รับคือภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่มีบทบาทสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นหัวข้อเรื่องในการอภิปรายหรือบรรยายควรเป็นเรื่องที่มีสารประโยชน์แก่ส่วนร่วม หรือเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก ซึ่งสังคมยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง หรือเป็นเรื่องมีปัญหาและต้องการแนวทางแก้ไข นอกจากนี้หัวข้อเรื่องในลักษณะดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมการอภิปราย ยังสามารถดึงดูดความสนใจจากกลุ่มคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในฐานะผู้จัดการอภิปรายและบรรยายยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกให้กับองค์การ

การอภิปราย เป็นการสนทนาในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ล่วงหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ ให้ข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาที่ประสบและหาข้อสรุป ร่วมกันการอภิปรายมี 2 ลักษณะ (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 23-26) คือ

1. การอภิปรายกลุ่ม เป็นการอภิปรายที่มีบุคคลมาร่วมปรึกษาหารือกันโดยทุกคนมีส่วนร่วมในการพูดและการฟัง ขนาดกลุ่มอภิปรายเป็นกลุ่มเล็ก
2. การอภิปรายในที่ประชุมโดยทั่วไป การอภิปรายในที่ประชุมมักมอบหมายหรือเชิญผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ประมาณ 3-5 คนร่วมอภิปรายเป็นรายคน การอภิปรายลักษณะนี้จะเห็นองค์ประกอบของการอภิปรายได้ชัดเจน คือ ผู้พูด ผู้ฟัง หัวข้อการอภิปราย และสถานที่จัด

การบรรยาย เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง การบรรยายต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และเทคนิคส่วนตัว ในการถ่ายทอดเพื่อให้ผู้ฟังติดตามเนื้อหาที่บรรยายและเกิดความรู้ความตั้งใจ ดังนั้น ความสามารถและประสบการณ์ของผู้บรรยายจึงมีความสำคัญ

## ความหมายของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ (user education) หมายถึง การสอนหรือแนะนำให้ผู้รู้จักและเข้าใจบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ขององค์การสารสนเทศ การให้การศึกษาผู้ใช้บริการมีหลายระดับครอบคลุมทั้ง

การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ วิธีการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทำ เช่น สอนการค้นคว้าและเข้าถึงสารสนเทศทั้งของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศภายนอก รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ในรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน (สเปน ทรัพย์ทอง. 2555: 23-26)

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ (user education) หมายถึง การพัฒนาผู้ใช้บริการอาจโดยวิธีการแนะนำหรือสอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักและเข้าใจบริการสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกและหน่วยงานบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศและกลวิธีการค้นหาสารสนเทศ รวมทั้งสอนการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้า การปฐมนิเทศผู้ใช้บริการ และการสอนเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการยังหมายถึง แผนงานที่ทางห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้แก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การนำชมห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การบรรยาย การปฐมนิเทศสมาชิกใหม่ เป็นต้น (จิรวรรณ ภัคดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548: 174)

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการให้การศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อพัฒนาให้ผู้ใช้มีคุณสมบัติพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ตลอดจนการเลือกใช้สารสนเทศอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถให้การศึกษาผู้ใช้บริการได้หลายวิธี ตั้งแต่การเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา ไปจนถึงการเป็นผู้จัดทำมาตรฐานหรือกรอบแนวคิดในการให้การศึกษาผู้ใช้สารสนเทศ การให้การศึกษาผู้ใช้บริการเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทำมาอย่างต่อเนื่องใน ค.ศ. 1974 เริ่มมีการใช้คำว่า “การรู้สารสนเทศ” (information literacy) ในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมากมายนั้่นนำไปสู่ความยากลำบากในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ (สเปน ทรัพย์ทอง. 2555: 16)

### วัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้สารสนเทศ

การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548: 174) ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศรู้จักห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศโดยรวม เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือช่วยค้นคว้า บริการและกิจกรรมที่มีอยู่ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง จากแหล่งสารสนเทศและเครื่องมือช่วยค้นคว้าตลอดจนสามารถใช้บริการและกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด
4. เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้วิจารณ์ญาณ เพื่อประเมินและเลือกสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์และนำไปใช้

### ประโยชน์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ประโยชน์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ และประโยชน์ต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และผู้ใช้บริการสารสนเทศ (จิรวรรณ ภัคดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548: 174) ขอนำเสนอดังนี้

### ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศ

1. หากผู้ใช้บริการสารสนเทศมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และเครื่องมือช่วยค้นคว้า ผู้ใช้อาจสามารถค้นหาสารสนเทศเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง และหาต้องการค้นหาสารสนเทศที่ลุ่มลึกขึ้นผู้ใช้อาจขอใช้บริการสารสนเทศและคำแนะนำจากผู้ให้บริการสารสนเทศได้ดีและชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถบอกประเภทและลักษณะของสารสนเทศ รวมทั้งบริการที่ตนเองต้องการได้อย่างชัดเจน

2. ผู้ใช้สามารถเข้าถึง ใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดให้มีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุดตรงตามเจตนารมณ์และเป้าหมายของการจัดบริการสารสนเทศ

3. การให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศนับเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ การให้การศึกษต่อเนื่องแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นการพัฒนาการหาความรู้และการพัฒนาตนเองและผู้ใช้บริการกล่าวคือ ความรู้และความเข้าใจในการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ความรู้และความเข้าใจการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าในสาขาวิชาต่างๆ เป็นความรู้ที่ติดตัวไปกับผู้ใช้ตลอดไป ทั้งยังก่อให้เกิดผู้ใช้บริการสารสนเทศเกิดความรักในการอ่านและการหาความรู้เพิ่มเติม

### ประโยชน์ต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และผู้ให้บริการสารสนเทศ

1. การให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นวิธีการประชาสัมพันธ์วิธีหนึ่ง ในขณะที่ทำการปฐมนิเทศ หรือสอนผู้ใช้บริการสารสนเทศให้รู้จักแหล่งสารสนเทศนั้น เป็นโอกาสที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะแนะนำและเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์การและกิจกรรมของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศได้รู้ ในขณะเดียวกันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการด้วย

2. การให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดได้อย่างคุ้มค่า เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเต็มที่และได้ประโยชน์ตามเป้าหมายและนโยบายการให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เป็นการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

3. การให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ผู้ให้บริการแนะนำและอธิบายให้ผู้รู้จักสถานที่และบริการต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสรู้จักผู้ใช้บริการสารสนเทศซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าผู้ให้บริการสารสนเทศมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความเต็มใจที่จะช่วยค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้นการให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการเป็นการสนับสนุนให้เจตนารมณ์การให้บริการและวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### ลักษณะการจัดการศึกษาให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ

การให้การศึกษแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศ อาจจัดได้ 4 ลักษณะ คือ การสอนที่เป็นส่วนหนึ่งของวิชาต่างๆ การสอนที่เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร การสอนแบบการศึกษาด้วยตนเอง และการสอนเฉพาะบุคคล ขณะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสารสนเทศ (จิรวรรณ ภัคทีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2548: 187-189) ขอนำเสนอดังนี้

1. การสอนที่เป็นส่วนหนึ่งของวิชาต่างๆ ส่วนใหญ่จัดในสถาบันการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จัดขึ้นเป็นการสอนการใช้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือการใช้บริการสารสนเทศ ในระยะเวลาสั้นๆ ในบางวิชาที่นักเรียนและนักศึกษาต้องศึกษาค้นคว้า และใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการเขียนรายงาน อาจารย์ผู้สอนอาจขอให้บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสารสนเทศบรรยายวิธีการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด แนะนำแหล่งสารสนเทศ และเครื่องมือช่วยค้นคว้าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนในวิชานั้นๆ เป็นการสอนที่ไม่มีหน่วยกิตหรือคะแนน แต่ผู้ให้บริการสารสนเทศจะได้รับความรู้เรื่องการใช้บริการสารสนเทศ

2. การสอนที่เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร เช่นเดียวกับการสอนที่เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาต่างๆ ส่วนใหญ่จัดในโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย เป็นการสอนที่อาจมีหรือไม่มีหน่วยกิตก็ได้ เป็นรายวิชาเลือกหรือบังคับก็ได้โดยให้นักเรียนหรือนักศึกษาต้องเข้าเรียนทุกคน โดยเฉพาะในระดับปริญญาตรี นักศึกษาต้องเรียนรายวิชาการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด หรือวิชาการใช้ห้องสมุด โดยมีอาจารย์ผู้สอนในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เป็นผู้สอน ใช้เวลาศึกษาเต็มหนึ่งภาคการศึกษาซึ่งมักจัดในภาคการศึกษาแรกที่นักศึกษาเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษานั้นๆ โดยใช้วิธีการสอนแบบบรรยายประกอบด้วยสื่อโสตทัศนหรือสื่อคอมพิวเตอร์ เนื้อหา มีรายละเอียดเฉพาะเจาะจงด้านการค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ และการใช้บริการสารสนเทศ โดยเนื้อหาจะเน้นด้านการค้นคว้า การจัดเก็บและการค้นคืน การเขียนรายงาน การอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม เป็นต้น ซึ่งกว่าการสอนนี้จะเน้นหนักกว่าที่สอนแบบเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาต่างๆ รวมทั้งต้องมีการทดสอบและประเมินผลด้วย

3. การสอนแบบศึกษาด้วยตนเอง เป็นการศึกษาที่ผู้เรียนสมัครใจเรียนโดยไม่มี การเข้าชั้นเรียนอย่างเป็นทางการ มักใช้เวลาช่วงสั้นๆ โดยผู้สอนหรือผู้ให้บริการต้องจัดโปรแกรมการสอนไว้ล่วงหน้า วิธีการสอนแบบการศึกษาด้วยตนเองนี้แพร่หลาย ซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องจัดแบ่งเนื้อหาและทักษะที่ต้องเรียนออกเป็นหน่วยย่อย ๆ จัดลำดับขั้นตอนในการเรียนรู้ และออกแบบบทเรียนออกเป็นโมดูลหรือชุดบทเรียนย่อย สอนแบบโปรแกรมเอื้อให้ผู้เรียนสามารถก้าวไปตามความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของตน แต่ละชุดบทเรียนย่อยมีทั้งเนื้อหาความรู้ คำถามคำตอบ กิจกรรมฝึกปฏิบัติหรือกิจกรรมอื่นๆ โดยมีคำถามเพื่อทดสอบความรู้ของผู้เรียนและมีคำตอบที่ถูกต้องให้ผู้เรียนสามารถตรวจสอบได้ การสอนแบบโปรแกรมนี้อาจใช้สื่อการสอนหลายประเภท เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สไลด์ วิทยุทัศน์ เป็นต้น และในปัจจุบันนิยมเผยแพร่บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสอนแบบโปรแกรมช่วยให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้การใช้บริการสารสนเทศและการค้นคว้าด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเรียนรวมเป็นกลุ่มกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ในห้องบรรยายหรือห้องเรียน ทั้งสามารถได้ผลป้อนกลับหรือการประเมินผลการฝึกปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

4. การสอนเฉพาะบุคคลขณะบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (individual instruction at the reference desk) ในขณะที่ผู้ให้บริการสารสนเทศมาขอรับบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ผู้ให้บริการสารสนเทศควรสังเกตและสอบถามผู้ใช้บริการ เพื่อให้รู้ว่าผู้ใช้บริการรู้วิธีการใช้บริการสารสนเทศหรือไม่ เช่น รู้วิธีการค้นรายการหนังสือที่ต้องการ รู้วิธีใช้โอแพค (OPAC) เป็นต้น ถ้าผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้และการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งและเครื่องมือช่วยค้นคว้าต่างๆ ผู้ให้บริการอาจแทรกการแนะนำ การสอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้าและวิธีการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำถามและสารสนเทศในหัวข้อที่ผู้ใช้บริการต้องการ การสอนวิธีนี้นับเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะเป็นการสอนในขณะที่ผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศ หรือเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเผชิญอยู่ แต่ขณะเดียวกันผู้ให้บริการต้องพิจารณาจัดสรรเวลาให้เหมาะสม เพราะอาจมีผู้ใช้บริการรายอื่นรออยู่

สรุป การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดขึ้น โดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ ตลอดจนการชักจูงและย้าเตือน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ใช้บริการสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการใช้บริการสารสนเทศ กิจกรรมที่จัดอาจจัดเป็นประจำหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราว การส่งเสริมการใช้สารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ (cognitive) ในขั้นตอนนี้ การตอบสนองของผู้ใช้บริการสารสนเทศแสดงออกโดยการรับรู้ว่ามีบริการสารสนเทศนั้นอยู่ รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับให้บริการและระดับความพึงพอใจที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีเห็นคุณค่า และการให้บริการสารสนเทศ และเป็นการสร้างความรู้สึกรัก (affective) เป็นขั้นตอนของการแสดงออกถึงความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นหลักจากการมีความรู้ความเข้าใจต่อการบริการสารสนเทศเป็นอย่างดีแล้ว จึงนำไปสู่ความชอบบริการสารสนเทศนั้นๆ หรือชอบสารสนเทศที่เลือกใช้บริการมากขึ้น พร้อมทั้งเป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรม (behavior) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตอบสนองพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ในที่นี้คือ ความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการสารสนเทศ และตัดสินใจใช้บริการในที่สุด

การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จ สามารถทำให้เกิดผู้ใช้บริการรายใหม่ที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน ในขณะที่เดียวกันก็ยังรักษาผู้ใช้บริการรายเดิมไว้ได้ และสามารถเพิ่มอัตราความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้เดิมให้มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นผู้ใช้ยังพัฒนาความสามารถในการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศเลือกแหล่งสารสนเทศ ฯลฯ อันเป็นผลมาจากทักษะและประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้บริการสารสนเทศนั่นเอง การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมต่างๆ ที่องค์การสารสนเทศจัดขึ้น โดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ ตลอดจนการชักจูงและย้าเตือนรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อให้เกิดการใช้บริการสารสนเทศ กิจกรรมที่จัดอาจจัดเป็นประจำหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราวก็ได้ การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ มีความสำคัญหลายประการ คือ

1. ทำให้การใช้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น การบริการสารสนเทศต่างๆ ที่จัดขึ้นล้วนมีจุดหมายเพื่อให้บริการผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ความคาดหวังของผู้ให้บริการย่อมต้องการให้มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการ เพราะน้อยของการมีผู้ใช้บริการ ย่อมหมายถึง บริการสารสนเทศที่จัดขึ้นมีคุณภาพและมีประโยชน์ แต่หากบริการสารสนเทศใดมีผู้ใช้จำนวนน้อยก็ไม่อาจสรุปได้ว่าเป็นบริการที่ไม่ดี แต่เป็นไปได้ว่าบริการดังกล่าวอาจไม่เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการ ดังนั้น กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารทางการตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ เห็นประโยชน์ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อการบริการสารสนเทศ อันจะนำไปสู่การใช้บริการในที่สุด

2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการในระยะยาว หลักสำคัญประการหนึ่งของการบริการสารสนเทศ คือ การสร้างความภักดีต่อตราสินค้า (brand loyalty) หลักการนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการสารสนเทศได้ การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ เพราะเป็นวิธีการสื่อสารที่สร้างการรับรู้ ย้าเตือนทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ทำให้เกิดการใช้บริการในครั้งแรก ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหนึ่งๆ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและผู้ไม่ใช้บริการ สำหรับผู้ไม่ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศนี้อาจมีวิธีการได้มาซึ่งสารสนเทศที่ใช้อยู่แต่เดิมโดยไม่พึ่งพาห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การส่งเสริมการใช้



สารสนเทศ เป็นวิธีชักจูงให้ผู้ไม่ใช้บริการเห็นประโยชน์และหันมาใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแทนวิธีเดิมที่ใช้อยู่

4. ทำให้ผู้ใช้รู้สึกถึงความสำคัญของบริการสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การจัดบริการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ในขณะเดียวกันก็เป็นการสะสมการรับรู้ในเชิงบวกของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มีต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศด้วย

การส่งเสริมการใช้สารสนเทศ เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สอดคล้องกับกิจกรรมบริการส่งเสริมการอ่านที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องตระหนักถึง เนื่องด้วยการอ่านเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่ควรให้ความสนใจ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านไว้บริการ กิจกรรมอาจมีวิธีการและรูปแบบต่างกันไป แต่ล้วนมีจุดหมายเพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านเป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังเพื่อพัฒนาความสนใจและรสนิยมในการอ่านให้กว้างขวางยิ่งขึ้น บริการส่งเสริมการอ่านมีความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ป้องกันการลืมการรู้หนังสือ ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เริ่มอ่านหนังสือออก ทำให้เกิดความสนใจการอ่านมากขึ้น และปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน
2. เปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น ให้สามารถทันโลก ทันเหตุการณ์ และนำความรู้มาพัฒนาตนเอง และอาชีพของตนให้ก้าวหน้า รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้
3. ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ทั้งเพื่อความบันเทิง สันทนาการ และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และสังคม
4. เกิดความสนุกสนานและเพลิดเพลิน อันจะช่วยให้เกิดความสนใจและอยากอ่านหนังสือต่อไป โดยเฉพาะถ้าผู้อ่านได้อ่านในสิ่งที่ตรงกับความต้องการหรือความสนใจ

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาผู้ใช้บริการสารสนเทศ มีอะไรบ้างจงอธิบาย
2. จงยกตัวอย่างการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ 1 ตัวอย่าง
3. จงอธิบายความสำคัญของการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการส่งเสริมการอ่านมีอะไรบ้าง
5. วัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้สารสนเทศมีอะไรบ้าง

### เอกสารอ้างอิง

- จิรวรรณ ภัคดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). “การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้” ในเอกสารการสอนชุด  
 วิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 12. หน้า170-207 นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. (2555). “การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน” ในคู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. หน้า  
 153 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ สุวันทรัตน์. (2548). “การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ.” ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและ  
 เผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 11. หน้า 125-167 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มัลลิกา นาดเสวี. (2529). บริการของห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2555). “การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการ  
 บริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 8. หน้า1-37 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## บทที่ 9

### เทคโนโลยีสารสนเทศกับบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เช่น มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) หรือโทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสารองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารนักเรียนเข้ามาใช้งานในทุกระดับชั้นขององค์กร เช่น งานด้านการบริหาร การจัดการ และการปฏิบัติการ รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของระบบเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสาร จึงประกาศให้ปี พ.ศ.2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย มีการลงทุนเกี่ยวกับโครงการพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นจำนวนมาก เช่น มีการขยายระบบโทรศัพท์ และขยายเครือข่ายการสื่อสาร มีการสร้างระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ และการสร้างระบบจัดเก็บภาษีอากรด้วยเทคโนโลยี

คำว่าสารสนเทศ หรือสารนิเทศ เป็นคำศัพท์บัญญัติของคำว่า "Information" ราชบัณฑิตยสถาน กำหนดให้ใช้คำได้ทั้งสองคำในวงการคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และธุรกิจ นิยมใช้คำว่า "สารสนเทศ" ซึ่งมีความหมายกว้างๆ ว่า ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่มีการบันทึกอย่างมีระบบ ตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้งานต่างๆ ทุกสาขา ส่วนคำว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ" หรือ Information Technology ที่มักเรียกว่าไอที (IT) นั้น เน้นถึงการจัดการในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารนิเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำและความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ (ครรรชิต มาลัยวงศ์.2539:25) อ้างถึงใน สานิตย์ กายาผาด. 2542:2) ทั้งนี้ในที่นี้ "เทคโนโลยีสารสนเทศ"(information technology) เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มาทำหน้าที่ในการจัดเก็บ ค้นคืน แปลงข้อมูลเพื่อการเรียกใช้สารสนเทศที่มีอยู่หลากหลายประเภทได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

มาลี ลำสกุล (2549: 5) กล่าวถึงความหมายของสารสนเทศ สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการจัดแบบแผน ประมวล รวบรวมข้อมูลประเภทใดจากแหล่งใดๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือ ข้อมูล ความรู้ รูปแบบต่างๆ ที่มีการบันทึก ประมวลหรือดำเนินการด้วยวิธีใดๆ และสามารถนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

สรุป สารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในส่วนบุคคลและสังคมได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญยิ่ง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มาใช้ทำหน้าที่ในการจัดเก็บสารสนเทศ ค้นคืนสารสนเทศ แปลงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น เป็นการเพิ่มคุณค่าและการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อการเรียกใช้สารสนเทศที่มีอยู่หลากหลายประเภทได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้รับผลกระทบในด้านต่างๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบในด้านสังคมนั้นผลกระทบเชิงบวกที่สำคัญคือ การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดย

ปราศจากข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ กล่าวคือ ทำให้สังคมเกิดการเรียนรู้ (learning society) เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต

### เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

ด้วยปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมความรู้ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงเป็นหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ก่อให้เกิดแนวคิดในการจัดทำห้องสมุดสมัยใหม่หรือห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลซึ่งเน้นการให้บริการข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็ว ทันสมัย ด้วยการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสะดวกและเพิ่มโอกาสแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศในการเข้าถึงสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและภายนอก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงมีการปรับตัวและมีคอลเล็กชันดิจิทัลให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการสารสนเทศโดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลที่ต้องการอย่างง่ายดาย

### การบริการสารสนเทศคอลเล็กชันดิจิทัล

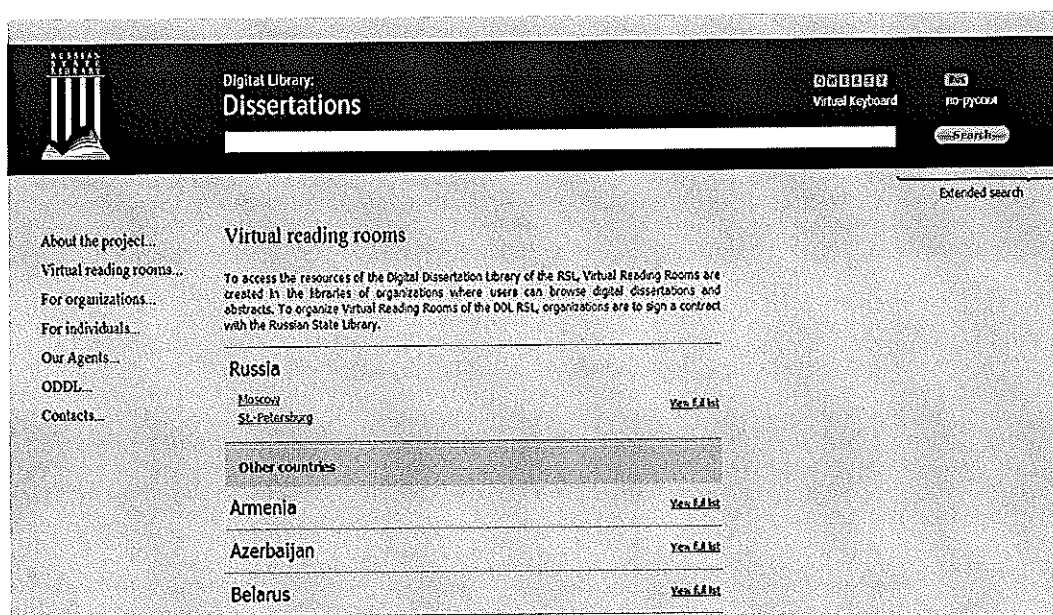
คอลเล็กชันดิจิทัลของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในที่นี้หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่อาจได้มาจากการจัดหาสารสนเทศดิจิทัลที่มีจำหน่าย หรือจากการแปลงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจากสื่อแบบดั้งเดิมให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล บริการสารสนเทศคอลเล็กชันดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการคอลเล็กชันให้เหมาะสมและรองรับการใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก ตลอดจนถึงการอนุรักษ์และสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นสารสนเทศเก่า ย้อนหลังที่มีคุณค่า ดังนั้น จึงปรากฏภาพที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำนวนมากจัดทำ สร้าง และพัฒนาคอลเล็กชันดิจิทัลขึ้น ในกรณีแปลงสารสนเทศจากสื่อแบบดั้งเดิมให้เป็นสารสนเทศดิจิทัล จะเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะแปลงเป็นดิจิทัล การจัดปรับสถานะในทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ การแปลงให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและการจัดเก็บบันทึกไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล และการวางแผนทางการให้บริการซึ่งหมายถึงการค้นหาและการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลในคอลเล็กชัน สำหรับการให้บริการคอลเล็กชันดิจิทัลที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไปคือการเข้าถึงโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยที่สารสนเทศดิจิทัลนั้นมีรูปแบบที่สามารถอ่าน ดู และฟังได้โดยใช้โปรแกรมบราวเซอร์ (browser) โดยไม่ต้องใช้โปรแกรมพิเศษอื่นๆ ในการใช้งาน

#### ตัวอย่างบริการคอลเล็กชันดิจิทัล

ตัวอย่างที่ 1 บริการคอลเล็กชันดิจิทัลวิทยานิพนธ์ของหอสมุดแห่งชาติรัสเซีย (Russian Library) หอสมุดแห่งชาติรัสเซีย (Avdeeva อ้างถึงใน สีสาน ทรัพย์ทอง. 2555: 11-14) มีคอลเล็กชันวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและปริญญาโททั้งวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยภายในประเทศและในประเทศในเครือรัฐเอกราช ครอบคลุมเนื้อหาทุกสาขาวิชาใน ค.ศ. 2003 หอสมุดได้เริ่มพัฒนาโครงการวิทยานิพนธ์ดิจิทัล โดยการแปลงวิทยานิพนธ์จากฉบับพิมพ์จำนวนประมาณ 30,000 เล่ม ในเป็นวิทยานิพนธ์ดิจิทัลที่มีเนื้อหาฉบับเต็ม (full text) โดยแปลงเป็นไฟล์พีดีเอฟ (PDF) ทั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่ออนุรักษ์วิทยานิพนธ์ และเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์จากคอมพิวเตอร์ของตนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องเดินทางไปหอสมุดอีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการคอลเล็กชัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องพื้นที่การจัดเก็บ นอกจากนี้หอสมุดยังเปิดกว้างให้ผู้เขียนวิทยานิพนธ์สามารถส่งผลงานเข้าในคอลเล็กชันได้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หลังจากที่วิทยานิพนธ์ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว วิทยานิพนธ์นั้นจะปรากฏอยู่ใน

คอลเล็กชันวิทยานิพนธ์ดิจิทัล ทำให้ในปัจจุบันมีวิทยานิพนธ์ดิจิทัลทั้งเก่าและใหม่ให้บริการมากกว่า 900,000 เล่ม วิธีนี้เป็นวิธีการจัดการที่สามารถเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณชน ได้อย่างกว้างขวาง

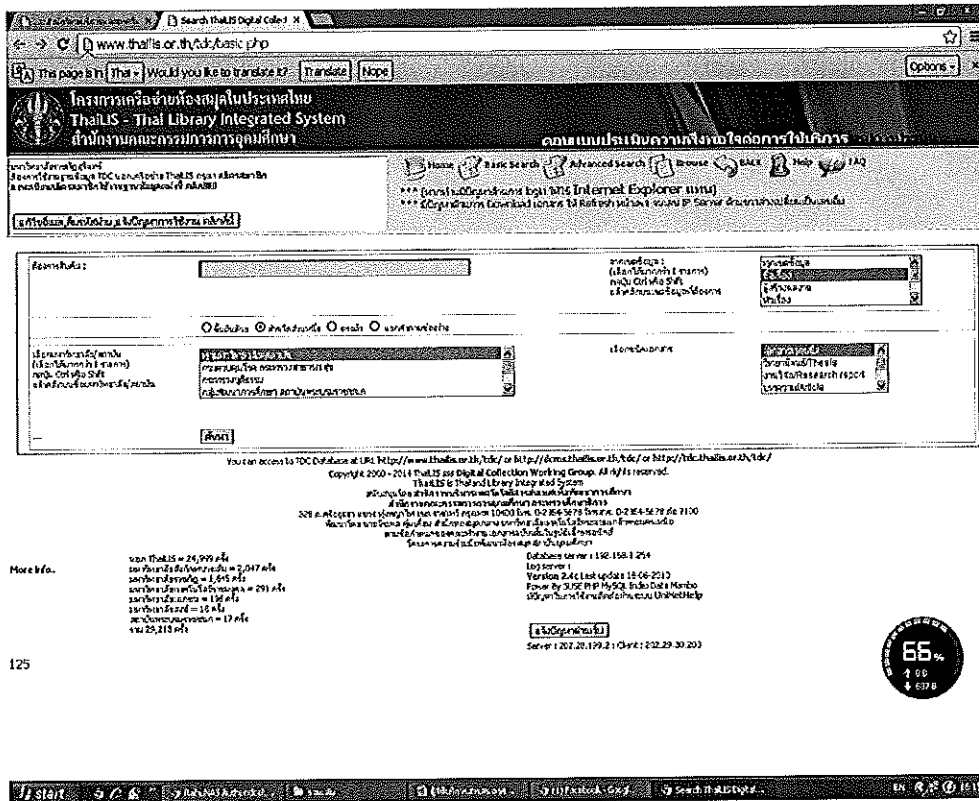
ด้านการให้บริการ ผู้ใช้สามารถค้นหาและเลือกดูวิทยานิพนธ์ดิจิทัลได้จากระเบียบรายการวิทยานิพนธ์ โดยผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ห้องสมุดต่างๆ ในประเทศรัสเซีย สามารถใช้วิทยานิพนธ์ดิจิทัลของห้องสมุดแห่งชาติรัสเซียได้ด้วย โดยต้องสมัครเป็นสมาชิกและเสียค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นรายปี แนวคิดดังกล่าวนี้เป็นการส่งเสริมการศึกษาวิจัยให้กว้างขวางขึ้น โดยนักวิจัย นักศึกษา สามารถเข้าถึงงานวิจัย นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา



ภาพที่ 9.1 เว็บไซต์ห้องอ่านหนังสือเสมือนของห้องสมุดแห่งชาติรัสเซีย

ที่มา : <http://diss.rsl.ru/?menu=catalog&lang=en> สืบค้น 9 มกราคม 2557

ตัวอย่างที่ 2 โครงการฐานข้อมูลจัดเก็บเอกสารในรูปดิจิทัล (Digital Collection) เป็นโครงการในเครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย หรือโครงการไทยลิส (ThaiLIS-Thai Library Integrated System) สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาร่วมสร้างฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร หรือหนังสือหายาก ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และยังเป็นการพัฒนาสารสนเทศและการบริการให้มีความทันสมัยใช้เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย โดยเริ่มดำเนินการรวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลประเภทวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความวารสารของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ และยังมีเปิดให้บริการเข้าถึงฐานข้อมูลดังกล่าวด้วย ปัจจุบันผู้ใช้บริการทั่วไปสามารถค้นหาและเข้าถึงคอลเล็กชันดิจิทัลได้ด้วย



ภาพที่ 9.2 เว็บไซต์โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย

ที่มา: <http://www.thailis.or.th/tdc/basic.php> สืบค้น 9 มกราคม 2557

### เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network)

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) หมายถึง สังคมที่ผู้คนสามารถทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมทั้งการแบ่งปันความรู้ หรือสิ่งที่ตนเองสนใจบนเว็บไซต์ โดยอาจเป็นข้อเขียน รูปภาพ ผลงานและอื่นๆ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจร่วมกันเข้าไว้ด้วยกันทั้งในระดับบุคคลหรือกลุ่มจนกลายเป็นสังคมในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์มีอัตราการใช้งาน และการสมัครสมาชิกสูงที่สุดในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น เฟซบุ๊ก (facebook) กูเกิล พลัส (google plus) เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการเว็บไซต์เหล่านี้มักใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอตัวตนและเรื่องราวต่างๆ เช่น สร้างอัลบั้มรูปของตนเอง สร้างกลุ่มเพื่อนในห้องเรียนหรือกลุ่มที่สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้น

เครือข่ายสังคมออนไลน์ไม่ได้ใช้เป็นช่องทางสำหรับบุคคลหรือกลุ่มเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้เป็นช่องทางของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น องค์กรการสารสนเทศเป็นสมาชิกของเฟซบุ๊ก ซึ่งสามารถใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้และส่งต่อความรู้ที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชา ประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศ ฯลฯ ทั้งในรูปข้อความ ภาพ และวีดิทัศน์ให้กับกลุ่มเพื่อน กลุ่มผู้สนใจทั่วไป นอกจากนี้สมาชิกขององค์กรการสารสนเทศและผู้สนใจทั่วไปยังสามารถเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมแบ่งปันความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์ได้ด้วย (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2555: 25)



ภาพที่ 9.3 เฟซบุ๊กของศูนย์ฝึกอบรมทางไกลเสมือนจริง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ที่มา : <https://www.facebook.com/SUT.VT?ref=ts&fref=ts> สืบค้น 15 มกราคม 2557

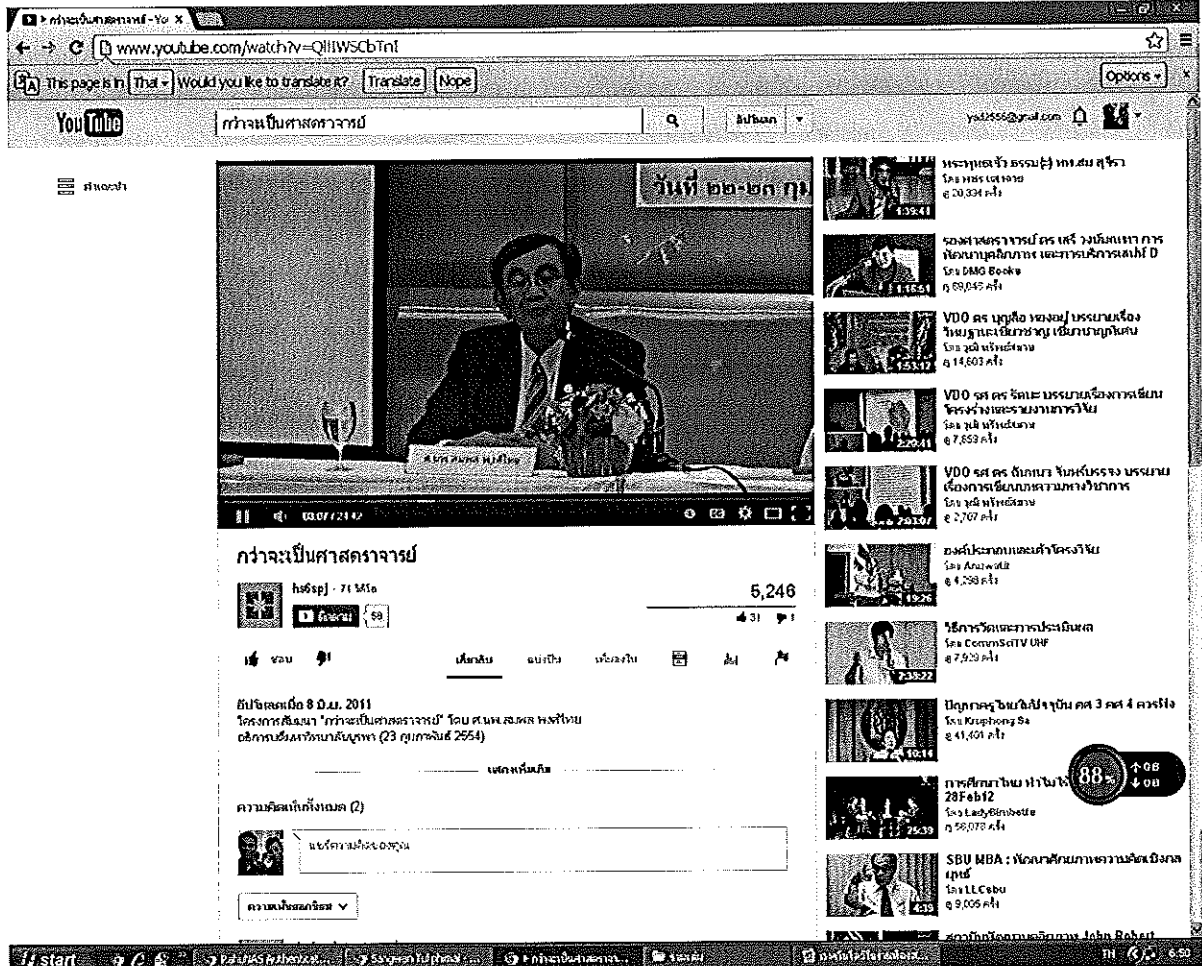
**สื่อสังคมออนไลน์ (social media)**

สื่อสังคมออนไลน์ (social media) หมายถึง สื่อแพร่ภาพและเสียงที่เผยแพร่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้เทคโนโลยีเว็บซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปสามารถทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่หรือผู้รับสื่อได้จัดเป็นเว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ผลงานของตนเองหรือของกลุ่มในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาพเคลื่อนไหวประกอบเสียงรูปภาพ ตัวอย่างสื่อสังคมออนไลน์ในกลุ่มนี้ เช่น ยูทิวบ์ (youtube) ยาฮู วีดีโอ (yahoo VDO) กูเกิล วีดีโอ (google VDO) เป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์มีผู้นิยมใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งเห็นได้จากสถิติการอัปโหลดภาพและเสียงในรูปแบบวีดีโอขึ้นบนยูทิวบ์ ในขณะที่เดียวกันยูทิวบ์ก็เป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมเข้าไปดูมากที่สุดเว็บไซต์หนึ่ง ดังนั้นคลิปวีดีโอต่างๆ ที่อยู่บนยูทิวบ์จึงมีโอกาสเผยแพร่สู่สายตาของผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงสามารถใช้ยูทิวบ์เป็นช่องทางในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและสังคมประชาสัมพันธ์เผยแพร่และนำเสนอองค์การให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างได้ ตลอดจนผู้ใช้บริการสามารถใช้เป็นช่องทางเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาเกี่ยวกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศด้วย

บริการสารสนเทศดิจิทัลของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนการใช้ช่องทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลและบริการสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน แนวโน้มดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการปรับแนวคิดในการให้บริการสารสนเทศและการประยุกต์ใช้



เทคโนโลยีต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สภาพการณ์เช่นนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปตามการพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต (สีปาน ทรัพย์ทอง. 2555: 26-27)



ภาพที่ 9.4 วิดีทัศน์ให้ความรู้ที่เผยแพร่บนยูทิวบ์

ที่มา : <http://www.youtube.com/watch?v=QlIIWScbTnI> สืบค้น 15 ม.ค. 57

### การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

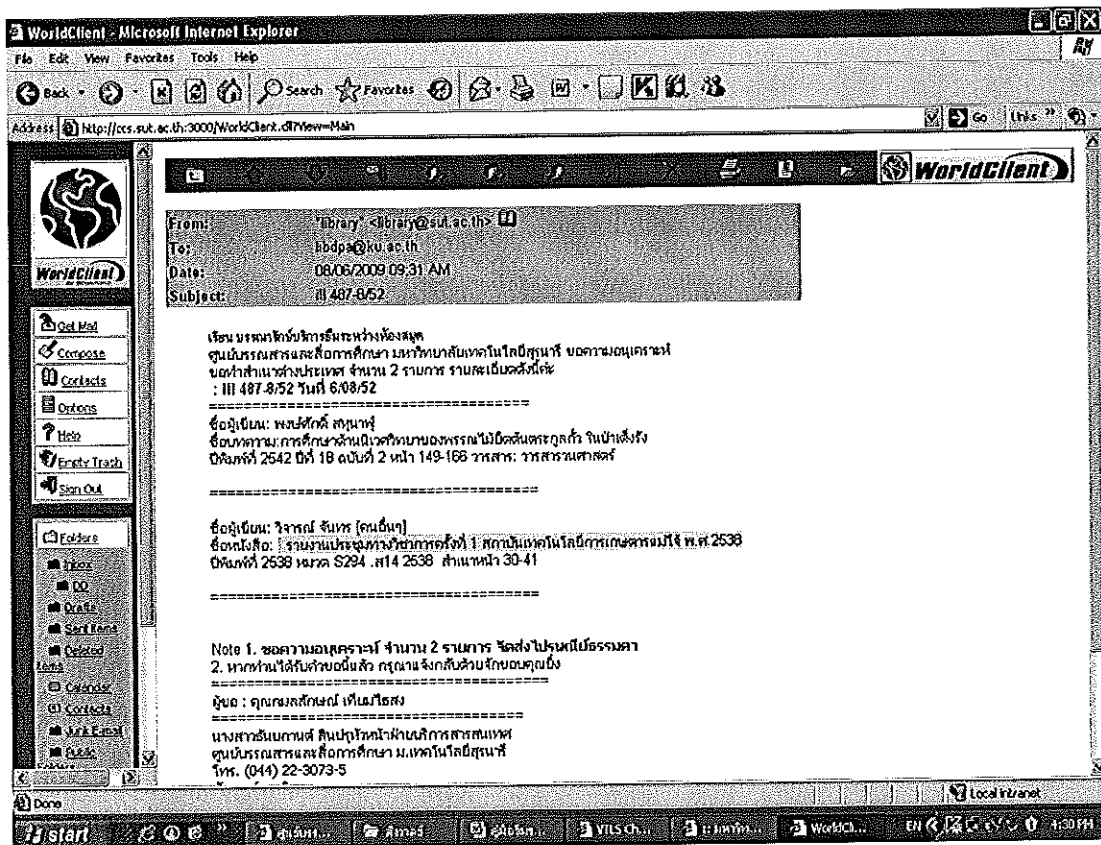
ปัจจุบันเครือข่ายสังคมออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสามารถใช้ประโยชน์ได้ทั้งการเป็นช่องทางให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศและมีส่วนร่วมกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ขณะเดียวกันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศก็ใช้เป็นช่องทางเผยแพร่และส่งเสริมการใช้บริการที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่ชื่นชอบการใช้เทคโนโลยี นับเป็นการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้กว้างขึ้นกว่าเดิม เพราะการพัฒนาเทคโนโลยีหลายอย่างมีแนวโน้มในการเชื่อมต่อเข้ากับสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กล้องดิจิทัลสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อผู้ถ่ายภาพหรือวิดีโอก็สามารถอัปโหลดขึ้นยูทิวบ์ หรือฟลิคเกอร์ (flicker) ได้ และปัจจุบันผู้ใช้โทรศัพท์มือถือหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถเชื่อมต่อเฟซบุ๊ก หรือทวิตเตอร์ (twitter) ได้ ดังนั้นเนื้อหาที่น่าสนใจไม่ควรเป็นเรื่องที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องการจะสื่อสารเท่านั้น แต่ควรเป็นเรื่องที่กลุ่มเป้าหมายอยากรู้และได้ประโยชน์ ที่สำคัญต้องสื่อสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ช่องทางในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่จะกล่าวถึงในที่นี้ขอเสนอ

ตัวอย่าง การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ โดยใช้ช่องทางในการสื่อสารและการส่งข่าว และการใช้ช่องทาง การใช้สังคมออนไลน์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ช่องทางในการสื่อสารและส่งข่าว ได้แก่ อีเมล บล็อก (สีปาน ทรัพย์ทอง. 2555: 29-37)

1. อีเมล หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมานาน ใช้ได้ทั้งในการติดต่อสื่อสารส่วนตัวและการติดต่อสื่อสารในการทำงาน อีเมลทำให้คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ สามารถถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลที่แนบไปกับอีเมลได้ทำให้แลกเปลี่ยนข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสามารถส่งจดหมายถึงผู้รับหลายๆ คนได้ในเวลาเดียวกัน เช่น หนังสือเวียนแจ้งข่าวให้สมาชิกในกลุ่มทราบหรือการนัดหมายระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เป็นต้น ดังนั้น อีเมลจึงเหมาะสมกับการสื่อสารระหว่างองค์การสารสนเทศที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

ตัวอย่างดังนี้



ภาพที่ 9.5 แบบยื่นคำขอใช้บริการผ่านเมลล์

ที่มา : [library@sut.ac.th](mailto:library@sut.ac.th) สืบค้น 15 ม.ค. 57

2. บล็อก (blog) หรือเว็บบล็อก (weblog) เป็นเว็บไซต์ส่วนตัวประเภทหนึ่งที่เจ้าของสามารถเขียนเรื่องราวเนื้อหาต่างๆ โดยเรื่องที่เขียนจัดเรียงตามลำดับเวลาในการเขียน และเปิดให้ผู้ที่เข้ามาอ่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อท้ายได้ บล็อกจึงใช้เป็นช่องทางกระจายข่าวสาร แสดงความคิดเห็นเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอาจทำบล็อกเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำเสนอ

เนื้อหาและกิจกรรมข่าวสารของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาปรับปรุงบริการสารสนเทศได้

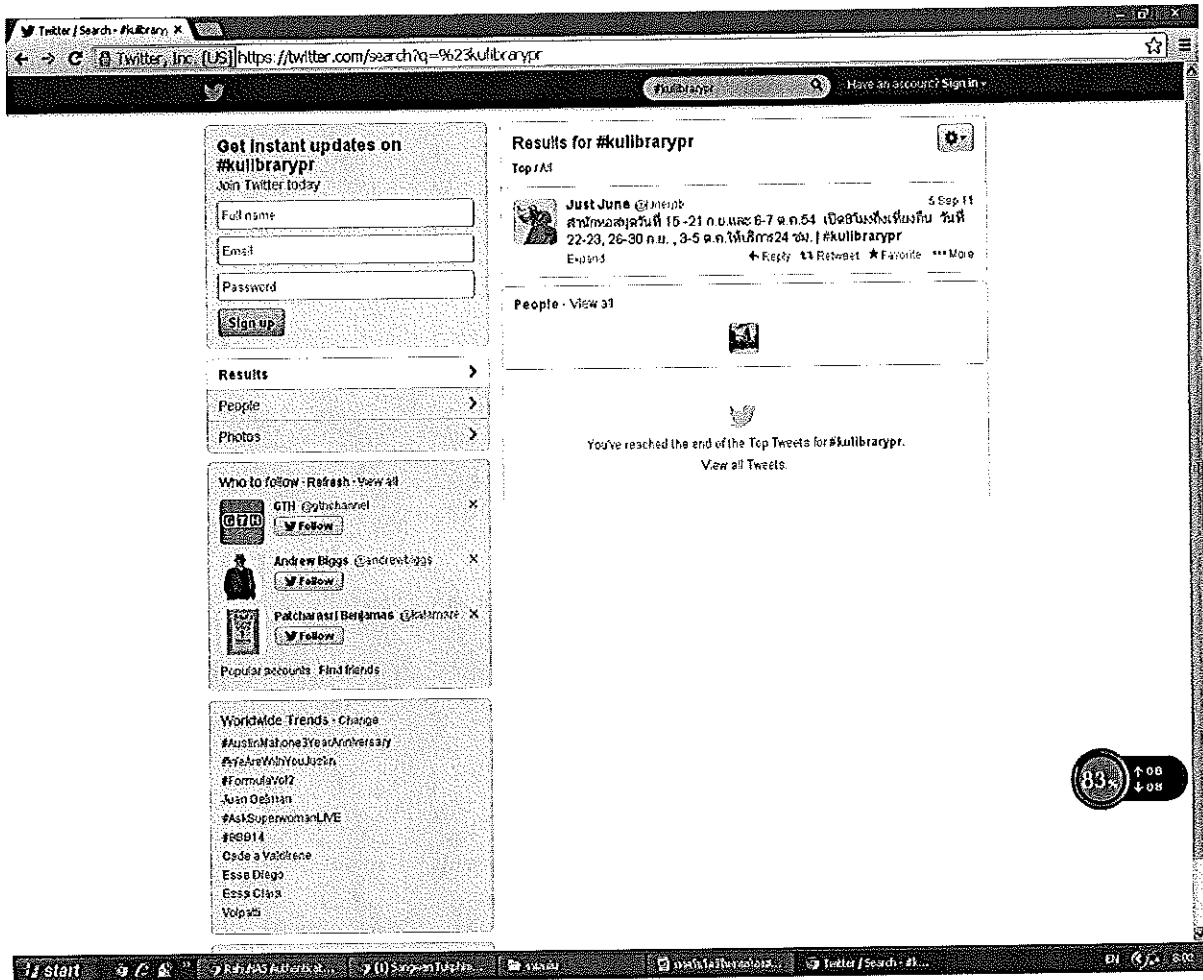
The screenshot shows a web browser window displaying a forum post on the GotoKnow website. The browser's address bar shows the URL: [www.gotoknow.org/dashboard/home#/posts/554887](http://www.gotoknow.org/dashboard/home#/posts/554887). The page title is "การสอนการรู้สารสนเทศ บทบาทของการส่งเสริมการศึกษานานาชาติ" (Teaching Information Literacy in the Age of Life-long Education). The post is by user "lookpmal" and has 34 likes and 278 replies. The main text of the post discusses the importance of information literacy in the 21st century, particularly in the context of lifelong learning and the information age. It mentions that information literacy is a key skill for success in the modern world and that it should be taught from an early age. The post also lists four key points for information literacy education: 1. Information literacy is a lifelong process. 2. Information literacy education should be integrated into the curriculum. 3. Information literacy education should be based on the needs of the learners. 4. Information literacy education should be supported by the community.

ภาพที่ 9.6 ตัวอย่างบล็อกส่วนตัว

ที่มา : <http://www.gotoknow.org/dashboard/home#/posts/554887> สืบค้น 15 ม.ค. 57

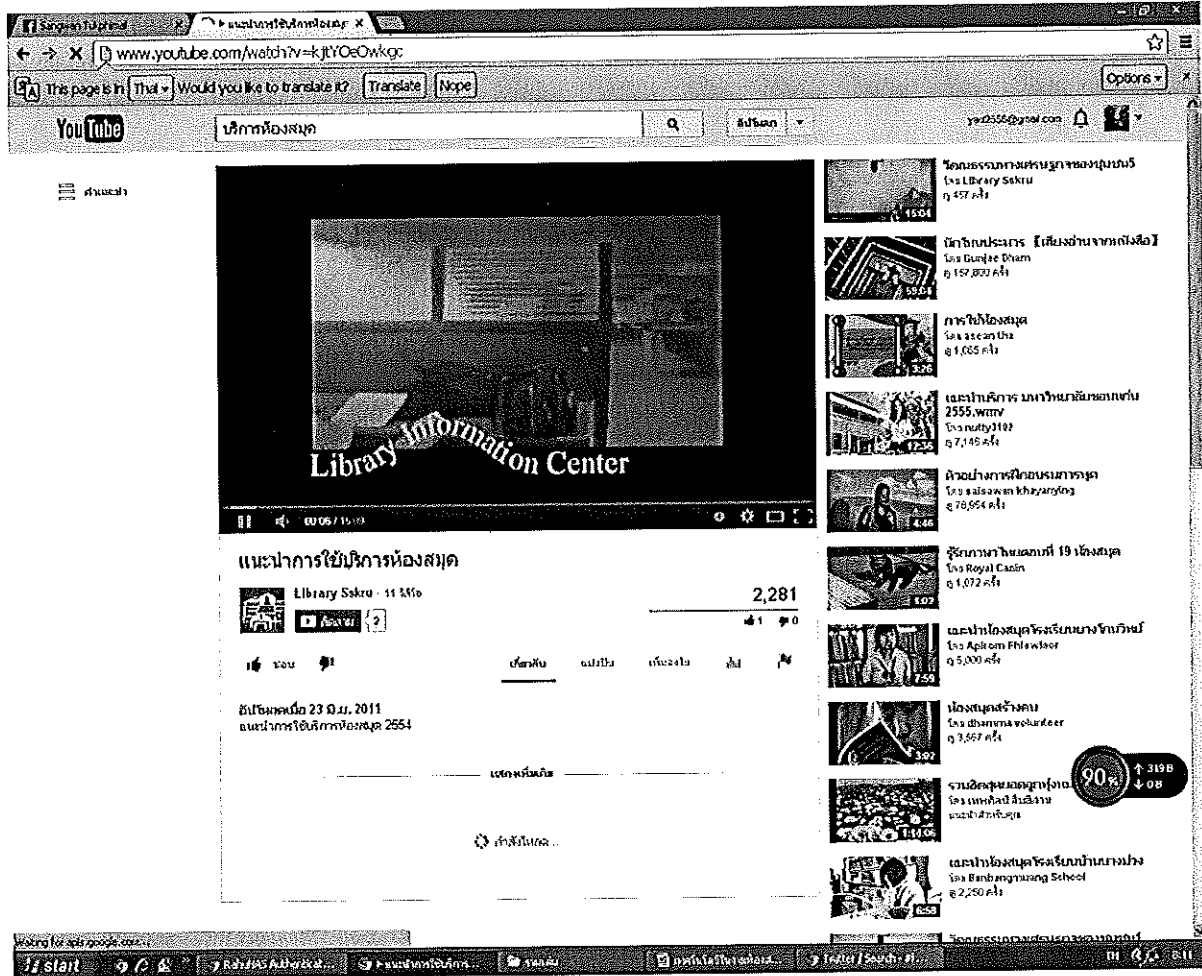
ช่องทางที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ ทวิตเตอร์, ยูทิวบ์ เฟซบุ๊ก ดังนี้

1. ทวิตเตอร์ (twitter) เป็นบริการส่งข้อความเป็นประโยคสั้นๆ ไม่เกิน 140 ตัวอักษร เจ้าของทวิตเตอร์สามารถส่งข้อความให้ผู้ติดตามอ่าน ในขณะที่เดียวกันเจ้าของทวิตเตอร์ก็จะได้อ่านข้อความของผู้ติดตามด้วยเช่นกัน ทวิตเตอร์ได้รับความนิยมอย่างมากด้วยสาเหตุสำคัญคือ ผู้ใช้ทวิตเตอร์สามารถเขียนข้อความได้สะดวกทั้งจากเว็บไซต์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้สามารถอัปเดตข้อมูลหรือบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นได้บ่อยเท่าที่ต้องการ โดยผู้ติดตามจะได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารทันที ทวิตเตอร์จึงเป็นช่องทางกระจายข่าวสารที่ใช้ได้ง่าย ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจำนวนมากได้ประยุกต์ทวิตเตอร์ในการแจ้งข่าวและประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมด้วยเช่นกัน



ภาพที่ 9.7 ตัวอย่างการใช้ทวิตเตอร์ในการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ที่มา: <https://twitter.com/search?q=%23kulibrarypr> สืบค้น 15 ม.ค. 57

2. ยูทิวบ์ (youtube) เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมทั่วโลก ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากนิยมอัปโหลดภาพและเสียงในรูปแบบวีดิทัศน์ขึ้นบนยูทิวบ์ ในขณะที่เดียวกันผู้ที่เข้าไปดูก็มีจำนวนมากเช่นกัน ดังนั้น โอกาสที่จะมีผู้พบเห็นภาพวีดิทัศน์บนยูทิวบ์ก็มากขึ้นด้วย ตัวอย่างการใช้ยูทิวบ์ในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ เช่น การแนะนำบริการสารสนเทศต่างๆ การแนะนำห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังสามารถใช้ยูทิวบ์ในการสร้างกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือเป็นเครื่องมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้มากขึ้น เช่น การเปิดให้สมาชิกหรือบุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์เนื้อหาที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องการเผยแพร่ อาจเป็นการจัดประกวดวีดิทัศน์เกี่ยวกับกิจกรรมและบริการสารสนเทศ เพื่ออัปโหลดขึ้นยูทิวบ์ต่อไป เป็นต้น



ภาพที่ 9.8 วิดีทัศน์แนะนำการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ  
ที่มา : <http://www.youtube.com/watch?v=kjY0eOwkgc> สืบค้น 15 มกราคม 2557

3. เฟซบุ๊ก (facebook) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด องค์การสารสนเทศยุคเฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการเผยแพร่และส่งเสริมการให้บริการได้ เมื่อองค์การสารสนเทศมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใดๆ ในหน้าเพจ ข้อความเหล่านั้นจะไปปรากฏที่หน้าเฟซบุ๊กของผู้ที่เป็นแฟนเพจ (fan page) ขององค์การสารสนเทศ และกลุ่มเพื่อนของแฟนเพจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังสามารถแชร์ (share) หรือแบ่งปันข้อความและรูป ซึ่งเป็นการเผยแพร่ต่อกันได้ ด้วยคุณสมบัติข้อนี้เอง ข้อมูลข่าวสารใดๆ ขององค์การสารสนเทศที่ต้องการเผยแพร่จะกระจายออกไปได้โดยแฟนเพจขององค์การสารสนเทศและกลุ่มเพื่อนของแฟนเพจคนนั้นๆ ดังนั้น องค์การสารสนเทศจึงควรมีเทคนิคในการทำให้ผู้ใช้สมัครเป็นแฟนเพจเฟซบุ๊กของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการกระจายข้อมูลข่าวสารออกไปให้กว้างขวางที่สุดนั่นเอง



ภาพที่ 9.9 เฟซบุ๊กของสำนักวิทยบริการ มจร.พิบูลสงคราม

ที่มา : [https://www.facebook.com/library.psrุ?ref=ts](https://www.facebook.com/library.psrु?ref=ts) สืบค้น 15 ม.ค. 57

### การค้นคืนสารสนเทศในรูปดิจิทัล

เนื่องจากสารสนเทศที่จัดเก็บในท้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลอยู่ในรูปแบบเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ การค้นคืนสารสนเทศดังกล่าวผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตอย่างได้ผลนั้น นอกจากจะต้องอาศัยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ ที่ติดตั้งบนเครื่องไคลเอนต์ของผู้ใช้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยเครื่องมือต่างๆ ในการค้นหาสารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บด้วย เช่นเดียวกับการค้นหาสารสนเทศทั่วไปบนเว็บเครื่องมือที่จะนำเสนอในที่นี้ดังนี้ ยูอาร์แอล ไฮเปอร์ลิงก์ สารบบเรื่องและโปรแกรมค้นหาหรือเซิร์ชเอ็นจิน (ปัทมาพร เย็นบำรุง. 2546: 189-195)

#### 1. การค้นโดยใช้ยูอาร์แอล

หากทราบที่อยู่เฉพาะหรือยูอาร์แอล (Uniform Resource Locator- URL) ที่ต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถระบุยูอาร์แอลนั้นในเว็บเบราว์เซอร์ เช่น <http://library.sru.ac.th> เป็นต้น ส่วนแรกของยูอาร์แอลเป็นส่วนที่แสดงโปรโตคอลในการสื่อสารโปรโตคอลเอชทีทีพี (HyperText Transfer Protocol-HTTP) ส่วนที่สองเป็นชื่อโฮเมนที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เรียกแทนชื่อเครื่องเว็บเซิร์ฟเวอร์ (web server) ซึ่งเป็นที่ตั้งของเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์บนเว็บ คำสั่ง http จะถูกส่งไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์นั้น ในกรณีนี้จะไปยังเครื่องที่มีชื่อว่า sru.ac.th ซึ่งเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่จัดเก็บระบบท้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์  
Academic Resources and Information Technology  
Surindra Rajabhat University  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ถนนรัตนโกสินทร์ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32100  
22 ม.ค. 2557 11:56:00 AM

ศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ชื่นชูชัยกิจ  
อธิการบดี

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
พระรชนาให้ข้าราชการพลเรือน  
เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช ๒๕๕๖

งานราชการทุกอย่าง ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ งานหรือยาก ย่อมมีความสำคัญ  
อยู่ในระดับหนึ่งเหมือนกันทั้งสิ้น สักที่งานทุกด้านทุกสายย่อมมีหน้าที่  
เกี่ยวข้องกัน เป็นปัจจัยต่อกันเสริมกันและกันอยู่ ข้าราชการทุกคน ทุกฝ่าย  
ทุกระดับ จึงต้องไปถือความมุ่งหมายกัน หากต้องการงานให้มีความสำคัญ  
ยิ่งขึ้นและดีขึ้น แล้วร่วมกันประจักษ์กันด้วยความเป็นมิตร ด้วยความ  
เข้าใจเห็นใจกัน และด้วยความเคารพปรารถนาต่อกัน งานของแผ่นดินทุกส่วน  
สักใดสักแห่งก้าวหน้าไปพร้อมเสมอกัน และยังมีประโยชน์ประเสริฐ สัก  
ความเจริญขึ้นจริง ให้เกิดขึ้นแก่บุคคล หน่วยงาน และแผ่นดินรวมกันทีเดียว

ถาวรอนันตพรภักดิ์ โฆษกกรมการพิธีการ  
วันที่ ๒๒ ม.ค. ๒๕๕๗ พุทธศักราช ๒๕๕๖

What's new  
รวมบริการ EBSCO Discovery Service (EDS)  
ONE Search @Surindra Rajabhat  
University  
[Search]  
Keyword Title Author  
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ  
Liberty  
http://liberty.sru.ac.th..

หน้าหลัก  
หน้าแรก  
หน้าค้นหา  
หน้าช่วยเหลือ  
หน้าเกี่ยวกับเรา  
หน้าติดต่อเรา  
หน้าข่าวประชาสัมพันธ์  
หน้าบริการช่วยเหลือ  
หน้าบริการช่วยเหลือ

หน้าแรก  
หน้าค้นหา  
หน้าช่วยเหลือ  
หน้าเกี่ยวกับเรา  
หน้าติดต่อเรา  
หน้าข่าวประชาสัมพันธ์  
หน้าบริการช่วยเหลือ  
หน้าบริการช่วยเหลือ

หน้าแรก  
หน้าค้นหา  
หน้าช่วยเหลือ  
หน้าเกี่ยวกับเรา  
หน้าติดต่อเรา  
หน้าข่าวประชาสัมพันธ์  
หน้าบริการช่วยเหลือ  
หน้าบริการช่วยเหลือ

ภาพที่ 9.10 แสดงโฮมเพจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มรภ.สุรินทร์  
ที่มา : <http://library.sru.ac.th> สืบค้น 15 มกราคม 2557

## 2. การค้นโดยใช้ไฮเปอร์ลิงก์

เนื่องจากสารสนเทศในห้องสมุดดิจิทัลอยู่ในรูปเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์จำนวนมากที่มีการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันผ่านไฮเปอร์ลิงก์ (hyperlink) ทั้งภายในหน้าเดียวกันหรือภายในเอกสารเดียวกันหรือระหว่างเอกสารก็ได้ ดังนั้นการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศจึงสามารถกระทำได้โดยการคลิกที่ไฮเปอร์ลิงก์ซึ่งปรากฏในส่วนต่างๆ ของเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์เพื่อเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ

## 3. การค้นโดยใช้สารบบเรื่อง

สารบบเรื่อง (subject directory) เป็นเครื่องมือช่วยค้น (search tool) ที่รวบรวมเว็บไซต์ต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยมีการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่หลายระดับตามเนื้อหาสำคัญ (subject) ที่นำเสนอ การดำเนินการดังกล่าวกระทำโดยมนุษย์ ผลจากการค้นโดยใช้สารบบเรื่องจะเป็นรายชื่อ (list) ของเว็บไซต์ที่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งคำอธิบายและยูอาร์แอลของเว็บไซต์นั้นๆ ซึ่งผู้ใช้สามารถคลิกที่ชื่อของเว็บไซต์เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้ทันที ในปัจจุบันสารบบเรื่องเป็นจำนวนมาก บางแห่งมีการเน้นเนื้อหาสาระบางด้านเป็นการเฉพาะ แต่บางแห่งก็นำเสนอเนื้อหาทั่วไป ตัวอย่างของสารบบเรื่องที่น่าสนใจ



Search DSpace  
   
 Advanced Search  
 Home  
 Browse  
 Communities & Collections  
 Titles  
 Authors  
 Ev. Date  
 Sign on to:  
 Receive email updates  
 My DSpace authorized users  
 Edit Profile  
 Help  
 About DSpace

surin at Suranaree University of Technology >  
**Browse by Title**  
 Jump to: 0-9 ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 or enter first few letters:    
 Showing items 1-21 of 3695.  
 Next page

Date of Issue	Title	Authors
2549	8 มกราคม 2549	ศุภมาส, ศุภมาส
2552	429307 ศุภมาส 2552	ศุภมาส, ศุภมาส
2009	The 4D CAD model with full guard boundary visualization	Vacharapoom, Benjaoran; Sahabhon, Bhokha
2011	Applications of group analysis to stochastic fluid dynamics equations	Ongart, Sumrum
2005	Ab initio QM/MM dynamics of anion-water hydrogen bonds in aqueous solution	Anan, Tongraar
2006	Ab initio QM/MM dynamics of H3O+ in water	Pathumwadee, Intharathep; Anan, Tongraar; Kritsana, Sagarik
2009	Ab initio qm/mm md simulations of formate (hcoo) and acetate (ch3coo) ions in aqueous solution	Apirak, Payaka
2003	Ab initio QM/MM molecular dynamics simulation of preferential K+ solvation in aqueous ammonia solution	Anan, Tongraar
2006	Absorption and emission spectra of N-doped glasses and glass-ceramics in connection with its Co-ordination number	Sasithorn, Khonthon
2006	Absorption and luminescence spectra of transition metal ions/rare earth ions containing transparent glass-ceramics for electronic devices	Shigeki, Morimoto
2004	An absorption spectroscopic investigation of the interaction of lac tyces with metal ions.	Montra, Chairat
2002	Acceleration of particle breakage rates in wet bath ball milling	Chaiyot, Tangsethikulchai
2007	Acceleration of Thai Fish Sauce Fermentation Using Proteinases and Bacterial Starter Cultures	Yongsawatdigul, J.; Rodtong, S.; Raksakulthai, N.
2007	Acceleration of Thai Fish Sauce Fermentation Using Proteinases and Bacterial Starter Cultures	Yongsawatdigul, J.; Rodtong, S.; Raksakulthai, N.

ภาพที่ 9.11 แสดงตัวอย่างของสารบบเรื่อง

ที่มา : <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/browse-title> สืบค้น 15 มกราคม 2557

#### 4. การค้นโดยใช้โปรแกรมค้นหาหรือเชิร์ชเอ็นจิน

เชิร์ชเอ็นจิน (search engine) หรือดรรชนีอินเทอร์เน็ต (Internet index) เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาที่มีการวิเคราะห์และจัดทำดรรชนีเพื่อการค้นหาเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ทีละหน้า (เว็บเพจ) เนื่องจากเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์บนเว็บมีจำนวนมากนับเป็นพันล้านหน้า การจัดทำดรรชนีดังกล่าวจึงกระทำโดยอัตโนมัติ โดยอาศัยโปรแกรมเฉพาะที่เรียกว่า สไปเดอร์ (spider) หรือครอว์เลอร์ (crawler) เข้าช่วย โปรแกรมเฉพาะดังกล่าวจะค้นหา (browse) บนเว็บโดยอัตโนมัติ เพื่อหาเว็บเพจใหม่หรือเว็บเพจที่เพิ่งปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน และนำคำสำคัญที่อยู่บนเว็บเพจนั้นมาจัดเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นดรรชนีในการเข้าถึงเว็บเพจนั้นต่อไป วิธีการค้นของโปรแกรมเฉพาะนั้นส่วนใหญ่เป็นการติดตามจากลิงก์ต่างๆ ที่อยู่บนเว็บเพจที่โปรแกรมนี้รู้จักแล้ว จึงเป็นการยากที่เว็บเพจใหม่จริงๆ ที่ไม่มีลิงก์กับเว็บเพจอื่นจะถูกค้นพบโดยโปรแกรมเฉพาะ ยกเว้นผู้สร้างเว็บเพจนั้นจะแจ้งไปยังผู้ดูแลเชิร์ชเอ็นจินด้วยตนเอง

การค้นหาโดยใช้เชิร์ชเอ็นจินจึงเป็นการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลดรรชนี โดยนำคำค้นหาที่ผู้ใช้กำหนดไปเปรียบเทียบกับดรรชนีในฐานข้อมูล หากต้องการค้นหาเชิงลึก (advanced search) ก็อาจใช้ตรรกะบูลีน (Boolean logic) ช่วยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคำค้นหาได้ ผลจากการค้นจะเป็นรายชื่อของเว็บเพจที่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งคำอธิบายและยูอาร์แอลของเว็บเพจนั้นๆ ซึ่งผู้ใช้สามารถคลิกที่ชื่อเว็บเพจเพื่อเข้าถึงเว็บเพจที่ต้องการได้ทันที





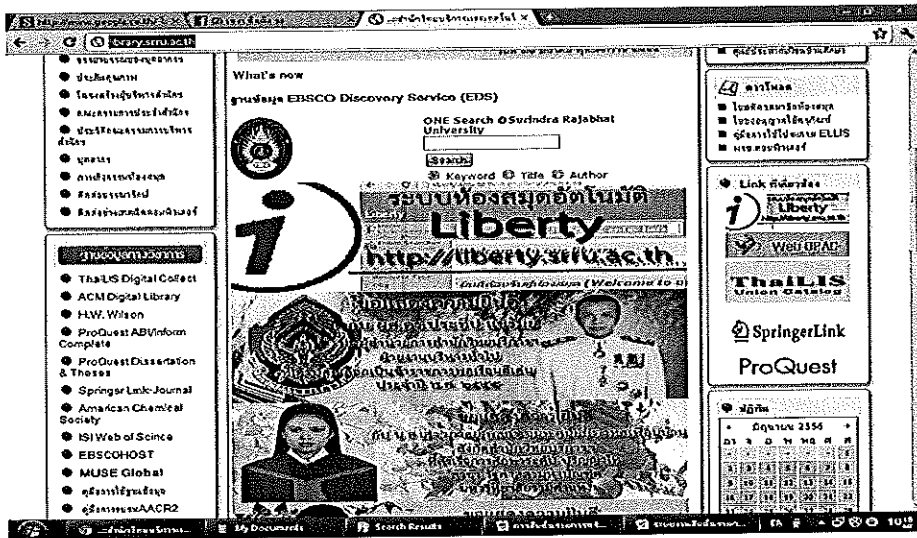
ภาพที่ 9.12 แสดงตัวอย่างของเซิร์ชเอ็นจิน

ที่มา : [https://www.google.co.th/?gws\\_rd=cr&ei=TFDWUq6\\_IsWYIAf5t4CIBg](https://www.google.co.th/?gws_rd=cr&ei=TFDWUq6_IsWYIAf5t4CIBg) สืบค้น 15 มกราคม 2557

## 5. การสืบค้น OPAC มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

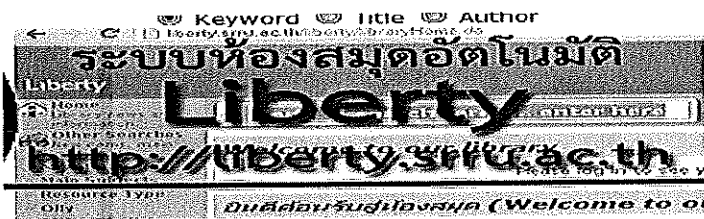
ระบบโอแพค (Online Public Access Catalog : OPAC) คือ ระบบการเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ เป็นการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่สถาบันบริการสร้างขึ้นโดยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และสืบค้นได้ด้วยตนเอง หรืออาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสืบค้นก็ได้โดยบอกขอบเขตหรือความต้องการแก่ผู้ให้บริการในการสืบค้นด้วยระบบ OPAC ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง เพียงแต่ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ห้องสมุดจัดทำไว้เพื่อช่วยในการค้นและปฏิบัติตามคำสั่งจากหน้าจอ โดยทั่วไปผู้ใช้สามารถเลือกวิธีการค้นที่ต้องการจากเมนู โดยเมนูจะให้ผู้เลือกค้นจากวิธีต่าง ๆ ในการสืบค้นว่าจะค้นจากชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง หรือว่าคำสำคัญ หรือเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับรายการหนังสือจองและรายละเอียดในการยืม - คืน วิธีการสืบค้น OPAC จากโปรแกรม Librety ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีขั้นตอนดังนี้

1. เปิดเว็บสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดัง URL <http://library.srru.ac.th/> แล้วจะได้หน้าจอดังภาพ



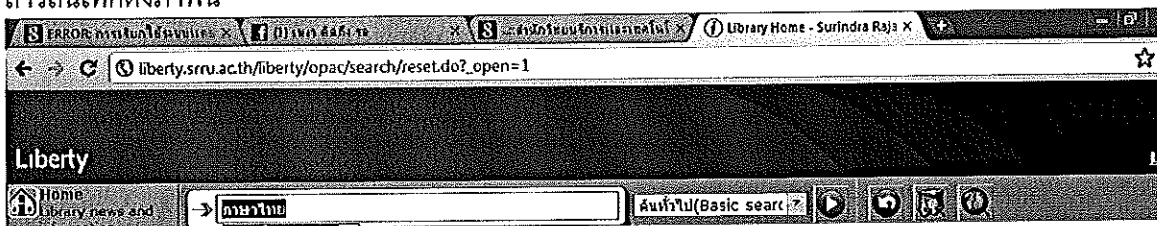
ภาพที่ 9.13 แสดงตัวอย่างของหน้าจอห้องสมุดอัตโนมัติ

2. เลือกคลิกเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty ดังภาพต่อไปนี้



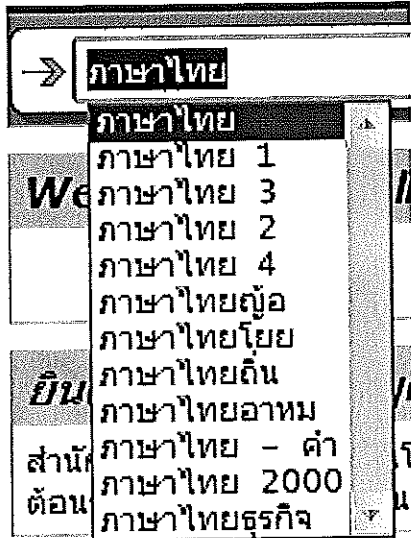
ภาพที่ 9.14 แสดงตัวอย่างของการเข้าระบบสมุดอัตโนมัติ

3. เข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยพบหน้าเว็บไซต์ OPAC ของห้องสมุดเปิดให้สืบค้นหาสารสนเทศดังภาพนี้



ภาพที่ 9.15 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

4. ใส่คำหรือหัวเรื่องความต้องการ เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แล้วคลิกปุ่มค้นหาหรือเลือกจาก List รายการที่มีให้ดังภาพประกอบนี้



ภาพที่ 9.16 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

5. สามารถเลือกรูปแบบการค้นได้ตามที่เราต้องการแบบทั่วไปหรือแบบมีเงื่อนไขหรือเฉพาะ ดังรูปแบบการค้นดังภาพต่อไปนี้



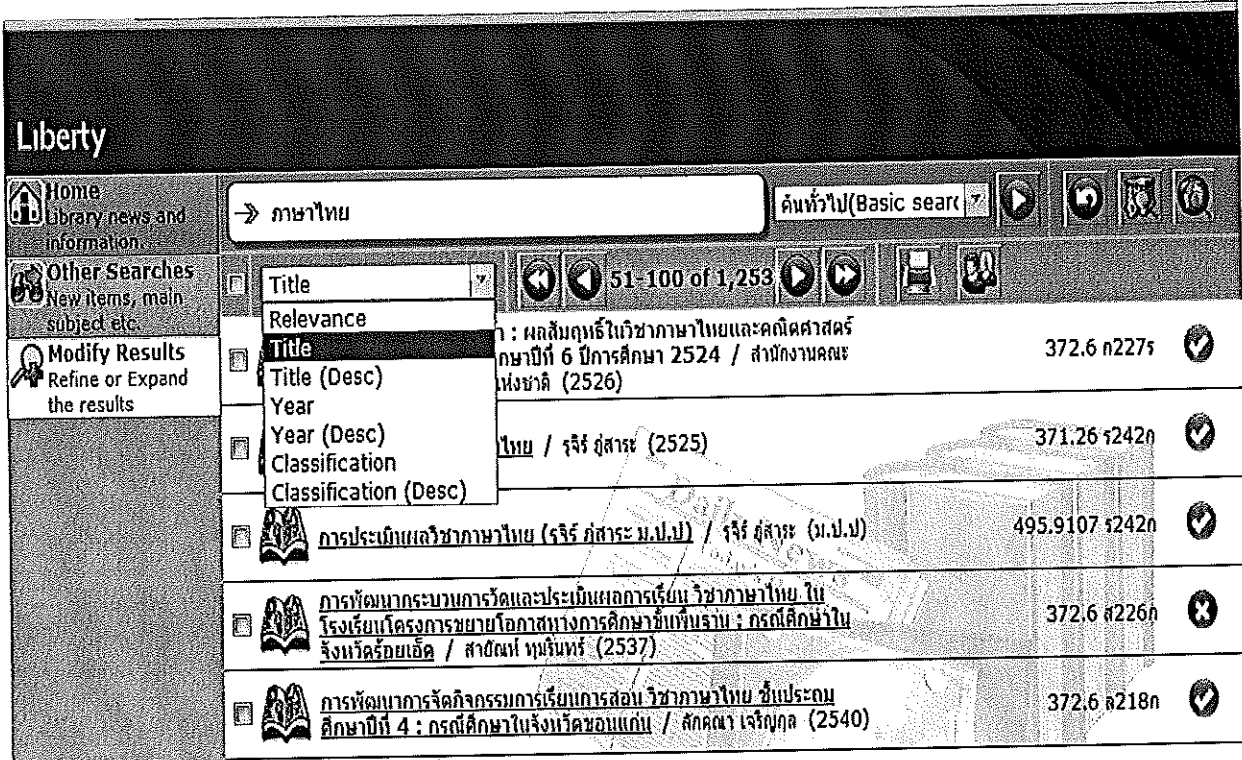
ภาพที่ 9.17 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

6. เมื่อทำการสืบค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ โดยใส่คำค้นและทำการค้นแล้วจะได้รายชื่อหนังสือดังที่ระบบได้ทำการสืบค้นหาให้ดังภาพ พร้อมการเลขเรียกหรือเลขหมวดหมู่หนังสือ

Icon	Title	Call Number	Availability
	101 บทสนทนาจีน พร้อมใช้ในร้านอาหาร = 101 Chinese 101 in Cartoons (For Eating Out) / ไพวศุค, เวียงเวียง ; เจ.วายุ.สลดนศาสตร์, แปลฉบับภาษาอังกฤษ ; จีราวรรณ สันติวัฒนา และ ธนาพร สิงขามณีชัยกุล, แปลฉบับภาษาไทย ; ทรงจันเช็ง, ภาพประกอบ (2554)	495.1 พ287ร	✓
	101 บทสนทนาจีน พร้อมใช้ในร้านอาหาร = 101 Chinese 101 in Cartoons (For Eating Out) / ไพวศุค, เวียงเวียง ; เจ.วายุ.สลดนศาสตร์, แปลฉบับภาษาอังกฤษ ; จีราวรรณ สันติวัฒนา และ ธนาพร สิงขามณีชัยกุล, แปลฉบับภาษาไทย ; ทรงจันเช็ง, ภาพประกอบ (2554)	495.1 พ287ร	✓
	101 บทสนทนาจีน พร้อมใช้สำหรับนักท่องเที่ยว = Chinese 101 in Cartoons (For Travelers) / จางจิ่ง เจินเสี่ยวหวิง, เวียงเวียง ; จีราวรรณ สันติวัฒนา ; ผู้แปลภาษาไทย : (2554)	495.1834 จ222ร	✓
	101 บทสนทนาจีนพร้อมใช้เรียนสอนในชั้น = Chinese 101 in Cartoons (For Students) / จางจิ่ง เจินเสี่ยวหวิง, เวียงเวียง ; จีราวรรณ สันติวัฒนา ; ผู้แปลภาษาไทย : (2554)	495.179 จ222ร	✓
	101 บทสนทนาจีนพร้อมใช้เรียนสอนในชั้น = Chinese 101 in Cartoons (For Students) / จางจิ่ง เจินเสี่ยวหวิง, เวียงเวียง ; จีราวรรณ สันติวัฒนา ; ผู้แปลภาษาไทย : (2554)	495.179 จ222ร	✓

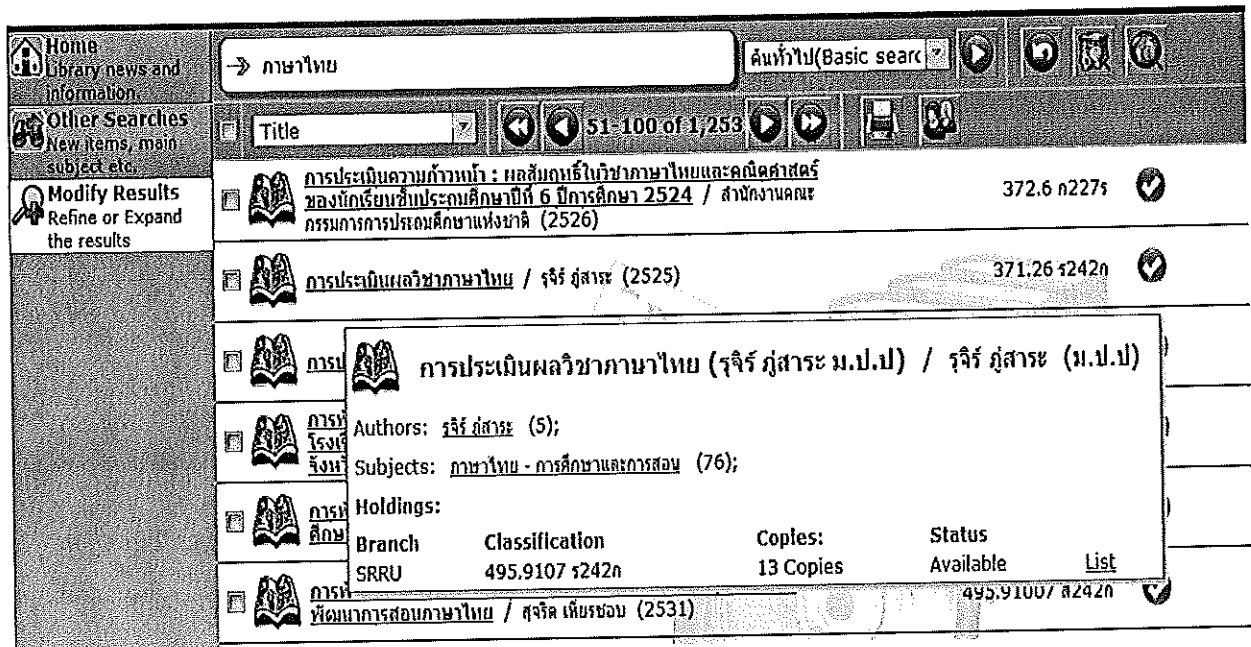
ภาพที่ 9.18 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

7. การเลือกและการจัดเรียงของผลลัพธ์เพื่อให้ตรงตามความต้องการได้ ผู้ใช้บริการสามารถจัดเรียงสารสนเทศตามต้องการได้ดังภาพต่อไปนี้



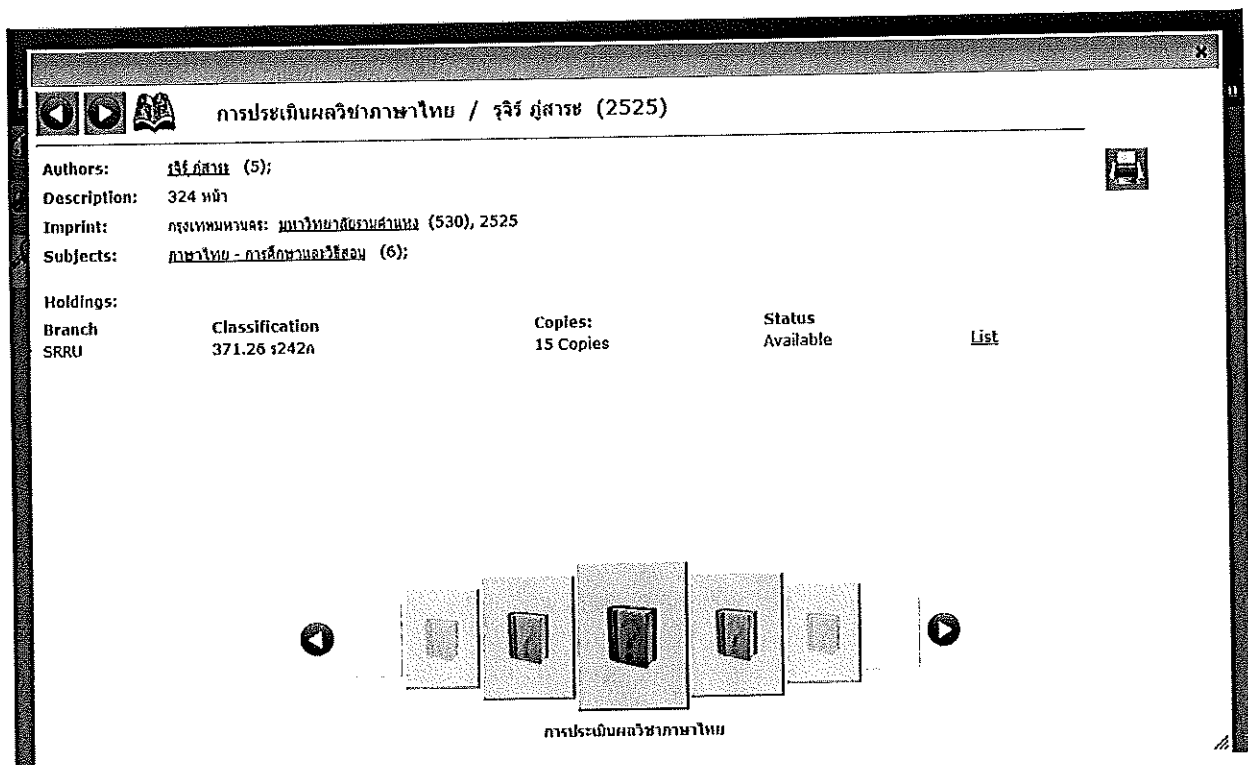
ภาพที่ 9.19 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

8. เมื่อผู้ใช้บริการทำการเลือกรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้ว เพียงนำเมาท์ไปวางบนชื่อเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ จะแสดงข้อมูลรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศชื่อเรื่องนั้น ๆ ดังภาพ



ภาพที่ 9.20 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

9. เมื่อคลิกที่ชื่อเรื่องจะได้หน้าจอดังนี้ คลิกที่ List เพื่อดูจำนวนเล่มหรือจำนวนสำเนาที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือดูจำนวนที่สามารถทำการยืมได้



ภาพที่ 9.21 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

10. เมื่อทราบจำนวนเล่มหรือจำนวนสำเนาหรือ Copy ที่ยืมได้ออกได้แล้ว ผู้ใช้บริการต้องดู Status หรือสถานะของทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ใช้ Status ว่า Available หากเป็น Status อื่นผู้บริการไม่สามารถยืมออกได้

Copy List									
Title:		การประเมินผลวิชาภาษาไทย							
Authors:		รุจิร ภูสารช							
GMD:		Text							
Num	Branch	Copy ID	Collection	Classification	Loan Category	Barcode	Status		Date due
1 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015971	Available		
2 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015973	Available		
3 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015974	Available		
4 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015976	Available		
5 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015978	Available		
6 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015979	Available		
7 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	015980	Available		
8 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	022362	Available		
9 of 15	SRRU			371.26 ร242ก	หนังสือทั่วไป	022542	Available		
Sub-totals:		Available: 15		On Loan: 0		Missing: 0			
		Disposed: 0		Booked: 0		Bookhire: 0			
Total number of copies:		15		Reservations: 0		Other branches: 0			

ภาพที่ 9.22 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

11. หากมีผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดออกไปใช้บริการแล้ว สถานะหรือ Status ของทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นๆ จะเปลี่ยนเป็น Status on Loan โดยผู้ให้บริการจะเห็น Date due คือวันกำหนดส่งของทรัพยากรสารสนเทศที่ทำการยืมออกไป ดังภาพด้านล่างนี้

การพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ วิชาภาษาไทย ในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษาในจังหวัดร้อยเอ็ด / สาชนันท์ ทุมรินทร์ (2537)

**Authors:** สาชนันท์ ทุมรินทร์

**Description:** 94 หน้า ; ภาพประกอบ

**Notes:** วิทยานิพนธ์ (ศษ.ม.)--สาขาวิชาการศึกษาและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537 การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ วิชาภาษาไทยของชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการเลือกใช้เครื่องมือวัดผลและวิธีการ ประเมินผลการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

**Imprint:** ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น (521), 2537

**Subjects:** ภาษาไทย - การศึกษาและการสอน(ประถมศึกษา) - ไทย - ร้อยเอ็ด - การวัดผล - วิจัย ; ภาพวัดผลทางการศึกษา - ร้อยเอ็ด - วิจัย ; โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา

**Holdings:**

Branch	Collection	Classification	Copies	Status	Date due	
SRRU	วิทยานิพนธ์ไทย	ท 372.6 ส226ก	1 Copy	On Loan	3 July, 2013	<a href="#">List</a>

ภาพที่ 9.23 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

12. หากผู้ให้บริการต้องการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศในเชิงลึก ผู้ให้บริการสามารถกำหนดเขตของข้อมูลได้ดังภาพ

Liberty Login

Home library news and information →  ค้นหา (Advanced)

Other Searches Find all words  Available copies only  Documents  Search within current results only  Include Non-Physical Items

New Items

Main Subjects  Subject ... enter here

Resource Type  Publisher ... enter here

Olly

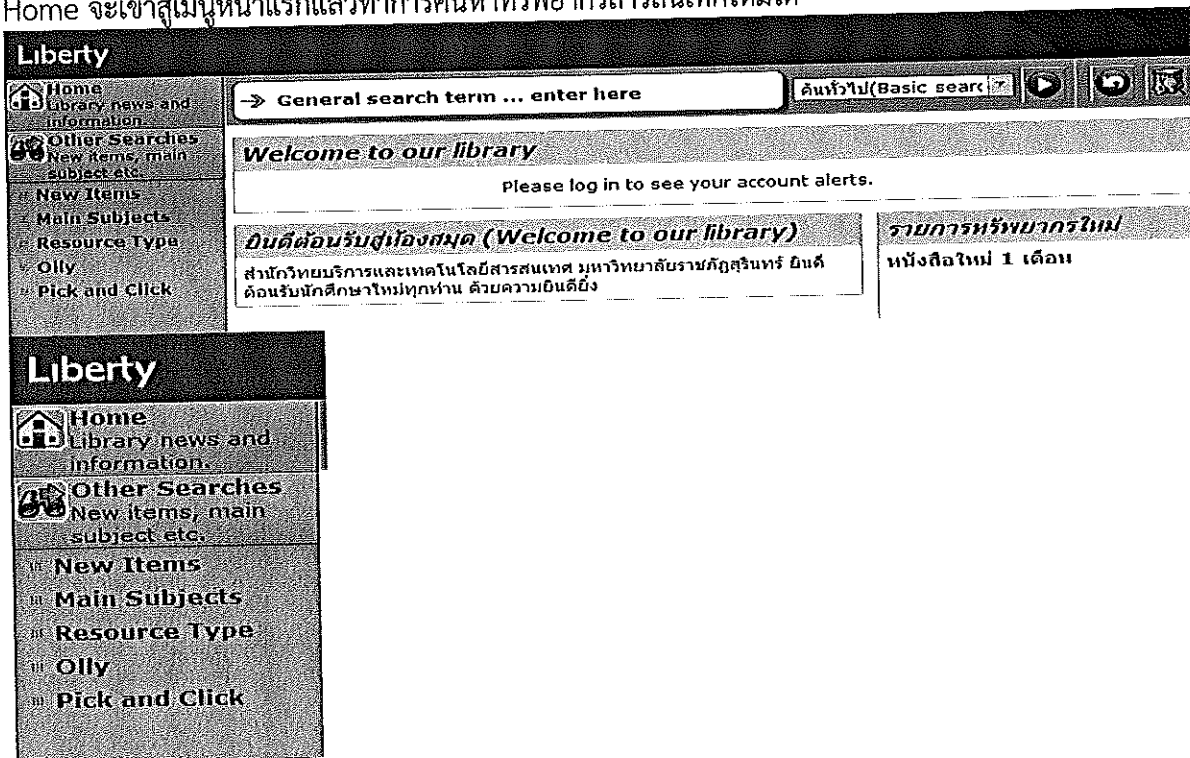
Pick and Click

Types	Branches	Collections
All	All	All
Article	SRRU	เทคโนโลยีสารสนเทศ
Audiobook	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	เรื่องสั้น
Computer book	คณะเศรษฐศาสตร์	แถบบันทึกเสียง
	คณะมนุษยศาสตร์	โสตทัศนศึกษา

ภาพที่ 9.24 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

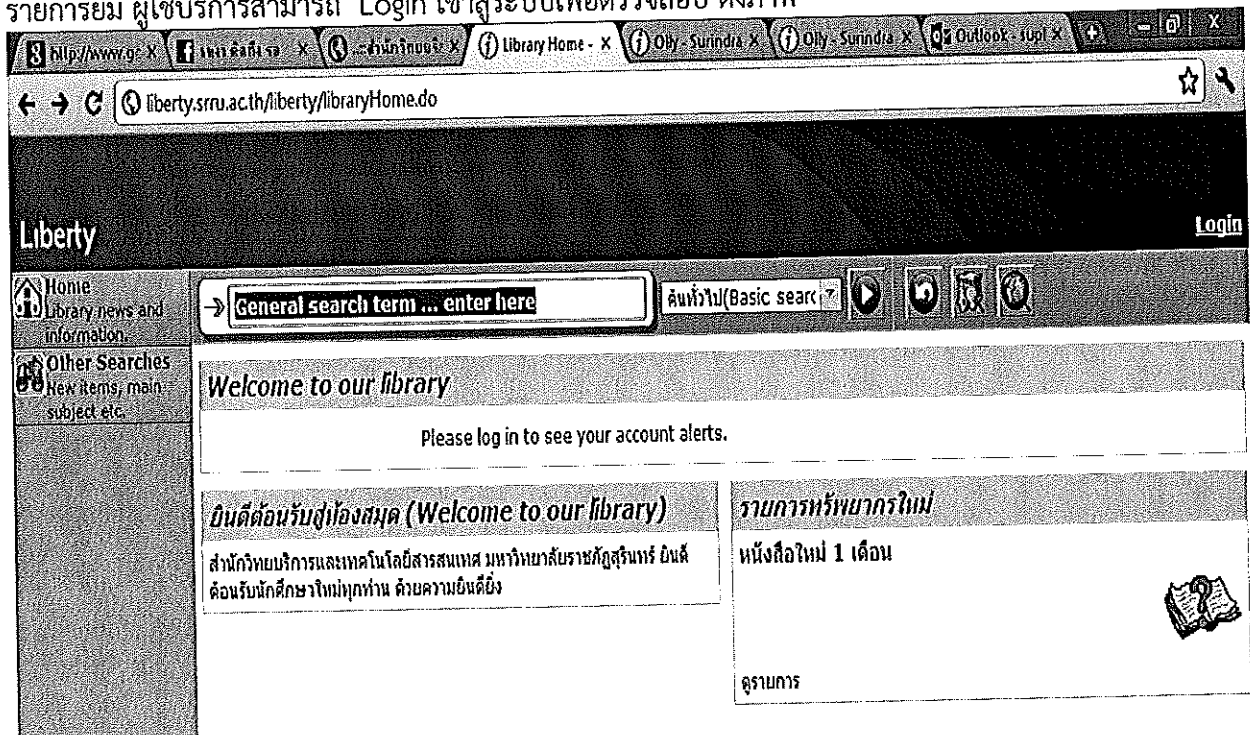


13. หากต้องการค้นหารายการทรัพยากรใหม่ ประเภททรัพยากรหรืออื่น ๆ ผู้ใช้บริการเลือกเมนู Home จะเข้าสู่เมนูหน้าแรกแล้วทำการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ได้




ภาพที่ 9.25 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC

14. การปรับเปลี่ยนข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบรายการยืม ผู้ใช้บริการสามารถ Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบ ดังภาพ



ภาพที่ 9.26 แสดงตัวอย่างการสืบค้น OPAC



15. โดยเลือกเมนู Home และไปที่ My Details หากต้องการเปลี่ยนรหัสผ่านหรือ Password ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขข้อมูลได้ด้วยตัวเอง โดยคลิกที่คำว่า Click the edit icon to change your password ตรงภาพ  แล้วทำการแก้ไขข้อมูลดังภาพด้านล่างนี้

Liberty		คุณ จำรัส Logout														
<ul style="list-style-type: none"> <li>Home Library news and information</li> <li>My Portal (Messages, loans, reservations etc.)</li> <li>จดหมาย (My Messages)</li> <li><b>รายละเอียด (My Details)</b></li> <li>รายการยืม (My Loans)</li> <li>รหัส (My Serials)</li> <li>รายการสนใจ (My Interests)</li> <li>รายการค้นหา (My Searches)</li> <li>Other Searches New items, main subject etc.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <input type="text" value="General search term ... enter here"/> <span>ค้นหาไป(Basic search)</span> </div>															
<b>My personal details</b>																
To request a change to your recorded details, click the Edit icon above to send an email to the library staff.																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30%;">Name:</td><td>คุณ จำรัส</td></tr> <tr><td>Alias:</td><td>53054010109</td></tr> <tr><td>Branch:</td><td>SRRU</td></tr> <tr><td>Address:</td><td>144 หมู่ 2 ค.หนองบัว อ.ท่าอุเทน จ.สุรินทร์</td></tr> <tr><td>Phone:</td><td>087-1189309</td></tr> <tr><td>Amount owing:</td><td>0.00 THB</td></tr> <tr><td>Borrower Loan Category:</td><td>นักศึกษาป.โท</td></tr> </table>			Name:	คุณ จำรัส	Alias:	53054010109	Branch:	SRRU	Address:	144 หมู่ 2 ค.หนองบัว อ.ท่าอุเทน จ.สุรินทร์	Phone:	087-1189309	Amount owing:	0.00 THB	Borrower Loan Category:	นักศึกษาป.โท
Name:	คุณ จำรัส															
Alias:	53054010109															
Branch:	SRRU															
Address:	144 หมู่ 2 ค.หนองบัว อ.ท่าอุเทน จ.สุรินทร์															
Phone:	087-1189309															
Amount owing:	0.00 THB															
Borrower Loan Category:	นักศึกษาป.โท															
<b>Change password</b>																
Click the edit icon to change your password.																
<b>Search</b>																
Search type:	ค้นหาไป(Basic search)															
Query operator:	Find all words															
Use Default Branch In Searches:	<input checked="" type="checkbox"/>															
Search Includes Non-Physical Items:	<input checked="" type="checkbox"/>															

ภาพที่ 9.27 แสดงตัวอย่างการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

### ผลกระทบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล

ด้วยความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดแนวคิดในการจัดทำห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลที่ทันสมัย และเพิ่มโอกาสแก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ซึ่งปัจจัยที่ว่ามีมาจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านสารสนเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล (ปีทมาพร เย็นบำรุงและสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2546 :21, คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. 2555 :185)

### ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในที่นี้หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล อันประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย (ปีทมาพร เย็นบำรุงและสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2546 :21)

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล หมายถึงเครื่องไคลแอนต์ของผู้ใช้และโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ติดตั้งบนเครื่องไคลแอนต์ตลอดจนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดดิจิทัล

โดยทั่วไปฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เหล่านี้มีความสามารถในการทำงานระดับที่แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกันไปด้วย ตัวอย่าง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์บางระบบมีความสามารถในการทำงานในระดับต่ำ จึงสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะที่เป็นข้อความและภาพนิ่งเท่านั้น ในขณะที่บางระบบมีความสามารถในการทำงานในระดับสูงกว่า จึงสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายประเภท ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่จำกัดการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดดิจิทัล อย่างไรก็ตามราคาของฮาร์ดแวร์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยีดังกล่าวสูงขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ช่องว่างในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลลดลง

2. เทคโนโลยีเครือข่าย ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งควรเป็นเครือข่ายความเร็วสูง (high bandwidth) ที่สามารถรองรับการถ่ายโอนข้อมูลหลากหลายประเภทได้ และครอบคลุมพื้นที่บริการที่กว้าง

ในปัจจุบันพบว่าระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลส่วนใหญ่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูงยังจัดว่าเป็นข้อจำกัดในหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศกำลังพัฒนาและประเทศที่ด้อยพัฒนา กล่าวคือ การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหลายประเทศยังอยู่ในเขตพื้นที่ของเมืองใหญ่ ไม่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ และความเร็วในการเชื่อมต่อส่วนใหญ่ยังจัดอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการขยายการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูงในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลจะเกิดความเท่าเทียมกันมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

## ปัจจัยด้านสารสนเทศ

ปัจจัยด้านสารสนเทศในที่นี้หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ อันประกอบด้วย การเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสม และการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Besser 2001. อ้างถึงใน ปัทมาพร เย็นบำรุงและสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2546 :22-23 )

1. การเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสม (access to appropriate content) ปัจจุบันพบว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลยังมีข้อจำกัดด้านขอบเขตของเนื้อหาสาระ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่หลากหลาย ผู้ใช้บางกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เช่น ผู้ยากไร้ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็ก ทั้งในสังคมเดียวกันและสังคมโลก มักถูกละเลย ไม่ได้ได้รับความเอาใจใส่ จึงทำให้ช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมต่างๆ กว้างมากขึ้น

ขอบเขตของเนื้อหาสาระส่วนใหญ่ที่พบในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลมักเป็นเนื้อหาเชิงวิชาการบางด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมุ่งเน้นที่กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ต้องการแสวงหาความรู้ในระดับอุดมศึกษาเป็นหลัก โดยคำนึงถึงผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไปและกลุ่มเด็กในวัยต่างๆ ค่อนข้างน้อย

การเข้าถึงเนื้อหาสาระเหล่านี้โดยทั่วไปอาศัยเครื่องมือค้นหา (search tool) หลากหลาย ประเภท อาทิ สารบบเรื่อง เจิร์ชเอนจิน และอินวิซิเบิลเว็บ จึงเหมาะสำหรับผู้ใช้ที่มีทักษะในการค้นหา สารสนเทศบนเว็บเป็นอย่างดี นอกจากนี้เนื้อหาสาระส่วนใหญ่ยังเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ขาดทักษะภาษาอังกฤษ และเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์จำนวนมากกลายเป็น “สินค้า” ที่ต้องมี ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงหรือที่เรียกว่า fee-based information หรือ commercialized service มิใช่สิ่งที่ใช้ สามารถเข้าถึงได้ง่ายในลักษณะบริการสาธารณะ (public-domain information) หรือที่เรียกว่า free information ดังเช่น การใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแบบดั้งเดิม ซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำหรับ ผู้ใช้บริการจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้จากประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนา

ดังนั้นจึงควรมีการขยายขอบเขตของเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมสาขาวิชาการให้กว้างขวางมากขึ้น และควรเพิ่มสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกภูมิภาคทั่วโลก รวมทั้ง ควรมีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้กลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงเนื้อหาสาระที่ เหมาะสม เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึง สารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

2. การใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (effective use of information) นอกจากไม่สามารถ เข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ด้อยโอกาสทางสังคมยัง ขาดการรู้สารสนเทศ (information literacy) กล่าวคือ ไม่สามารถระบุความต้องการสารสนเทศของตนได้ อย่างชัดเจน ไม่มีทักษะในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ไม่สามารถประเมินสารสนเทศที่ได้รับว่า ถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และไม่สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ ได้ตามต้องการ จึงทำให้ช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมยิ่งกว้างมากขึ้น

ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการศึกษาแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มเพื่อให้สามารถระบุสารสนเทศที่ต้องการได้อย่าง ชัดเจนรวมทั้งสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองและใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ในกรณีที่จำเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศควรเข้ามามีบทบาทในฐานะตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับ สารสนเทศ ดังเช่นที่กระทำในห้องสมุดแบบดั้งเดิม ทั้งนี้เพื่อช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่ม คนในสังคมได้บ้าง

สรุป สารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในส่วนบุคคล และสังคมได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญยิ่ง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มาใช้ทำหน้าที่ ในการจัดเก็บสารสนเทศ ค้นคืนสารสนเทศ แปลงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น เป็นการเพิ่มคุณค่าและการเข้าถึง สารสนเทศ เพื่อการเรียกใช้สารสนเทศที่มีอยู่หลากหลายประเภทได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวกในการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจุบันห้องสมุดได้รับผลกระทบในด้านต่างๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบในด้าน สังคมนั้นผลกระทบเชิงบวกที่สำคัญคือ การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดย ปราศจากข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ กล่าวคือ ทำให้สังคม เกิดการเรียนรู้ (learning society) เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นต้น

ปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์ สารสนเทศดิจิทัล อันประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล หมายถึงเครื่องโคลแอนต์ของผู้ใช้และโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ติดตั้งบนเครื่องโคลแอนต์ตลอดจนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดดิจิทัล

โดยทั่วไปฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เหล่านี้มีความสามารถในการทำงานระดับที่แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลแตกต่างกันไปด้วย ตัวอย่าง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์บางระบบมีความสามารถในการทำงานในระดับต่ำ จึงสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะที่เป็นข้อความและภาพนิ่งเท่านั้น ในขณะที่บางระบบมีความสามารถในการทำงานในระดับสูงกว่า จึงสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายประเภท ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่จำกัดการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดดิจิทัล อย่างไรก็ตามราคาของฮาร์ดแวร์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยีดังกล่าวสูงขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ช่องว่างในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลลดลง

2. เทคโนโลยีเครือข่าย ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัล หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งควรเป็นเครือข่ายความเร็วสูง (high bandwidth) ที่สามารถรองรับการถ่ายโอนข้อมูลหลากหลายประเภทได้ และครอบคลุมพื้นที่บริการที่กว้าง

ในปัจจุบันพบว่าระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลส่วนใหญ่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูงยังจัดว่าเป็นข้อจำกัดในหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศกำลังพัฒนาและประเทศที่ด้อยพัฒนา กล่าวคือ การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหลายประเทศยังอยู่ในเขตพื้นที่ของเมืองใหญ่ ไม่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ และความเร็วในการเชื่อมต่อส่วนใหญ่ยังจัดอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการขยายการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูงในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลจะเกิดความเท่าเทียมกันมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ปัจจัยเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ อันประกอบด้วย การเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสม และการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสม (access to appropriate content) ปัจจุบันพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลยังมีข้อจำกัดด้านขอบเขตของเนื้อหาสาระ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่หลากหลาย ผู้ใช้บางกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เช่น ผู้ยากไร้ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็ก ทั้งในสังคมเดียวกันและสังคมโลก มักถูกละเลย ไม่ได้ได้รับความเอาใจใส่ จึงทำให้ช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมต่างๆ กว้างมากขึ้น ขอบเขตของเนื้อหาสาระส่วนใหญ่ที่พบในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดิจิทัลมักเป็นเนื้อหาเชิงวิชาการบางด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมุ่งเน้นที่กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ต้องการแสวงหาความรู้ในระดับอุดมศึกษาเป็นหลัก โดยคำนึงถึงผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไปและกลุ่มเด็กในวัยต่างๆ ค่อนข้างน้อย การเข้าถึงเนื้อหาสาระเหล่านี้โดยทั่วไปอาศัยเครื่องมือค้นหา (search tool) หลากหลายประเภท อาทิ สารบบเรื่อง เซิร์ชเอนจิน และอินวิซิเบิลเว็บ จึงเหมาะสำหรับผู้ใช้ที่มีทักษะในการค้นหาสารสนเทศบนเว็บเป็นอย่างดี นอกจากนี้เนื้อหาสาระส่วนใหญ่ยังเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ใช้บริการที่ขาดทักษะภาษาอังกฤษ และเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์จำนวนมากกลายเป็น “สินค้า” ที่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงหรือที่เรียกว่า fee-based information หรือ commercialized service มิใช่สิ่งที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายในลักษณะบริการสาธารณะ (public-domain information) หรือที่เรียกว่า free

information ดังเช่น การใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศแบบดั้งเดิม ซึ่งนับเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ใช้บริการจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้จากประเทศกำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนา

ดังนั้นจึงควรมีการขยายขอบเขตของเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมสาขาวิชาการให้กว้างขวางมากขึ้น และควรเพิ่มสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ และทุกภูมิภาคทั่วโลก รวมทั้งควรมีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้กลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสม เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมได้ในระดับหนึ่ง การใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (effective use of information) นอกจากไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาสาระที่เหมาะสมดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ใช้ส่วนใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ด้อยโอกาสทางสังคมยังขาดการรู้สารสนเทศ (information literacy) กล่าวคือ ไม่สามารถระบุความต้องการสารสนเทศของตนได้อย่างชัดเจน ไม่มีทักษะในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ไม่สามารถประเมินสารสนเทศที่ได้รับว่าถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และไม่สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ จึงทำให้ช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมยิ่งกว้างมากขึ้น

ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการศึกษาแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มเพื่อให้สามารถระบุสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างชัดเจนรวมทั้งสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองและใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่จำเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศควรเข้ามามีบทบาทในฐานะตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ ดังเช่นที่กระทำในห้องสมุดแบบดั้งเดิม ทั้งนี้เพื่อช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึงสารสนเทศของกลุ่มคนในสังคมได้บ้าง

## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. จงอธิบายและยกตัวอย่าง 1 ตัวอย่าง ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการของห้องสมุด
3. จงอธิบายและยกตัวอย่าง 1 ตัวอย่างที่นักศึกษาจะเลือกใช้เป็นช่องทางการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
4. จงอธิบายถึงข้อดีในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล
5. จงอธิบายและยกตัวอย่างถึงผลกระทบต่อห้องสมุดเนื่องจากความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 ตัวอย่างหรือ 1 ด้าน

## เอกสารอ้างอิง

- ครรรชิต มัลย์วงศ์. (2540). ทักษะไอที. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยู เค ชั้น.
- คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. (2555) “แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด” ใน คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. หน้า 184-190 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมาพร เย็นบำรุง (2546). “เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ. หน่วยที่ 14. หน้า 165-201. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัทมาพร เย็นบำรุง และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัล.” ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11. หน้า 1-34. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมพ์วรรณ ประเสริฐวงศ์. (2540). การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาลี ล้ำสกุล. (2549). “สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์.” ในเอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศเบื้องต้น. หน่วยที่ 1. หน้า 1-28. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันเพ็ญ สาลีผลิ. (2546). ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมอาชีวศึกษา.
- สีปาน ทรัพย์ทอง.(2555). “ผู้ให้บริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 4. หน้า 1-33. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

## บทที่ 10

### การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ

#### ความหมายการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ

ความหมายของคำว่า “การประเมิน” (evaluation) ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ นักประเมิน และนักบริหารแต่ละคนว่ามีมุมมองต่อการประเมินอย่างไร

สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล (2555 : 4 ) สรุป ความหมายของการประเมิน ดังนี้ การประเมินหมายถึงกระบวนการแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา ความสำเร็จที่มุ่งหวัง หรือระดับผลการดำเนินงานที่ต้องการ

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2555 :6) กล่าวถึง คุณภาพการบริการสารสนเทศ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศ โดยมีมุ่งให้มีคุณลักษณะเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้ให้บริการมีความพอใจ

ชลทิชา สุทธินิรันดร์กุล (2550 : 6) กล่าวถึง การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจการตรวจติดตาม วินิจฉัยคุณค่ากิจกรรมและผลผลิตของระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีหลักเกณฑ์เพื่อมั่นใจว่าระบบดำเนินงานได้ โดยการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการสารสนเทศว่าสามารถดำเนินงานตามระดับหรือคุณค่าว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด บรรลุวัตถุประสงค์ ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงงานหรือกิจกรรมบริการสารสนเทศทั้งนี้การประเมินบริการสารสนเทศนับได้ว่าเป็นการวิจัยประเภทหนึ่ง

สุภศรี กาหยี (2546: 253) กล่าวถึง การประเมินบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หมายถึง กระบวนการของการกำหนดและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการหรือกิจกรรม การกำหนดเกณฑ์ที่จะวัดความสำเร็จ และการตัดสินคุณค่าและการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริการหรือกิจกรรม โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมาตรฐานของการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมนำข้อมูลเพื่อตัดสินคุณค่าของการบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดำเนินการจัดให้บริการว่าสามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และบรรลุวัตถุประสงค์ ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระดับใด และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและครองใจผู้ให้บริการสารสนเทศต่อไป

#### ความสำคัญของการประเมินการบริการสารสนเทศ

การประเมินเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อพิจารณาถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเพียงใด บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับใด สอดคล้องหรือสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร มีผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อม การประเมินการบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญหลายประการ (สุภศรี กาหยี, 2548:253) ดังนี้

1. ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถส่งเสริม หรือปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจ หรือสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น



2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามการดำเนินงานบริการสารสนเทศ ว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ มีความก้าวหน้าในระดับใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร และจะปรับปรุงการทำงานหรือกระบวนการได้อย่างไร

3. ช่วยให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานหรือเพิ่มกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้ว่า การให้บริการสารสนเทศสมควรดำเนินการต่อไปหรือหยุดดำเนินการ หากดำเนินการต่อไป ควรปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ให้มีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น หรือปรับกระบวนการ เทคนิค หรืองบประมาณหรือไม่ อย่างไร

5. ช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีข้อมูลในการสนับสนุนในการดำเนินการ โดยปกติผู้สนับสนุนมักให้ความสนใจกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ

ทั้งนี้ ชลธิชา สุทธินิรันดร์. (2550 :6 ) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศที่มีต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ และต่อผู้ใช้บริการสารสนเทศดังนี้

### 1. ความสำคัญต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

การประเมินเป็นภารกิจหนึ่งของการจัดการสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริการผู้ใช้บริการหรือลูกค้า การจัดสรรงบประมาณ การประเมินมีบทบาทต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ การประเมินเป็นการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเพื่อช่วยในการตัดสินใจเพื่อเลือกกลยุทธ์ดำเนินการให้ได้ผลที่ต้องการมากที่สุด ทั้งนี้ต้องใช้งบประมาณและทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า ผลการประเมินอาจช่วยผู้บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ

การประเมินเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการงานทุกงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่องานบริการซึ่งคุณภาพบริการ (service quality) จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีบทบาทในการเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรสารสนเทศกับผู้ใช้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ดังนั้นงานบริการสารสนเทศจึงมีภารกิจหลักที่สำคัญและต้องประเมินคุณภาพบริการให้เป็นไปตามที่กำหนดแผนงานไว้ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ และให้บริการที่สอดคล้องกับปรัชญา เป้าหมาย และพันธกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อันเป็นพื้นฐานในการประเมินคุณภาพบริการว่าดำเนินงานบรรลุพันธกิจหรือไม่ และมีความคุ้มค่าในการลงทุนของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือไม่ นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีผลมาจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ผู้ใช้บริการต้องการบริการสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็ว บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง ต้องการขยายเวลาการเปิดให้บริการ เป็นต้น ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการเหล่านี้ต้องมีการเก็บอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมินบริการสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ (Lancaster 1993; Crawford 2000; Wallace and Van Fleet 2001; Nicholson 2004 อ้างถึงใน ชลธิชา สุทธินิรันดร์. 2550 :7) สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อระบุความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานบริการสาธารณสุขสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. เพื่อจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหาร ระบุปัญหาและจุดอ่อนของการดำเนินงานบริการสาธารณสุข ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาางานด้านต่างๆ เช่นการจัดสรรทรัพยากร การฝึกอบรมบุคลากร การทบทวนและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานบริการ และเป็นแนวทางในการวางแผนการบริการสาธารณสุข เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ให้บริการมั่นใจในคุณภาพ คุณประโยชน์และความคุ้มค่าของบริการสาธารณสุข
3. เพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของงานบริการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นประโยชน์และผลกระทบของบริการสาธารณสุขทางอิเล็กทรอนิกส์ อันจะเป็นแนวทางให้ได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากผู้บริหารต่อไป
4. เพื่อเป็นกลไกตรวจสอบภายใน ทั้งด้านงานบริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและทำให้บริการสาธารณสุขได้รับการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือหน่วยงานที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสังกัดได้อีกด้วย
5. เพื่อสร้างการเทียบเคียงสมรรถนะหรือการเทียบสมรรถนะ (benchmark) ระดับการดำเนินงานการให้บริการสาธารณสุข เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณสุขกับมาตรฐานการประเมิน หรือสถาบันบริการสาธารณสุขแหล่งอื่นๆ
6. เพื่อการประชาสัมพันธ์ การประเมินสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้ เช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณสุข เป็นต้น การประเมินยังใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เช่น ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้อีกด้วย

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินบริการสาธารณสุข

ชลธิชา สุทธินิรันดร์. (2550 :7) กล่าวถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินคุณภาพบริการสาธารณสุขมีประโยชน์ต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศและผู้ให้บริการสาธารณสุข ดังนี้

##### ประโยชน์ต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้เป็นเหตุผลในการจัดสรรงบประมาณ
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและกำหนดทิศทางในการทำงานบริการสาธารณสุข
3. ทราบปัญหาต่างๆ ที่ต้องมีการแก้ไข และเป็นแนวทางในการวางแผนการปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต
4. ทราบความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดบริการสาธารณสุขที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุข
5. ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่สารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการสาธารณสุข

6. เป็นการรายงานผลการสำรวจแก่ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าแบบสอบถามที่ตอบไปได้รับการนำมาพิจารณาปฏิบัติ และไม่สูญเปล่า นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญของบริการสาธารณสุขมากยิ่งขึ้น

7. เป็นแบบอย่างของการปฏิบัติที่ดี (good practice) และให้ประสบการณ์แก่วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสาธารณสุขศาสตร์

### วิธีการประเมินบริการสาธารณสุข

ชลธิชา สุทธิจันทร์. (2550 :22) กล่าวถึง การประเมินคุณภาพบริการสาธารณสุขสามารถจำแนกได้ 2 วิธี คือ วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative methods) และวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative methods) ดังนี้

#### วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Methods)

เป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของตัวเลขหรือข้อมูลเชิงปริมาณ การรวบรวมข้อมูลที่ได้จะต้องออกมาในเชิงปริมาณตามกิจกรรมหรือรายการย่อยๆ ในแต่ละเรื่อง และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอค่าเป็นสถิติ วิธีการที่นิยมใช้ทั่วไปในการประเมินคุณภาพบริการสาธารณสุข คือ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยทั่วไปต่อบริการสาธารณสุข การศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

#### วิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods)

การประเมินวิธีนี้เป็นการศึกษาจากข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมจากสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง และเสนอผลการประเมินในลักษณะรวม โดยทั่วไปมีการนำวิธีการเชิงคุณภาพมาใช้น้อยกว่าวิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลประเมินเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ (interview) กลุ่มเฉพาะ (focus group) กล่องเสนอความคิดเห็น (suggestion box) แบบฟอร์มอัตโนมัติ (automated form) โอปัทธ์หรือเว็บไซต์ประเมินด้วยการสังเกต (observation) และการจดบันทึกประจำวัน (keeping of diaries) บางวิธีใช้การติดต่อโดยตรงด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ส่วนตัวหรือตัวต่อตัว ซึ่งต้องมีทักษะและการฝึกอบรมพิเศษ วิธีการเชิงคุณภาพจึงเป็นวิธีที่ให้ผู้มีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณสุข

### ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสาธารณสุข

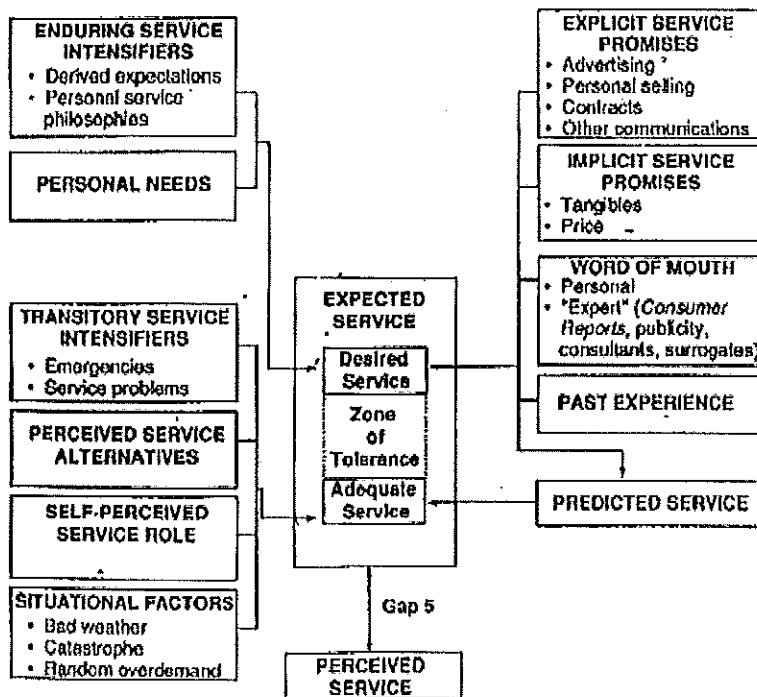
ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง สภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคล โดยเป็นการณ์คาดการณ์ล่วงหน้าต่อกิจกรรมหรือบริการบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่เชื่อว่าจะเกิดขึ้นและควรจะเป็นไปตามความต้องการที่คาดหวังไว้ โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสาธารณสุขทุกคนจะมีสภาพอยู่ในใจก่อนที่จะมาทำการติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้บริการสาธารณสุขเกิดได้จากหลายปัจจัย โดยเฉพาะประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การได้ยินเกี่ยวกับสถาบันและบริการสาธารณสุขจากการประชาสัมพันธ์ การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ และที่สำคัญคือ ประสบการณ์ส่วนตัว เช่น ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการสาธารณสุขที่เคยได้รับการบริการจากครั้งก่อน ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความคาดหวังในการใช้บริการต่อผู้ขอใช้บริการ ไม่เพียงแต่ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากครั้งก่อน ๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นคู่แข่งกันในการบริการอย่างเดียวกันและผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเทียบเคียงและนำมาสร้าง

เป็นความคาดหวังขึ้นได้ (ประภาวดี สืบสนธิ 2546:102) ความคาดหวังคุณภาพบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. บริการที่พอเพียง (Adequate Service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่อลูกค้า และลูกค้ายอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของลูกค้าว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสารสนเทศใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการ สรุปบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง ระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการปรารถนาและคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ โดยในขณะที่บริการที่พอเพียง หมายถึง ระดับการบริการที่ต่ำที่สุดของผู้ใช้บริการที่จะยอมรับได้ โดยช่วงต่างระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่พอเพียงเรียกว่า เขตของความอดทน (Zone of Tolerance) ซึ่งหมายถึงช่วงที่ผลงานบริการสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยเสนอได้ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบที่ 10.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ : Nature and Determinants of Customer Expectations of Service

ที่มา : Parasuraman, Berry, and Zeithaml. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*. : p. 141-147.

เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าจะสามารถคาดหวังสิ่งใดได้บ้างจากการบริการ และสิ่งใดบ้างที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ พร้อมกับให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใดการบริหารจัดการความ

คาดหวังของลูกค้าจึงเป็นแนวทางสามารถเพิ่มความรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างมีคุณภาพ กล่าวคือลูกค้าต้องทราบอย่างแน่ชัดว่า พวกเขากำลังจะใช้บริการอะไร ลักษณะองค์ประกอบและขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงบริการนั้น สามารถให้อะไรกับเขาได้บ้าง ซึ่งองค์กรผู้ให้บริการต้องประสบกับความลำบาก เพราะนอกจากจะต้องส่งมอบบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแล้ว ยังต้องหาข้อมูลให้พบเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อส่งมอบบริการตามคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ได้เปิดเผยของลูกค้าอีกด้วย ซึ่งตัวผู้ให้บริการเองอาจจะยังไม่แน่ใจว่าพวกเขาคาดหวังสิ่งใดบ้าง

### การประเมินคุณภาพบริการและความคาดหวังโดยการใช้ LibQual+

คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการอันได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพบริการห้องสมุดสามารถพิจารณาจากภาพทัศนของลูกค้าหรืออีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่คุณภาพจากการรับรู้ (Perceive quality) คุณภาพจากสายตาของคนดู ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วองค์กร (Total Quality Management: TQM) คำถามที่ตามมาคือ “เราจะวัดคุณภาพบริการโดยดูจากการกระทำของผู้ให้บริการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างไร” จากคำถามดังกล่าวจึงได้มีการนำประเด็นด้าน การรับรู้ถึงคุณภาพของบริการพิจารณาได้จากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการ ที่ผู้ให้บริการกระทำ

คุณภาพของบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่าเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ ซึ่งเป็นที่มาของ ตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gaps Model of Service Quality) ซึ่งมีอยู่ 5 ประการด้วยกันคือ

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 : เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างที่ 1-4 เป็นช่องว่างของคุณภาพบริการที่เป็นการจัดการภายในองค์กรซึ่งนำไปสู่ช่องว่างที่ 5 คือการรับรู้ของลูกค้า อันเป็นช่องว่างที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของคุณภาพบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มุ่งหวังความเป็นเลิศของบริการ และการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง ความขัดแย้งดังกล่าวนี้คือแนวคิดพื้นฐานของเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL (SERVice QUALity) ซึ่งนำไปใช้ในห้องสมุดอย่างกว้างขวาง

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่พัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีช่องว่าง (Gap Theory) เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการในทุกระดับของภาคธุรกิจ นับแต่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพไปสู่สายการบินและ

ภัตตาหาร และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในวงการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูง แต่จากการศึกษาโดยใช้ SERVQUAL ในองค์การหลายประเภทชี้ให้เห็นว่าการใช้ SERVQUAL แต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจชี้วัดถึงคุณภาพบริการได้เพียงพอ แต่เรื่องตัวกำหนดคุณภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นยกตัวอย่างอธิบายได้ว่าการที่จะเติมความคาดหวังของลูกค้าให้เต็มเป็นเป็นบุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ แต่ถ้าพิจารณาให้ถ่องแท้จะพบว่าคุณภาพที่ดีของบริการขึ้นอยู่กับสิ่งอื่น ๆ หลายประการ เช่น การเชื่อเชียวและความรู้ของเจ้าหน้าที่ การนำเสนอที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และที่สำคัญคือความเชื่อถือบอกต่อกันปากต่อปาก ตัวอย่างสายการบิน “เราจะพิจารณาตัดสินคุณภาพจากจำนวนเครื่องบิน หรือความเชื่อมั่นเกี่ยวกับตารางการบิน กำหนดเวลาถึง และความเอาใจใส่ของพนักงานที่มีให้กับผู้เดินทาง” ห้องสมุดเองก็ประสบปัญหาเรื่องเกณฑ์ในทำนองเดียวกันเมื่อต้องประเมินคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วห้องสมุดตระหนักเป็นอย่างดีและนานมาแล้วว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมถึงอุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้วยต้องเผชิญกับแรงกดดันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ สิ่งที่จะต้องกำหนดเกณฑ์ “คุณภาพ” ที่ไม่อิงกับขนาดของมวลทรัพยากรดังแต่ก่อน ดังนั้นการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากเนื่องจากตัวผู้ใช้บริการเองก็ยังไม่แน่ใจว่าต้องการค้นหาสารสนเทศใด ไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรเป็นความคาดหวัง ดังนั้นการให้บริการในกรณีที่ใช้บริการไม่ทราบถึงความต้องการของตนเองและพยายามขอความช่วยเหลือจึงเป็นเรื่องที่ยาก มีผู้ใช้จำนวนมากที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาสารสนเทศให้มากกว่าที่จะต้องมานั่งฟังคำอธิบายวิธีการค้นหาสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากอยู่ในภาวะเร่งรีบไม่สะดวก หรือไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการค้น แต่ในส่วนของบรรณารักษ์กลับมีความคิดว่าการฝึกอบรมให้ผู้ใช้บริการทราบว่า จะหาข้อมูลพบได้อย่างไรมีความสำคัญมากกว่าการคอยแก้ปัญหาฉะนั้นจึงยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ จากการศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเขต พบว่ามี 5 มิติของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่าไม่มีมิติใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง/ความลึก/และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุด บางคนให้ข้อสังเกตว่าเขาไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลายข้อ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้ได้แม้ว่าจะมีข้อบกพร่องในหลายประการ แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่จะใช้วัดความพึงพอใจได้ และคุณลักษณะเด่นของ SERVQUAL ที่ใช้คะแนนของช่องว่างระหว่างความคาดหวังซึ่งเป็นอุดมคติกับการให้บริการตามความเป็นจริง นับว่าเป็นมาตรวัดที่มีความหมายถึงคุณภาพของบริการ

### 1. SERVQUAL การเปลี่ยนแปลงสู่ LibQUAL+TM

จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) โดยใช้ SERVQUAL ในปี ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด 3 มิติที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ

สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) : มุ่งเน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ และบุคลิกลักษณะของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร

ความเชื่อถือ (Reliability) : มุ่งเน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาเป็นที่วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Library Service) : เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงจิตวิสัยด้านบริการของห้องสมุดในเรื่อง การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้นเพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด Association of Research Libraries (ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ ดังนั้น ARL และ TAMU จึงร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ คือ LibQUAL+ TM โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน

## 2. LibQUAL+TM

LibQUAL+TM เป็นเครื่องมือบริการที่ห้องสมุดนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการไปสู่คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยเป้าหมายของ LibQUAL+TM มีดังนี้ (ARL, 2004 : Online)

- 2.1 เกื้อกูลวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการจัดบริการห้องสมุด
- 2.2 ช่วยให้บริการเข้าถึงใจถึงการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น
- 2.3 การรวบรวมและแปลความหมายผลย้อนกลับของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นไปอย่างมีระบบและตลอดเวลา
- 2.4 บรรณารักษ์มีข้อมูลการประเมินเพื่อการเปรียบเทียบ จากสถาบันที่เป็นแบบอย่าง (Peer Institution)
- 2.5 ช่วยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดบริการของห้องสมุด
- 2.6 ยกระดับทักษะการวิเคราะห์ของบุคลากรห้องสมุดในการแปลผลและการจัดการกระทำกับ

### ข้อมูล

จากเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารห้องสมุดสามารถใช้ข้อมูลจาก LibQUAL+TM ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด การวิเคราะห์ส่วนที่บกพร่อง และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการนำ LibQUAL+TM มาใช้มีดังนี้

1. ข้อมูลและผลของการสำรวจจะช่วยให้สามารถประเมินผลได้ว่า การบริการห้องสมุดของท่านนั้น เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้เพียงใด
2. ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ และผลสรุปที่ได้ นำมาใช้เปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานในห้องสมุดของท่านกับห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่างได้
3. เปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการ

นอกจากผลประโยชน์กล่าวมาข้างต้น ในส่วนของผู้ใช้ห้องสมุด LibQUAL+TM จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้บอกถึงบริการที่ต้องการปรับปรุง ซึ่งทำให้ห้องสมุดสามารถปรับแนวทางการจัดการได้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ได้ อีกทั้งห้องสมุดสามารถพัฒนาบริการให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้โดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่าง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า LibQUAL+TM เป็นแบบสำรวจประเภทการตลาดรวม (Total Market Survey) ที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ที่สำคัญคือถือเป็นเป้าหมายการวัดแบบใหม่ที่ใช้ได้ดีที่สุดในทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ประการแรก LibQUAL+TM เป็นการเปลี่ยนจุดเน้นการประเมินจากการวัดที่ขับเคลื่อนด้วยกลไกด้านค่าใช้จ่ายไปเป็นการประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และประการที่สองเป็นการเปลี่ยนพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีช่องว่างและโครงสร้างของคุณภาพบริการในภาคของห้องสมุด ข้อมูลจาก LibQUAL+TM สามารถนำมาใช้ในเชิงบริหารที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งบริการเฉพาะอย่างที่ต้องการปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังอาจใช้เปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดของตนกับห้องสมุดสถาบันอื่นที่มีชื่อเสียงเพื่อการปรับปรุง Benchmark ของตนรวมทั้งช่วยให้เข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่ควรอีกด้วย

สรุป การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมนำข้อมูลเพื่อตัดสินคุณค่าของการบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศดำเนินการจัดให้บริการว่าสามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และบรรลุวัตถุประสงค์ ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระดับใด และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถครองใจผู้บริการสารสนเทศ การประเมินการบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถส่งเสริม หรือปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสม เป็นที่พึงพอใจ หรือสนองความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามการดำเนินงานบริการสารสนเทศ ว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ มีความก้าวหน้าในระดับใด มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร และจะปรับปรุงการทำงานหรือกระบวนการได้อย่างไร
3. ช่วยให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานหรือเพิ่มกลยุทธ์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้ว่า การให้บริการสารสนเทศสมควรดำเนินการต่อไปหรือหยุดดำเนินการ หากดำเนินการต่อไป ควรปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ให้มีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น หรือปรับกระบวนการ เทคนิค หรืองบประมาณหรือไม่ อย่างไร
5. ช่วยให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีข้อมูลในการสนับสนุนในการดำเนินการ โดยปกติผู้สนับสนุนมักให้ความสนใจกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ



## คำถามทบทวน

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. จงอธิบายความหมายของการประเมินการบริการสาธารณสุข
2. ประโยชน์ของการประเมินคุณภาพบริการสาธารณสุขมีอะไรบ้าง
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินทำได้โดยวิธีการใด

## เอกสารอ้างอิง

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกล็ดมณี. (2549) . “การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+™” . โคมพ์ศน์. 26, 2 (กค. – ชค.) : 58-67
- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลธิชา สุทธินิรันดรกุล. (2550). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประเมินบริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11 หน้า 1-34. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2549) "ความต้องการสารสนเทศ" ในเอกสารการสอนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. หน่วยที่ 1-8 หน้า 252-257 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล . (2555) “คุณภาพและมาตรฐานการบริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11 หน้า 1-48. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล. (2555). “การประเมินบริการสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 12 หน้า 1-48. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภาศรี กาหยี. (2546). “การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 14 หน้า 247-279. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภารักษ์ เมินกระโทก จุไรรัตน์ วิสัยดี และสังวาลย์ ตุกพิมาย. (2555). การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. รายงานการวิจัย. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- Davis, MaShana and Kyrrillidou, Martha. (2009). LibQUAL+ Charting Library service Quality. Washingto, D.C. : Association of Research Libraries.
- O’ Neill, M. (2003). “The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures” Journal of Educational Administration, 41, 310-324
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1993). “More on Improving Service Quality Measurement” Journal of Retailing, pp. 141-147

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี และ อภิรดี เกล็ดมณี. (2549). “การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+™”. โคมทัศน์. 26, 2 (กค. – ธค.): 58-67.
- กมลรัตน์ สุขมาก. (2547). การรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมวิชาการ. (2536). คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยม. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- \_\_\_\_\_. (2536). คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กาญจนา ใจกว้าง. (2549). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 5. หน้า 2-24 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ใจกว้าง และจุฬารัตน์ นกแก้ว. (2548). “การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ”. ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 9 หน้า 40-74 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กฤติกา จิวาลักษณ์. (2548). “การจัดองค์การของสถาบันบริการสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ. หน้า 257-258 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2548). “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์การของสถาบันบริการสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ. หน้า 259-262. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุหลาบ ปั่นลายนาค. (ม.ป.ป.) การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- กิงแก้ว ปะติตั้งโช. (2549). บริการสารสนเทศ. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). ทศนะไอที. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยู เค ชั้น.
- คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2556). การรู้สารสนเทศ. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- คณะอนุกรรมการการปฏิรูปการเรียนรู้. (2543). ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : เศรษฐสภาลาดพร้าว.
- คู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. (2555) “แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด” ในคู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. หน้า 3-15 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2555). “การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน” ในคู่มือฝึกอบรมบรรณารักษ์. หน้า 153. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จารุณี สุปนะเจริญ และนัดดาวดี นุ่มนาค. (2553, มกราคม-มิถุนายน). “การรู้สารสนเทศของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วารสารมนุษยศาสตร์. 17 (1): 20-32.
- จินตนา เกษตรบัวขาว. (2542). บริการของห้องสมุด. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี (โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ).
- จิรวรรณ ภักดีบุตร และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). “การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้” ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 12 หน้า 170-207 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลธิชา สุทธิรินทร์กุล. (2550). “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการประเมินบริการสารสนเทศ.” ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 14 หน้า 247-279. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชุติมา สัจจามันท์. (2549). “การเลือกและการจัดหาหนังสือ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. หน่วยที่ 7. หน้า 290-329. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2544, กันยายน-ธันวาคม). “การรู้สารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา คนไทยและสังคมไทย” วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช. 14, (3) : 50-61
- \_\_\_\_\_. (2548) “สารสนเทศกับสังคม” ในประมวลสาระชุดสารสนเทศร่วมสมัยทางสังคมศาสตร์ หน่วยที่ 1. หน้า 1-35. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชูชีพ มามาก. (2553). “การรู้สารสนเทศทางธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” บรรณศาสตร์ มศว. 3: 1-9.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : เอกซ์เปอร์เน็ท.
- ดรุณี จำปาทอง. (2549, เมษายน-มิถุนายน). “ความเสมอภาคทางการศึกษา: สาเหตุใหญ่แห่งความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย.” วารสารวิชาการ. 9 : 30-33
- ดวงกมล อุ่นจิตติ. (2546). การประเมินการรู้สารสนเทศของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชศักดิ์ ศาสติวิวัฒน์. (2544, กันยายน-ตุลาคม). “การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น”. จดหมายข่าวห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 3,(5) : 3-4
- ทีศนา แคมมณี. (2548). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสเวิลด์.
- นาวา วงษ์พรหม. (2549). ห้องสมุดโรงเรียน. อุดรธานี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2540). การยืมระหว่างห้องสมุด : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- \_\_\_\_\_. (2539). “บริการยืมระหว่างห้องสมุดของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น”. อินฟอร์เมชัน. 3, (1-2) : 40-44
- บำเพ็ญ โรจนปรีชา. (2546). “การกำหนดนโยบาย การวางแผน และการจัดองค์การสถาบันบริการสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ. หน่วยที่

- 2 หน้า 40-73 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปภาดา เจียวก๊ก. (2547). การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2549) "ความต้องการสารสนเทศ" ในเอกสารการสอนการพัฒนาทรัพยากรประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11. หน้า 1-34. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปัทมาพร เย็นบำรุง (2546). "เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ." ในประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ. หน่วยที่ 14 หน้า 165-201 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปัทมาพร เย็นบำรุง และสมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัล." ในประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11 หน้า 1-34 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2528). ห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2. สยามการพิมพ์ : กรุงเทพฯ.
- พวา พันธุ์เมฆา และสุจิตรา หังสพฤกษ์. (2549). "การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์" ในประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์. หน่วยที่ 3 หน้า 204 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรทิพย์ สุวันทรัตน์. (2548). "การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ." ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 11. หน้า126-167. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมพ์วรรณ ประเสริฐวงศ์. (2542). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- \_\_\_\_\_. (2540). การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และพรทิพย์ แข็งขัน. (2551). สมรรถนะครูและแนวทางการพัฒนาครูในสังคมที่เปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ไพบุลย์ ตรีน้อยวา. (2542). งานเทคนิคของห้องสมุด. สงขลา : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสงขลา.
- เพ็ญพันธ์ เพชรคร. (2541, กันยายน). เทคนิคในการสัมภาษณ์เพื่อบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า : กรณีบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 6,(3) : 45-50
- ภิญญาพร นิตยะประภา. (2534). ห้องสมุดโรงเรียน. ไทยวัฒนาพานิช : กรุงเทพมหานคร.
- มาลี ล้าสกุล. (2549) "แนวคิดการจัดการบริการสารสนเทศ" ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาบริการสารสนเทศ. หน้า 30-40 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2555). "การจัดการบริการสารสนเทศ" ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ. หน้า 6-21 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2549). "สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์." ในเอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศเบื้องต้น. หน่วยที่ 1 หน้า 1-28 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- \_\_\_\_\_ (2548). “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า”. ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 8 หน้า 5-35 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มยุรี ยาวีลาศ. (2553). ระดับการรู้สารสนเทศของนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยพายัพ การค้นคว้าแบบอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มุจลินทร์ ผลกล้า. (2550). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- มัลลิกา นาดเสี. (2529). บริการของห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร. โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.
- แมนมาส ขวลิต. (2529). มาตรฐานเพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย : กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งนภา สาเสน. (2545). สภาพและปัญหาการดำเนินงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัฐจวน อินทรกำแหง. (2524). ห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. โรงพิมพ์อักษรไทย : กรุงเทพฯ. รัฐจวน อินทรกำแหงและนวลจันทร์ รัตนากร. (2529). ห้องสมุดโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยรามคำแหง : กรุงเทพมหานคร.
- รัสรินทร์ เกตุชาติ. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนวิชาการรู้สารสนเทศ และวิชาการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษา รายงานการศึกษาอิสระ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เรณู เปี้ยชื่อ. (2538). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ : เอลโล่การพิมพ์.
- ลมุล รัตตากร. (2545). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วนุชชิตา สุกัญฉ. (2547). การบูรณาการการรู้สารสนเทศในกระบวนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วามณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ. \_\_\_\_\_ (2521). กิจกรรมสำหรับห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- วราวุธ ผลานันต์. (2533). ห้องสมุดโรงเรียน. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศึกษามนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูสุรินทร์ : สุรินทร์.
- วันเพ็ญ สาสิทธิ์. (2546). ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพศึกษา.
- วัลลภ สวัสดิวัลลภและคนอื่นๆ. (2541). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วีรวรรณ วรรณโท. (2545). เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชางานห้องสมุด 2 (ข 0246). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- วีระวรรณ วรรณโท. (2549). การจัดกิจกรรมห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- ธาทิพย์ เกียรติวานิช. (2539, มกราคม-มิถุนายน). เทคนิคการให้บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้า. โดมทัศน์. 17, (1) : 105-108

- สมจิต พรหมเทพ. (2542). ห้องสมุดโรงเรียน. เชียงใหม่ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548) "รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ" ใน เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน้า48-55 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- \_\_\_\_\_ . (2555) "คุณภาพและมาตรฐานการบริการสารสนเทศ." ในประมวลสาระ ชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 11 หน้า 1-48. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล. (2555). "การประเมินบริการสารสนเทศ" ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 12 หน้า 1-48. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2552). "มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://qalibrary.bu.ac.th>. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2556.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. (2550). "การรู้สารสนเทศของปวงชน : เรียนรู้เพื่อสังคมเศรษฐกิจพอเพียง" วารสารห้องสมุดฉบับพิเศษ: 9
- สมาน ลอยฟ้า. (2544, มกราคม). "การรู้สารสนเทศ: ทักษะที่จำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ" วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 19 : 1-6
- สายฝน บุษบา และคนอื่นๆ. (2551, มกราคม - เมษายน). "การศึกษาทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี" วารสารวิจัย(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี). 10, 2 : 10-17.
- สันทนา กุสรัตน์. (2549). เอกสารประกอบการสอนรายวิชางานเทคนิคห้องสมุด. สุรินทร์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). มาตรฐานห้องสมุด และตัวบ่งชี้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). มาตรฐานห้องสมุดโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2556. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). "กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.mua.go.th/users/tqf\\_hed/](http://www.mua.go.th/users/tqf_hed/) สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2557.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2548). มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาชีพการศึกษา : ระเบียบวาระแห่งชาติ (พ.ศ. 2551-2555). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.



- . (2553). แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2552-2559): ฉบับสรุป.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุกัญญา กุลนิตี. (2549). ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาคั่นคว่ำ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2525). การใช้บริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภารักษ์ เมินกระโทก จุไรรัตน์ วิสัยดี และสังวาลย์ ตุกพิมาย. (2555). การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์  
บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. รายงานการวิจัย  
นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุภาศรี กาหยี. (2546). “การประเมินการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุด  
วิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. หน่วยที่ 1-8 หน้า 252-257 นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพิศ บายคายคม. (2550). การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยา  
เขตศรีราชา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรพล ฤกษ์สำเร็จ. (2532). บริการอ้างอิงและสารนิเทศ. สุรินทร์ : สหวิทยาลัยอีสานใต้.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2555). “การส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และ  
การบริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 8. หน้า1-37. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สีปาน ทรัพย์ทอง.(2555). “ผู้ให้บริการสารสนเทศ.” ในประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการ  
สารสนเทศ. หน่วยที่ 4 หน้า 1-33 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสน่ห์ จัยโต. (2546). “หลักและทฤษฎีการจัดการ” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบัน  
บริการสารสนเทศ. หน่วยที่ 1. หน้า 6. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสริมศรี เจริญผล. (2526). งานเทคนิคเบื้องต้นของห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
พินอักษรกิจ.
- ศุภชัย อนุวัชพงศ์ ฉวีวรรณ วันสาสึบและสุดาวดี ศรีสุดตา. (2548). การวิเคราะห์การใช้บริการยืมระหว่าง  
ห้องสมุดของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นปีงบประมาณ  
2543-2547. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อดิศร ประเสริฐสังข์. (2547). การพัฒนาครูในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ  
โรงเรียนบ้านโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อารีย์ เพชรหวาน. (2552). ทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก.  
รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก.
- อัชณา แสงกระจ่าง. (2537, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินบริการตอบคำถาม. โคมทัศน์. 15,(2) : 112-  
122
- อังคณา แวซอเหาะและสุธาทิพย์ เกียรติวานิช. (2553). “การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับ ปริญญา  
ตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อับดุลลาฮิด เบ็ญฮาวัน. (2545, พฤษภาคม). “ครูยุคปฏิรูปการศึกษา”. วารสารวิชาการ. 5 (5) : 1-5

- Association of College and Research Library. (2000). "Information Literacy Competency Standard for Higher Education." from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>. Retrieved March 31, 2010
- ACRL Board of Directors at the Spring Executive Committee Meeting May 11. (2011). "Information Literacy Standards for teacher education EBSS Instruction for Educators committee 2006-2007 - 2010-2011." from [http://www.ala.org/acrl/files/standards/llstandards\\_te.pdf](http://www.ala.org/acrl/files/standards/llstandards_te.pdf). Retrieved March 31, 2010
- Black, Steve. (2000). "Results of Assessment of Information Literacy at the College of Saint Rose" Retrieved March 31, 2010, from <http://www.strose.edu/Library/bi/infolitres.htm#discussion>. Retrieved March 31, 2010
- Brown , Cecelia and Krumholz, Lee R. (2002). "Intergrating Information Literacy into the Science Curriculum." *College & Research Libraries*. 63 (1) : 111-123.
- Caravello, Patti S., et al. (2001). "Information Competence at UCLA : Report of a Survey Project." from [http://www.library.ucla.edu/infocompetence/info\\_comp\\_report01](http://www.library.ucla.edu/infocompetence/info_comp_report01). Retrieved March 31, 2010,
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5 th ed. New York : Harper Collins Publishers Inc.
- Davis, MaShana and Kyrrilidou, Martha. (2009). *LibQUAL+ Charting Library service Quality*. Washingto, D.C. : Association of Research Libraries.
- Hartman, Elizabeth. (2001). "Understanding of Information Literacy : The Perceptions of First Year Undergraduate Students at the University of Ballarat." from <http://www.1.infotrac.galegroup.com>. Retrieved October 3, 2010
- Hepworth , Mark. (1999). "A study of undergraduate information literacy and skills : the inclusion of information literacy and skills in the undergraduate curriculum." from <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/107-124e.htm>. Retrieved October 3, 2010
- Jo Ann Carr (2011). "Information Literacy and Teacher Education." from [http://www.eric.ed.gov/databases/ERIC\\_Digests/index/](http://www.eric.ed.gov/databases/ERIC_Digests/index/). Retrieved March 31, 2010
- Kurbanoglu, S. Serap. (2003). "Self-Efficacy : a concept closely linked to information literacy and lifelong learning " *Journal of Documentation* 59,6: 635-646.
- Moor, Penny (2008). *Teacher Training Curricula for Media and Information Literacy*. Report of International Expert Group Meeting UNESCO House, Paris, 16-18 June.
- O' Neill, M. (2003). "The influence of time on student perceptions of service quality: The

need for longitudinal measures" *Journal of Educational Administration*, 41, 310-324

Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1993). "More on Improving Service Quality Measurement" *Journal of Retailing*, pp. 141-147.

Rehman, Sajjad Ur & Mohammad, Gloria P. (2002). "Relationship of Library Skills with Selected Personal and Academic Variables : A Study of the Undergraduate Students of Kuwait University" *International Information & Library Review*. 34, 1 (March): 1-20.