

## บริการสารนิเทศ : สำคัญในด้านทฤษฎีและวิธีปฏิบัติ

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง\*

ปัจจุบันเรามักได้ยินศัพท์คำว่า “ บริการสารนิเทศ ” ที่นำมาใช้ในวงการห้องสมุดและสารนิเทศมากขึ้น โดยเฉพาะในต่างประเทศศัพท์คำนี้ได้เกิดขึ้นและใช้บ่งบอกถึงบริการที่ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศจัดขึ้นซึ่งนับเป็นเวลานานกว่าศตวรรษแล้ว และเมื่อได้ยินเกี่ยวกับศัพท์คำนี้แล้วก็มีความเข้าใจหรือตีความในรายละเอียดของเรื่องที่ได้ยินมาแตกต่างกันออกไป บทความนี้เขียนขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะนำเสนอรายละเอียดในด้านทฤษฎีและวิธีปฏิบัติของงานบริการสารนิเทศโดยมุ่งให้ผู้อ่านได้เห็นถึงภาพรวมที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดหรือหน่วยงานต่างๆ ที่จะนำสาระสำคัญที่ได้นำเสนอไว้ไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาจัดบริการสารนิเทศของหน่วยงานให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมตามประเภทของงานภายในห้องสมุดต่อไป

### ความเป็นมาของบริการสารนิเทศ

กล่าวกันว่า “ บริการสารนิเทศ ” มีพัฒนาการมาจาก “ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ” หรือ “ บริการอ้างอิง ” นั่นเอง แต่เดิมใช้คำภาษาอังกฤษได้หลายคำ อาทิ Reference service หรือ Reference work หรือ Reference and information service สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริการสารนิเทศมีดังนี้

บริการสารนิเทศเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 โดยมีลำดับของเหตุการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือ

ค.ศ.1876 แซมมวล กรีน (Samuel Green) บรรณารักษ์ของห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Library) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้นั้น โดยเสนอเป็นบทความมีชื่อว่า “ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างบรรณารักษ์และผู้อ่าน ” (Personal relations between librarians and readers) ซึ่งตีพิมพ์ใน American Library Journal (ปัจจุบันคือ Library Journal) สำหรับการนำเสนอแนวคิดดังกล่าวมาจากเหตุผลเกี่ยวกับการขาดความรู้และทักษะในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดประชาชน จึงเกิดความคิดที่จะให้ความช่วยเหลือและแนะนำแก่ผู้ใช้นั้นในห้องสมุด และในปีเดียว

---

\* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กันนี้ กรีนก็ได้เสนอความคิดเห็นดังกล่าวต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่จัดขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) ซึ่งมีบรรณารักษ์จำนวนมากเห็นชอบด้วยในการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและได้นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้กับห้องสมุดของตนด้วย

ค.ศ.1880 เริ่มมีการจัดฝึกอบรมบรรณารักษ์เกี่ยวกับวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งกิจกรรมนี้เรียกว่า “ การช่วยเหลือผู้อ่าน ” (Assistance to readers)

ค.ศ.1883 เมลวิลล์ ดิวอี้ (Melvil Dewey) บรรณารักษ์ในห้องสมุดวิทยาลัยโคลัมเบีย (Columbia College) ได้เริ่มประสานความคิดในการช่วยเหลือผู้อ่านให้เป็นรูปเป็นร่างขึ้นที่เรียกว่า Reference service

ค.ศ.1886 ดิวอี้ได้จัดตั้งแผนกตอบคำถาม (Reference department) ขึ้น เพื่อจัดหาหนังสืออ้างอิงที่มีคุณภาพมาให้บริการในห้องสมุด เช่น บรรณานุกรม สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น และคอยให้คำแนะนำแก่ผู้อ่านเพื่อให้รู้จักและใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ได้

ค.ศ.1887 โรงเรียนบรรณารักษศาสตร์แห่งแรกเกิดขึ้นที่วิทยาลัยโคลัมเบีย (ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย) และมีการพิจารณากำหนดหลักสูตรเกี่ยวกับ “การช่วยเหลือผู้ใช้” (Assistance to users) ขึ้น

ค.ศ.1890 เมื่อกิจกรรมการฝึกอบรมที่เรียกว่า “ Assistance to readers ” ได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักมากขึ้น จึงมีการเปลี่ยนไปใช้คำว่า “ Reference work ” แทนคำดังกล่าว

ค.ศ.1896 มีการจัดประชุมในหัวข้อ Reference service ขึ้นหลายครั้ง และโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์หลายแห่งได้เปิดสอนหลักสูตร Reference service อีกทั้งห้องสมุดหลายแห่งก็เริ่มจัดตั้งแผนกบริการตอบคำถามขึ้นในห้องสมุดด้วย

ค.ศ.1900 ห้องสมุดประชาชนจำนวนมากจัดให้มีห้องบริการตอบคำถาม (Reference rooms) โดยนำเอาวัสดุอ้างอิงต่างๆ เข้ามาจัดเก็บในระบบชั้นเปิดและจัดให้มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้วัสดุอ้างอิงของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามจึงมีความก้าวหน้าและมีลักษณะเฉพาะมากขึ้น เช่น การจัดบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้อ่าน การจัดกิจกรรมในลักษณะของการบำบัดด้วยหนังสือ (Bibliotherapy) และห้องสมุดประชาชนก็เริ่มจัดให้มีการตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์ขึ้นด้วย และในปีเดียวกันนี้ยังจัดให้มีบริการตอบคำถามขึ้นในห้องสมุดเฉพาะ โดยจัดตั้ง Legislative Reference Service ขึ้นในรัฐวิสคอนซิน (Wisconsin) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถามด้านกฎหมาย อย่างไรก็ตามการให้บริการของห้องสมุดเฉพาะที่จัดตั้งขึ้นนั้นจะมีลักษณะที่แตกต่างไปจากห้องสมุดประเภทอื่นคือการมุ่งที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้มากกว่าการสะสมหนังสือ ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุดเฉพาะจะมีนักเอกสารสนเทศที่ให้บริการสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการและแสวงหาสารนิเทศจากแหล่งต่างๆ ให้กับผู้ใช้ รวมถึงการสังเคราะห์และจัดเตรียมสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้ด้วย ดังนั้น การจัดตั้งห้องสมุดเฉพาะในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 จึงเกิดขึ้นในหลายหน่วยงาน เช่น ห้องสมุดภายในห้องทดลองวิจัยของโรงงานอุตสาหกรรม ห้องสมุดของบริษัทธุรกิจ ห้องสมุดของหน่วยงานด้านสุขภาพ เป็นต้น

ในปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดขึ้นในห้องสมุดมีความเจริญก้าวหน้าและมีการนำเทคโนโลยีโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการพัฒนางานบริการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหตุผลนี้เองที่ส่งผลให้การบริการได้ขยายขอบเขตกว้างขวางและลึกซึ้งมากขึ้น จนเกิดคำศัพท์ใหม่ใช้เรียกบริการนี้ว่า Information service ซึ่งบริการในรูปแบบใหม่นี้จะครอบคลุมถึงการค้นหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้อย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ การช่วยเหลือผู้ใช้ในการติดตามเอกสารที่มีอยู่ในแหล่งสารสนเทศภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการมากที่สุด ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ารูปแบบของการบริการสารสนเทศได้เปลี่ยนไปจากเดิมที่เป็นเพียงการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ได้เปลี่ยนไปสู่รูปแบบที่ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศโดยที่ไม่ต้องค้นหาด้วยตนเอง

### ความหมายของบริการสารสนเทศ

คำว่า “ **บริการสารสนเทศ** ” มาจากคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า “ Information service ” แต่ได้มีผู้แปลเป็นคำในภาษาไทยต่างๆ กัน เช่น “ บริการสารสนเทศ ” “ บริการเอกสารสนเทศ ” “ บริการสนเทศ ” “ บริการข้อสนเทศ ” สำหรับคำที่ใช้ในเอกสารนี้จะขอเรียกว่า “ บริการสารสนเทศ ”

นักวิชาการและคณะกรรมการวิชาชีพในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์หลายท่าน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้พยายามให้คำจำกัดความบริการสารสนเทศไว้หลายประการด้วยกัน ซึ่งคำจำกัดความที่กำหนดขึ้นนั้นอาจมีลักษณะที่เหมือนหรือแตกต่างกันออกไปบ้าง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ในหนังสือ ALA Glossary of Library and Information Science (1983: 118) อธิบายไว้ว่า หมายถึง บริการที่มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งคำว่า “ บริการสารสนเทศ ” (Information service) จะมีความหมายเหมือนกันกับคำว่า “ บริการอ้างอิง ” (Reference service)

The Dictionary of Library Science อธิบายไว้ว่า หมายถึง บริการที่ห้องสมุดเฉพาะจัดขึ้น โดยเป็นการคาดคะเนถึงความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อสารสนเทศภายในห้องสมุดหรือในแผนกสารสนเทศ บริการที่จัดขึ้นเป็นการจัดเตรียมและเผยแพร่ข่าวสาร การสำรวจวรรณกรรม การรวบรวมเอกสารที่น่าสนใจ การจัดทำสาระสังเขป การรวบรวมบทความเฉพาะเรื่องจากวารสารใหม่ ฯลฯ ซึ่งบริการเหล่านี้จะได้รับการเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้ตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน (Chopra 1990: 287)

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติ ซึ่งเป็นคณะกรรมการในแผนกบริการตอบคำถามและบริการผู้อ่านในสังกัดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The Standards and Guidelines Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. 1990: 262) อธิบายว่า

หมายถึง บริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ด้วยการจัดเตรียมสารสนเทศให้กับผู้ใช้ เป็นลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเฉพาะ

ในหนังสือ Harrod's Librarians' Glossary (1995: 322) อธิบายว่าหมายถึง บริการที่ห้องสมุดเฉพาะจัดขึ้น ซึ่งเป็นการคาดคะเนถึงความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดหรือแผนกสารสนเทศ

สุนทรีย์ ห้างสสุต (2518: 57) อธิบายว่า หมายถึง บริการเพื่อการค้นคว้าหาข้อมูลหรือข่าวสาร หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ อย่างละเอียด มีการค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี สารระสังเขป และติดต่อกับศูนย์เอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อการสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่ทำการค้นคว้าวิจัย

จารุวรรณ สีนุโสภณ (2521: 71) อธิบายไว้ในวิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์ 2 ประเด็น คือ 1) เป็นการตอบคำถามแก่สมาชิก ตั้งแต่คำถามทั่วไป ซึ่งอาจใช้หนังสืออ้างอิงที่มีการเรียบเรียงอย่างง่าย ๆ ไปจนถึงคำถามที่ต้องสืบค้นจากหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในห้องสมุด ตลอดจนการช่วยตีความหมาย แปลเอกสาร ย่อ จัดหาเอกสารให้ ทำบรรณานุกรมอย่างละเอียด แจกข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการ ซึ่งบริการนี้ได้มีตำราบางเล่มกล่าวว่า เป็นชื่อใหม่ของบริการช่วยการค้นคว้า ซึ่งมีจุดประสงค์สำคัญคือหาข้อความหรือรายละเอียดตามที่สมาชิกต้องการ และในปัจจุบันเมื่อก้าวถึงบริการนี้ก็มักจะหมายถึงรวมถึงการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการดำเนินงานด้วย และ 2) เป็นบริการของห้องสมุดเฉพาะ ในด้านการสำรวจเอกสารต่างๆ ย่อ จัดทำบรรณานุกรม และจัดทำข่าวความเคลื่อนไหวในเรื่องเอกสารเหล่านี้แจกจ่ายแก่สมาชิก โดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เข้าช่วยในการดำเนินงาน

นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (2526: 18) อธิบายว่าหมายถึง บริการที่มุ่งเน้นในการจัดให้ผู้ได้รับข้อเสนอแนะที่ถูกต้องสมบูรณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ทั้งนี้เป็นบริการที่มีความมุ่งหมายสำคัญคือให้ผู้ได้รับข้อเสนอแนะหรือความรู้อย่างแท้จริงไม่ใช่ให้ผู้ไปค้นหาข้อเสนอแนะ

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2535: 7) อธิบายว่าบริการนี้เดิมเรียกว่า “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ และบริการทางไปรษณีย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริการโดยตรง ได้แก่ ตอบคำถามทั่วไปในทันทีที่ถาม เช่น แผนกงานนั้นๆ อยู่ที่ไหน ส่วนบริการทางอ้อมคือการช่วยค้นหนังสือหรือวัสดุอื่นๆ ซึ่งมีคำตอบตามที่ผู้ใช้ต้องการ โดยห้องสมุดทุกประเภทจะมีบริการนี้และจะจัดบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งบรรณารักษ์ผู้นี้จะมีที่นั่งประจำอยู่ในแผนกหนังสืออ้างอิง พร้อมทั้งจะให้บริการเป็นประจำ

จากคำนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า “บริการสารสนเทศ” มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ กล่าวคือ

1. ความมุ่งหมาย มุ่งให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง

2. **ผู้ให้บริการ** ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารนิเทศจะจัดบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศคอยให้ความช่วยเหลือในด้านการค้นหาคำตอบหรือค้นหาสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. **หน่วยงานที่จัด** เป็นบริการที่จัดขึ้นได้ในห้องสมุดทุกประเภท แต่รูปแบบของการบริการอาจมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งก็ขึ้นกับปัจจัยหลายด้าน อาทิ นโยบายของห้องสมุด งบประมาณ ทรัพยากรสารนิเทศ บุคลากร ผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยี ซึ่งการจัดบริการในลักษณะนี้จะเห็นได้ชัดเจนในห้องสมุดเฉพาะที่มีการจัดบริการมุ่งเน้นเฉพาะเนื้อหา/สาขาวิชาตามความต้องการหรือความสนใจของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม

4. **ลักษณะของการบริการ** มีหลายบริการ เช่น การค้นหาคำตอบ การตีความหมาย การแปลเอกสาร การจัดทำสาระสังเขป การจัดทำบรรณานุกรม การจัดหาเอกสาร และการแจ้งข่าวสารทันสมัยตามความสนใจของผู้ใช้ เป็นต้น

5. **ช่องทางการบริการ** มีหลายช่องทาง เช่น บริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์/โทรสาร บริการทางไปรษณีย์ บริการผ่านสื่อและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นต้น

จากลักษณะสำคัญดังกล่าวช่วยให้สามารถสรุปความหมายของ **บริการสารนิเทศ** ได้ว่าหมายถึงการจัดเตรียมสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการหรือการคาดคะเนถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ โดยมีบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศเป็นผู้ค้นหาและจัดเตรียมสารนิเทศทั้งที่มีบริการภายในห้องสมุดหรือการติดตามสารนิเทศจากหน่วยงานภายนอกให้กับผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสารนิเทศในปัจจุบันถือเป็นรูปแบบของการบริการที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมข่าวสารข้อมูลผนวกกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลให้การดำเนินงานของห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนไปสู่รูปแบบของการบริการที่มีความทันสมัยและมีความเหมาะสมตามสภาพของสังคมในปัจจุบัน ซึ่งรูปแบบของการบริการสารนิเทศได้มีฐานความคิดพัฒนาขึ้นจากบริการอ้างอิง และแม้ว่ารูปแบบของการบริการสารนิเทศจะมีบางส่วนที่พัฒนามาจากบริการอ้างอิงก็ตาม แต่รูปแบบของการบริการทั้งสองประเภทก็มีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานที่ให้บริการ ตลอดจนความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

### **ความแตกต่างระหว่างบริการอ้างอิงกับบริการสารนิเทศ**

เมื่อกล่าวถึง “ บริการอ้างอิง ” (Reference service) ก็มักจะหมายถึงการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศหรือการชี้แนะไปยังแหล่งที่มีสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งการจัดบริการดังกล่าวนี้มักขึ้นกับความต้องการและเป้าหมายของผู้ใช้แต่ละคน ในส่วนของบรรณารักษ์ก็มีหน้าที่ที่จะต้องกำหนด

แนวคิดเพื่อเตรียมให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ใช้ ซึ่งแนวคิดของการให้บริการอ้างอิงมีลักษณะที่พอสรุปได้เป็น 3 ประการ ดังนี้ (Bunge & Bopp 2001: 6)

**1. การให้สารนิเทศ (Information)** เกิดจากความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการข้อเท็จจริงหรือสารนิเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานไปสู่ความสำเร็จได้ หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของผู้ให้บริการคือการให้สารนิเทศแก่ผู้ใช้และให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศตามที่ต้องการ

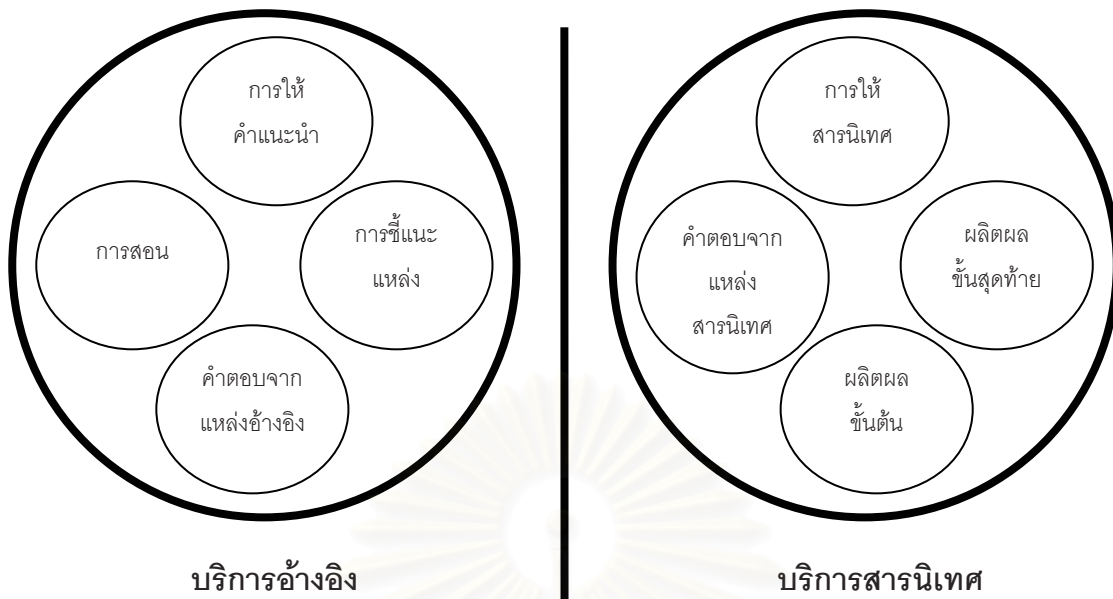
**2. การให้คำแนะนำ (Guidance)** เกิดจากเป้าหมายในระยะยาวของผู้ใช้ที่ต้องการคำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศที่จะนำไปสู่สารนิเทศที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้ได้รับคำแนะนำแล้วก็จะสามารถสืบค้นสารนิเทศตามความต้องการของตนเองในครั้งต่อไปได้

**3. การสอน (Instruction)** เกิดจากความสนใจที่ผู้ใช้ต้องการรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุดหรือแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ เพื่อให้มีทักษะในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง ห้องสมุดจึงจัดให้มีการสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดขึ้น

สำหรับความหมายของคำว่า “ Reference service ” ตามที่ปรากฏในหนังสือ Harrod's Librarians' Glossary (1995: 541) คือ บริการที่งานบริการตอบคำถาม (Reference work) จัดเตรียมและจัดให้บริการขึ้นในห้องสมุด ส่วนใน Dictionary for Library and Information Science อธิบายไว้ว่า หมายถึงงานทุกอย่างที่บรรณารักษ์ในส่วนงานบริการตอบคำถาม (Reference section) ในห้องสมุดเป็นผู้ค้นหาสารนิเทศตามที่ต้องการ โดยผู้ใช้อาจจะขอใช้บริการด้วยการติดต่อที่โต๊ะบริการตอบคำถาม การติดต่อทางโทรศัพท์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้จำกัดเพียงการตอบคำถาม ยังหมายถึงการสอนให้ผู้ใช้รู้จักเลือกและใช้เครื่องมือหรือเทคนิคที่เหมาะสมในการค้นหาสารนิเทศ การสืบค้นสารนิเทศให้กับผู้ใช้ การชี้ทางให้ผู้ใช้ไปสู่สถานที่ที่จัดเก็บสารนิเทศของห้องสมุด การช่วยเหลือในการประเมินสารนิเทศ การแนะนำแหล่งสารนิเทศภายนอกที่มีสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ การเก็บสถิติของการตอบคำถาม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศที่ใช้ในการตอบคำถามด้วย (Reitz 2004: 602)

จากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของสังคมในยุคที่สารนิเทศเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ เช่น การขาดความรู้ในการสืบค้นสารนิเทศ การไม่มีเวลาที่จะสืบค้นสารนิเทศด้วยตนเอง สถานที่ทำงานอยู่ห่างไกลจากห้องสมุด เป็นต้น สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการให้บริการโดยเฉพาะการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุด เพื่อให้การจัดเตรียมบริการสำหรับผู้ใช้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยให้แนวคิดของการบริการอ้างอิงขยายออกไปในขอบเขตที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ต่อไปนี้เป็นแผนภาพแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างแนวคิดเกี่ยวกับบริการอ้างอิงกับบริการสารนิเทศ



ภาพที่ 1 แสดงความแตกต่างระหว่างรูปแบบของบริการอ้างอิงกับบริการสารนิเทศ

จากแผนภาพทำให้เห็นลักษณะที่ชัดเจนของการบริการที่ผู้ใช้จะได้รับจากบรรณารักษ์หรือบริการสารนิเทศของห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่า **บริการอ้างอิง** ที่จัดขึ้นในห้องสมุดมีลักษณะเป็นการสอนการให้คำแนะนำหรือการชี้แนะแหล่งสารนิเทศให้แก่ผู้ใช้เพื่อให้ทราบถึงวิธีการค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการจากแหล่งอ้างอิง (Reference sources) และทราบว่าสารนิเทศที่ต้องการจัดเก็บอยู่ที่ใดบ้าง จากนั้นผู้ใช้จะค้นหาคำตอบด้วยตนเอง นั่นก็คือการให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้การค้นหาสารนิเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดทักษะในการสืบค้นสารนิเทศ เมื่อต้องการสารนิเทศในโอกาสต่อไปก็จะสามารถค้นหาได้ การให้บริการในลักษณะนี้บรรณารักษ์อาจต้องใช้เวลาในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้ใช้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งขึ้นกับรายละเอียดของเนื้อหาหรือเรื่องที่จะแนะนำหรือสอนให้กับผู้ใช้ ในขณะที่การจัด **บริการสารนิเทศ** บรรณารักษ์จะต้องรู้ถึงความสนใจหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาสารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศ (Information sources) ให้กับผู้ใช้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องค้นหาด้วยตนเอง สารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการอาจเป็นผลิตผลขั้นต้นหรือผลิตผลขั้นสุดท้ายก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการแต่ละประเภท ซึ่งบริการในลักษณะนี้บรรณารักษ์จะต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้หรือสามารถคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้ได้ว่าต้องการอะไรและมีขอบเขตอย่างไรบ้าง

แม้ว่าบริการสารนิเทศจะมีพัฒนาการมาจากบริการอ้างอิงก็ตาม แต่การใช้คำในระยะเวลาแรกๆ เพื่อระบุถึงบริการดังกล่าวก็มักใช้ควบคู่กัน ดังจะเห็นได้จากแนวปฏิบัติสำหรับบริการสารนิเทศที่กำหนดขึ้นในปี ค.ศ.1976 โดยคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในแผนกบริการตอบคำถามและบริการผู้อ่านในสังกัดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The Standards Committee, Reference and Adult

Services Division, American Library Association 1976) ซึ่งรายละเอียดในแนวปฏิบัตินี้ได้ใช้คำว่า “ Reference or Information services ” โดยได้อธิบายว่า บริการดังกล่าวนี้เป็นการให้ความช่วยเหลือเป็นส่วนบุคคลแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการแสวงหาสารนิเทศ ลักษณะและขอบเขตของการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศ รูปแบบการบริการของสถาบันที่ผู้ใช้สังกัด ทักษะ ความรู้และความสามารถของบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศในการจัดเตรียมบริการและทรัพยากรสารนิเทศที่สามารถเข้าถึงได้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน บริการนี้อาจเป็นการตอบคำถามอย่างง่าย ๆ ไปจนถึงการสืบค้นสารนิเทศที่เป็นข้อมูลบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้ ซึ่งเป็นความสามารถของบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศที่จะใช้เทคนิคการค้นหาสารนิเทศผนวกกับความสามารถในการกำหนดประเด็นหัวข้อเกี่ยวกับข้อความถามของผู้ใช้ ลักษณะสำคัญของบริการสารนิเทศก็คือการให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย (End-product) นั่นก็คือสารนิเทศที่ผู้ใช้แสวงหานั่นเอง

อย่างไรก็ตามเมื่อขอบเขตของบริการสารนิเทศและบริการอ้างอิงมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะลักษณะของการให้บริการที่มีรูปแบบที่แตกต่างกัน ดังนั้นในปัจจุบันการใช้คำดังกล่าวเพื่อบ่งบอกถึงการบริการสารนิเทศและบริการอ้างอิงจึงใช้ในความหมายที่แตกต่างกัน แม้จะมีเอกสารบางรายการที่ยังคงใช้คำทั้งสองควบคู่กันอยู่บ้าง แต่ก็ยังเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

## ประเภทของบริการสารนิเทศ

บริการสารนิเทศในห้องสมุดมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท ซึ่งการพิจารณาว่าบริการใดจัดเป็นบริการสารนิเทศนั้น จะใช้แนวคิดที่ว่า “ บริการที่จัดขึ้นจะต้องให้สารนิเทศหรือผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ” ซึ่งแนวคิดนี้ถือเป็นเหตุผลสำคัญในการจำแนกประเภทของบริการสารนิเทศให้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากบริการในรูปแบบอื่นที่ห้องสมุดจัดขึ้น นอกจากการพิจารณาถึงแนวคิดดังกล่าวแล้วยังต้องคำนึงถึงระดับของสารนิเทศหรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการด้วยว่าสารนิเทศที่จัดเตรียมหรือค้นหามาได้นั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีหรือเป็นเพียงการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารนิเทศที่มีสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งระดับของผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของบรรณารักษ์และผู้ใช้จะได้รับเมื่อมาขอใช้บริการจะนำมาใช้เป็นประเด็นในการพิจารณาเกี่ยวกับการจำแนกประเภทของบริการสารนิเทศให้มีความชัดเจนขึ้น ในที่นี้ได้จัดแบ่งผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสารนิเทศออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. **ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น** เป็นสารนิเทศที่ให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมหรือข้อมูลต่างๆ ที่ไม่มีเนื้อหาที่สมบูรณ์พอที่ผู้ใช้จะใช้ประโยชน์ได้ในทันที ดังนั้นผู้ใช้จะต้องนำสารนิเทศที่ค้นได้มาพิจารณาคัดเลือกและตัดสินใจว่ารายการใดบ้างที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการ จากนั้นจึงนำสารนิเทศดังกล่าวไปค้นหา



สารนิเทศที่มีเนื้อหาเต็มซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายต่อไป ได้แก่ ข้อมูลทางบรรณานุกรม สารสังเขปประเภทพรรณนา หน้าสารบัญญวารสาร และรายชื่อหน่วยงานรับแปลเอกสาร

2. **ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย** เป็นสารนิเทศที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ในตัวเอง ซึ่งถือเป็นสารนิเทศที่มีเนื้อหาครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้ใช้งานสามารถใช้ประโยชน์จากสารนิเทศในระดับนี้ได้ทันที ได้แก่ คำตอบจากข้อคำถามในเรื่องต่าง ๆ สารสังเขปประเภทให้ความรู้ ตัวเล่มทรัพยากรสารนิเทศ สารนิเทศเฉพาะเรื่องที่ต้องการ เอกสารเรื่องที่ต้องการ และเอกสารฉบับเต็ม

เมื่อพิจารณากำหนดประเภทของบริการสารนิเทศโดยใช้แนวคิดดังกล่าวผนวกกับการสำรวจและศึกษาวรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานบริการสารนิเทศจึงสามารถจำแนกประเภทของงานบริการสารนิเทศได้เป็น 10 ประเภท โดยแต่ละประเภทจะให้ผลผลิตในระดับที่แตกต่างกันพร้อมทั้งให้ผลผลิตในลักษณะที่สอดคล้องกับการบริการสารนิเทศในแต่ละประเภทดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงระดับและลักษณะของผลผลิตที่ได้จากบริการสารนิเทศ

ประเภทของบริการสารนิเทศ	ระดับของผลผลิต	ลักษณะของผลผลิต
1. บริการตอบคำถาม	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	คำตอบจากข้อคำถามในเรื่องต่างๆ
2. บริการชี้แนะแหล่งสารนิเทศ	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	รายชื่อและสารสังเขป
3. บริการสารสังเขปและดรรชนี		
3.1 ดรรชนี	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	ข้อมูลทางบรรณานุกรม
3.2 สารสังเขปประเภทพรรณนา	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	สารสังเขป
3.3 สารสังเขปประเภทให้ความรู้	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	สารสังเขป
4. บริการสารนิเทศทันสมัย		
4.1 รายชื่อทรัพยากรสารนิเทศใหม่	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	ข้อมูลทางบรรณานุกรม
4.2 การหมุนเวียนสารนิเทศใหม่	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	ตัวเล่มทรัพยากรสารนิเทศ
4.3 การสำเนาหน้าสารบัญญวารสาร	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	หน้าสารบัญญวารสาร
4.4 การจัดแสดงสารนิเทศใหม่	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	ตัวเล่มทรัพยากรสารนิเทศ
5. บริการสารนิเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	สารนิเทศเฉพาะเรื่องที่ต้องการ
6. บริการเพิ่มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง	ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย	สารนิเทศเฉพาะเรื่องที่ต้องการ
7. บริการแปล		
7.1 การรวบรวมบรรณานุกรมของงานแปล	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	ข้อมูลทางบรรณานุกรม
7.2 การจัดทำมานุกรมของแหล่งงานแปล	ผลิตภัณฑ์ขั้นต้น	รายชื่อหน่วยงานรับแปลเอกสาร

ตาราง (ต่อ)

ประเภทของบริการสารนิเทศ	ระดับของผลิตผล	ลักษณะของผลิตผล
8. บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสาร	ผลิตผลขั้นสุดท้าย	เอกสารเรื่องที่ต้องการ
9. บริการสืบค้นสารนิเทศ		
9.1 บรรณานุกรม	ผลิตผลขั้นต้น	ข้อมูลทางบรรณานุกรม
9.2 สารระสังเขปประเภทพรรณนา	ผลิตผลขั้นต้น	สารระสังเขป
9.3 สารระสังเขปประเภทให้ความรู้	ผลิตผลขั้นสุดท้าย	สารระสังเขป
9.4 เอกสารเนื้อหาเต็ม	ผลิตผลขั้นสุดท้าย	เอกสารฉบับเต็ม
10. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	ผลิตผลขั้นต้น	ข้อมูลทางบรรณานุกรม

จากตารางข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่าผลิตผลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสารนิเทศประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้นั้น สามารถจำแนกประเภทของการบริการสารนิเทศออกเป็น 10 ประเภทและในแต่ละประเภทก็มีกิจกรรมหรือรูปแบบของการบริการที่มีความหลากหลาย เมื่อนำกิจกรรมหรือรูปแบบการบริการภายใต้บริการสารนิเทศแต่ละประเภทมารวมกันทำให้ได้กิจกรรม/รูปแบบการบริการที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น 19 รายการ และเมื่อนำกิจกรรมที่กำหนดไว้มาพิจารณาถึงระดับของผลิตผลที่เกิดขึ้นในบริการสารนิเทศแต่ละประเภทแล้ว พบว่ากิจกรรมที่ให้ผลิตผลขั้นต้นและผลิตผลขั้นสุดท้ายมีจำนวนใกล้เคียงกันกล่าวคือกิจกรรมที่ให้ผลิตผลขั้นต้นมี 10 รายการ และกิจกรรมที่ให้ผลิตผลขั้นสุดท้ายมี 9 รายการ ซึ่งผลที่ได้จากการจำแนกผลิตผลดังกล่าวนี้เองที่ทำให้เกิดแนวคิดที่ว่า การให้บริการสารนิเทศมีขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น และสารนิเทศหรือผลิตผลที่ผู้ใช้มีความต้องการหรือได้รับจากการให้บริการของห้องสมุดนั้นจะมีระดับของผลิตผลที่แตกต่างกัน ผู้ใช้รายหนึ่งอาจต้องการเพียงผลิตผลขั้นต้นเท่านั้น ในขณะที่ผู้ใช้อีกรายอาจต้องการผลิตผลที่มีเนื้อหาสมบูรณ์เพื่อใช้ประโยชน์ได้ในทันที ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากิจกรรม/รูปแบบของบริการสารนิเทศที่จัดขึ้นไม่ได้พิจารณาแต่เพียงระดับของผลิตผลที่ผู้ใช้จะได้รับเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงลักษณะของผลิตผลที่มีรูปแบบที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ด้วย ซึ่งรายละเอียดที่แสดงขอบเขตในการจัดบริการสารนิเทศแต่ละประเภทมีดังนี้

1. **บริการตอบคำถาม (Replies to Inquiries)** เป็นบริการในการค้นหาคำตอบจากข้อคำถามของผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์จะซักถามเกี่ยวกับเรื่องหรือประเด็นที่ผู้ใช้ต้องการทราบคำตอบ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อคำถามแล้วตัดสินใจเลือกแหล่งสารนิเทศที่จะใช้ในการค้นหาคำตอบ ซึ่งลักษณะของข้อคำถามที่ผู้เข้ามาขอให้ช่วยค้นหาคำตอบให้ นั้น จัดแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) คำถามแบบที่จะตอบได้ทันที (Ready reference questions) หมายถึง ข้อคำถามง่ายๆ ที่สามารถค้นหาคำตอบได้โดยใช้เวลาไม่นาน และ 2) คำถามแบบที่จะต้องค้นคว้า (Research questions) หมายถึง ข้อคำถามที่ยากและลึกซึ้งซึ่งต้องใช้

เวลานานในการค้นหาคำตอบ สำหรับการพิจารณาเลือกแหล่งสารนิเทศที่ใช้ในการตอบคำถามนั้น บรรณารักษ์ควรพิจารณาจากความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของสารนิเทศแต่ละรายการเป็นสำคัญ เมื่อ บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบได้แล้วจึงจัดส่งคำตอบไปให้ผู้ใช้โดยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

**2. บริการชี้แนะแหล่งสารนิเทศ (Referral Services)** มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกบริการนี้ อีกหนึ่งคำคือ Information & Referral Services หรือเรียกสั้นๆ ว่า ไอแอนด์อาร์เซอร์วิส (I & R Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อแนะนำผู้ใช้บริการให้รู้จักกับแหล่งสารนิเทศภายนอกห้องสมุด เนื่องจากสารนิเทศที่ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อาจมีให้บริการในห้องสมุดในจำนวนน้อยหรือไม่มีให้บริการเลย บรรณารักษ์ จึงมีหน้าที่ที่จะแนะนำผู้ใช้ให้ไปค้นหาสารนิเทศจากแหล่งอื่นที่เกี่ยวข้องและตรงกับข้อความคำถามของผู้ใช้ ซึ่ง บรรณารักษ์จะต้องจัดทำแฟ้มข้อมูลแหล่งสารนิเทศ (Resource file) เพื่อเก็บรวบรวมรายชื่อของ แหล่งสารนิเทศทั้งที่เป็นหน่วยงานและบุคคล/ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ที่จะใช้ในการตอบคำถามและ แนะนำแก่ผู้ใช้ สำหรับการจัดเก็บข้อมูลอาจจะพิจารณาจัดเก็บให้อยู่ในรูปของแฟ้มเอกสารหรือจัดเก็บเป็น ฐานข้อมูลซึ่งก็ขึ้นกับความพร้อมของห้องสมุดแต่ละแห่ง ส่วนการพิจารณาคัดเลือกแหล่งสารนิเทศที่จะ จัดเก็บลงในแฟ้มเอกสารนั้น บรรณารักษ์จะต้องคำนึงถึงความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของเนื้อหาที่ได้ จากแหล่งสารนิเทศเป็นสำคัญ รายละเอียดที่ควรจัดเก็บ ได้แก่ ชื่อและที่อยู่ของแหล่งสารนิเทศ เบอร์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยสังเขป ทั้งนี้จะต้องมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ เข้าถึงได้โดยง่าย

**3. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Services)** หรือเรียกว่า เอแอนด์ไอเซอร์วิส (A&I Services) เป็นบริการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาสารนิเทศเพื่ออำนวยความสะดวก ในการค้นหาสารนิเทศในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ โดยเฉพาะการค้นหาสารนิเทศในสาขาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีที่มีการเผยแพร่เป็นจำนวนมากในปัจจุบันและเป็นเรื่องยากที่ผู้ใช้จะสามารถเข้าถึงสารนิเทศ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้จัดทำเครื่องมือที่เรียกว่า “ ดรรชนีวารสาร ” ขึ้น เพื่อ ช่วยให้ผู้ได้เลือกค้นเรื่องที่ตนต้องการและได้ทราบว่าเรื่องนั้นๆ ตีพิมพ์ลงในสิ่งพิมพ์รายการใดบ้างและมี จำนวนมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผลที่ได้จากการค้นหาสารนิเทศจากดรรชนีวารสารนั้นเป็นเพียงข้อมูลทาง บรรณานุกรมเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่มีโอกาสได้ทราบเนื้อหาคร่าวๆ เพื่อที่จะใช้พิจารณาตัดสินใจเลือก สารนิเทศนั้นๆ ได้ เหตุผลนี้เองที่ทำให้เกิดบริการสาระสังเขปขึ้นควบคู่ไปกับการจัดทำดรรชนีวารสารโดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงเนื้อหาโดยย่อเกี่ยวกับเรื่องที่ตนค้นหาได้และใช้พิจารณาว่าจะติดตาม หาเอกสารต้นฉบับมาอ่านต่อไปหรือไม่ สำหรับการจัดเก็บและให้บริการสารนิเทศที่จัดทำเป็นสาระสังเขป และดรรชนีนั้น ในปัจจุบันมีการผลิตออกมาจำหน่ายในหลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่เป็นสิ่งพิมพ์ที่เรียกว่า ดรรชนีวารสารและวารสารสาระสังเขป รูปแบบที่เป็นฐานข้อมูลซีดีรอมและฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ดรรชนีวารสารทางการแพทย์ที่มีชื่อว่า Index Medicus ก็มีการบริการในรูปของฐานข้อมูลที่มีชื่อว่า

MEDLINE วารสารสาระสังเขปทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่ชื่อว่า Engineering Index ก็มีกาให้บริการในรูปของฐานข้อมูลชื่อว่า Compendex เป็นต้น

#### 4. บริการสารนิเทศทันสมัย (Current Awareness Services) หรือเรียกว่า ซีไอเอส (CAS)

เป็นบริการที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจหรือต้องการทราบข่าวสารใหม่ๆ ได้ทราบว่าห้องสมุดได้จัดหาสารนิเทศรายการใดบ้างเข้ามาให้บริการ วัตถุประสงค์ของการจัดบริการนี้ขึ้นก็เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสในการติดตามสารนิเทศใหม่ๆ ในเรื่องที่ตนมีความสนใจได้ตลอดเวลาและเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีความสนใจในเรื่องที่เป็นความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวงวิชาการหรือวิชาชีพของตนอย่างต่อเนื่อง สำหรับรูปแบบของบริการที่จัดขึ้นอาจมีหลายลักษณะ ได้แก่ การจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศใหม่ การหมุนเวียนสารนิเทศใหม่ การสำเนาหน้าสารบัญวารสาร และการจัดแสดงสารนิเทศใหม่ ซึ่งอาจมีการกำหนดช่วงเวลาหรือวาระในการให้บริการ เช่น จัดบริการเป็นรายสัปดาห์ รายครึ่งเดือน รายเดือน เป็นต้น

#### 5. บริการสารนิเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล (Selective Dissemination of Information) หรือ

เรียกว่า เอสดีไอ (SDI) เป็นบริการจัดเตรียมสารนิเทศเฉพาะเรื่องที่ใช้แต่ละคนมีความสนใจ มักจัดขึ้นในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดเฉพาะ วัตถุประสงค์ของการจัดบริการนี้ขึ้นก็เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศใหม่ๆ ในเรื่องที่ตนสนใจหรือเป็นเรื่องที่กำลังเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจในวงวิชาการ สำหรับการดำเนินงานเพื่อจัดให้มีบริการนี้ขึ้นนั้น บรรณารักษ์จะต้องจัดทำแฟ้มทะเบียนผู้ใช้ (User profile) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ระบุข้อมูลส่วนตัวของตนเองและหัวข้อหรือประเด็นที่ตนมีความสนใจ จากนั้นบรรณารักษ์จะใช้หัวข้อหรือคำสำคัญที่ผู้ใช้ได้กำหนดไว้แล้วเป็นสิ่งช่วยในการค้นหาสารนิเทศในฐานข้อมูลของห้องสมุด เมื่อค้นได้สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการแล้วก็จะนำเสนอให้ผู้ใช้ได้ประเมินว่าสารนิเทศที่ค้นได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ หากผู้ใช้แจ้งว่าผลการค้นที่ได้รับตรงตามความต้องการแล้ว บรรณารักษ์จะได้ค้นหาต้นฉบับของสารนิเทศแต่ละรายการและจัดทำสำเนาเพื่อจัดส่งไปให้ผู้ใช้ต่อไป ดังนั้น บริการในลักษณะนี้จึงมีลักษณะเป็นบริการเชิงพาณิชย์ที่มีการเรียกเก็บเงินค่าบริการจากผู้ใช้ เนื่องจากเป็นค่าสำเนาและจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้ใช้นั่นเอง

#### 6. บริการเพิ่มสารนิเทศเฉพาะเรื่อง (Information Files) หรือเรียกว่า ไอเอฟ (IF) เป็นบริการที่

มีหน้าที่รวบรวมเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของบุคคล/หน่วยงาน หรือหัวข้อเรื่องที่มีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ตลอดจนจนเป็นการคาดคะเนถึงเรื่องที่อยู่ในความสนใจและเป็นความต้องการของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด โดยบรรณารักษ์จะพิจารณาคัดเลือกเรื่องในลักษณะดังกล่าวที่ปรากฏในวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล หรือสารนิเทศในรูปแบบอื่นที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงนำต้นฉบับหรือสำเนาเอกสารมารวบรวมจัดเก็บไว้ในแฟ้มเดียวกันเพื่อความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งบริการนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับการให้บริการแฟ้มกฤตภาค (Clipping file) หรือ บริการเพิ่มจุลสาร (Vertical file)

7. **บริการแปล (Translation Services)** เป็นบริการจัดเตรียมและรวบรวมรายชื่อเอกสารที่แปลเป็นภาษาต่างๆ หรือแหล่งที่ทำหน้าที่ในการให้บริการในการแปลเอกสาร มักจัดขึ้นในห้องสมุดเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการแปลเอกสารที่ต้นฉบับของเอกสารจัดพิมพ์เป็นภาษาที่ผู้ใช้ไม่สามารถอ่านให้เกิดความเข้าใจได้ หรือเป็นการแนะนำผู้ใช้ไปยังแหล่งหรือศูนย์ที่ทำหน้ารับแปลเอกสาร ซึ่งสารนิเทศที่เผยแพร่อยู่ในปัจจุบันมีการจัดพิมพ์ต้นฉบับเป็นภาษาต่างประเทศมากมายหลายภาษา เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย ภาษาสเปน ภาษาอิตาลี เป็นต้น ข้อจำกัดในด้านภาษาของผู้ใช้เองที่ถือเป็นอุปสรรคในการอ่านสารนิเทศที่ถ่ายทอดไว้ในเอกสารต้นฉบับให้เกิดความเข้าใจได้ ดังนั้นห้องสมุดจึงจัดให้มีบริการแปลขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ถ่ายทอดเป็นภาษาต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

8. **บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสาร (Interlibrary Loan and Document Delivery)** หรือเรียกสั้นๆ ว่า ไอแอลแอล (ILL) และบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services) เรียกว่า ดีดีเอส (DDS) บริการยืมระหว่างห้องสมุดและนำส่งเอกสารเป็นบริการที่มักจะจัดขึ้นในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อขยืมตัวเล่มหรือขอสำเนาเอกสารจากห้องสมุดอื่น เนื่องจากห้องสมุดที่ผู้ใช้ใช้บริการอยู่นั้นไม่มีเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการให้บริการ ผู้ใช้จึงประสงค์ที่จะให้ห้องสมุดช่วยติดตามเอกสารดังกล่าวจากห้องสมุดแห่งอื่นให้ เมื่อห้องสมุดปลายทาง(ห้องสมุดที่มีเอกสารให้บริการ)ได้รับคำขอใช้บริการก็จะค้นหาตัวเล่มแล้วจัดทำสำเนาหรือจัดส่งตัวเล่มสารนิเทศมาให้ห้องสมุด ซึ่งมีช่องทางในการจัดส่งได้ในหลายลักษณะ เช่น โทรสาร ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟ้มข้อมูลส่งผ่านทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับการคิดค่าบริการจะพิจารณาจากกำหนดเวลาการยืม ค่าสำเนาเอกสาร ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งขึ้นกับข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันของห้องสมุด

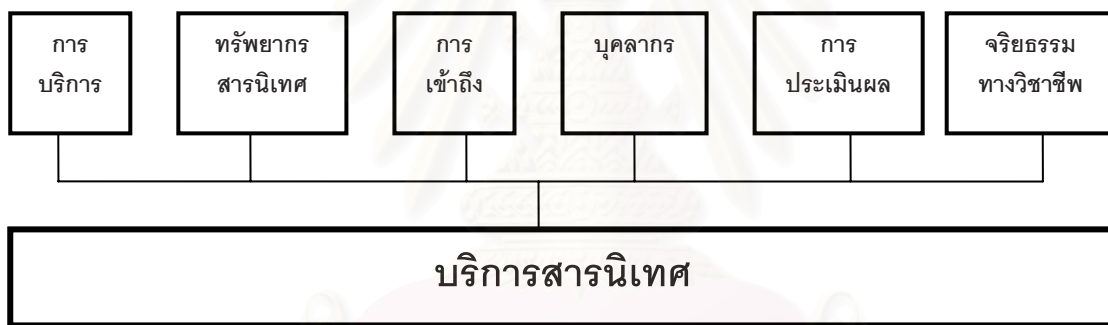
9. **บริการสืบค้นสารนิเทศ (Information Retrieval Services)** เป็นบริการค้นหาสารนิเทศที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของห้องสมุด ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ โดยบรรณารักษ์จะสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้และวางแผนการสืบค้นสารนิเทศที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ จากนั้นจึงดำเนินการสืบค้นสารนิเทศตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลการค้นที่ได้รับอาจอยู่ในรูปของข้อมูลทางบรรณานุกรม สารระสังเขป หรือเป็นเอกสารเนื้อหาเต็มทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนหลังและข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการจัดเก็บสารนิเทศที่ค้นได้อาจใช้วิธีการบันทึกผลการค้นที่ได้ลงในแผ่นบันทึก (Diskette) หรืออาจจะสั่งพิมพ์ผลการค้นที่ได้ออกทางเครื่องพิมพ์ ซึ่งขึ้นกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

10. **บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic compiling)** เป็นบริการที่มีหน้าที่รวบรวมรายการเอกสารที่จัดเก็บไว้ในห้องสมุดและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งบรรณารักษ์จะซักถามความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการรายชื่อเอกสารเกี่ยวกับเรื่องใด มีขอบเขตหรือสาขาวิชาของเรื่องเป็นอย่างไร เอกสารที่ต้องการจะต้องมีเนื้อหาที่มีความทันสมัยซึ่งจัดพิมพ์ในช่วงเวลาใด และประเภทของเอกสารที่ต้องการมีการนำเสนออยู่ในรูปแบบใดบ้าง จากนั้นจึงค้นหาสารนิเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด

แล้วรวบรวมเฉพาะรายการบรรณานุกรมของเอกสารโดยนำมาจัดเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการนำรายการบรรณานุกรมไปใช้ประโยชน์ในการเลือกเอกสารที่ตรงกับความต้องการต่อไป

## แนวปฏิบัติสำหรับบริการสารนิเทศ

สิ่งสำคัญในการจัดให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้ที่บรรณารักษ์ต้องคำนึงถึงนั่นก็คือแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้การบริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในแผนกบริการตอบคำถามและบริการผู้อ่านในสังกัดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The Standards and Guidelines Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association 1990: 262-265; American Library Association 2000: 50) ได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับบริการสารนิเทศไว้ 6 เรื่องด้วยกัน ในที่นี้ได้นำเสนอแนวปฏิบัติทั้ง 6 เรื่องในรูปแบบของแผนภาพที่จะช่วยให้เห็นภาพรวมของข้อกำหนดทั้งหมดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสรุปสาระสำคัญที่ได้จากแนวปฏิบัติซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงแนวปฏิบัติ 6 เรื่องสำหรับบริการสารนิเทศ

### 1. การบริการ (Services)

1.1 เป้าหมายของการจัดบริการสารนิเทศคือการจัดเตรียมผลิตผลขั้นสุดท้ายให้กับผู้เข้าร่วมถึง ความสามารถของบรรณารักษ์ในการคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้ด้วยว่ามีความต้องการสารนิเทศอย่างไรบ้าง

1.2 จัดให้มีการพัฒนารูปแบบของการให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านการค้นคว้าวิจัยที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่มาขอใช้บริการ

1.3 จัดเตรียมคำตอบที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ให้กับผู้ใช้ และให้ความสำคัญกับข้อคำถามซึ่งมีลักษณะที่หลากหลาย

1.4 จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำเสนอบริการให้ผู้ใช้ทราบ ตลอดจนให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและการทำวิจัย

- 1.5 จัดให้มีการสอนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแสวงหาและใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยกำหนดรูปแบบวิธีสอนหรือการให้คำแนะนำที่เหมาะสม
- 1.6 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขต ลักษณะและการเข้าถึงบริการสารสนเทศที่จัดขึ้น โดยเผยแพร่ไปยังผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือผู้ใช้ทั้งหมดของห้องสมุด
- 1.7 จัดให้มีการสำรวจและประเมินความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้และจัดเตรียมสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
- 1.8 รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้
- 1.9 สามารถคาดคะเนถึงความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ และจัดเตรียมสารสนเทศไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้
- 1.10 นำสารสนเทศที่ไม่มีประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานนำเสนอในลักษณะของสารสนเทศเพิ่มคุณค่าด้วยวิธีการต่างๆ
- 1.11 จัดบริการสารสนเทศให้ครอบคลุมในทุกๆ ส่วนของชุมชน ไม่ควรจำกัดเฉพาะการบริการภายในอาคารห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งรูปแบบของบริการที่อาจจัดขึ้น ได้แก่ การบริการฐานข้อมูล แหล่งสารสนเทศและบริการต่างๆ จากภายนอกห้องสมุด
- 1.12 จัดให้มีความร่วมมือในรูปของภาคี (Consortia) และเครือข่าย (Networks) เพื่อให้การเข้าถึงและใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
- 1.13 ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์ควรแนะนำให้ผู้ใช้ไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานที่แน่ใจว่าจะมีสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการและหน่วยงานนั้นๆ จะให้บริการแก่ผู้ใช้จากหน่วยงานอื่น ทั้งนี้จะขึ้นกับข้อตกลงของห้องสมุดที่มีความร่วมมือระหว่างกัน
- 1.14 จัดเตรียมเพื่อการเข้าถึงระบบสารสนเทศของแหล่งสารสนเทศจากภายนอกห้องสมุด
- 1.15 พัฒนาการบริการให้ผู้ใช้ทุกคนในชุมชนสามารถเข้าถึงได้โดยเสรี

## 2. ทรัพยากรสารสนเทศ (Resources)

- 2.1 รวบรวมหรือจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจของห้องสมุดและความสนใจของผู้ใช้ สารสนเทศที่ผู้ใช้จะได้รับควรเป็นสารสนเทศที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านเนื้อหา ความทันสมัย รูปแบบและการจัดระบบในการนำเสนอ นอกจากนี้ควรสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งแตกต่างกัน
- 2.2 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการเข้าถึงสารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันและชุมชน
- 2.3 ติดต่อไปยังแหล่งสารสนเทศภายนอกหรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากกว่าการค้นหาจากหนังสืออ้างอิงที่มีบริการภายในห้องสมุดแต่เพียงอย่างเดียว

2.4 จัดเตรียมเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอ้างอิงที่มีความทันสมัยที่สุด

2.5 ควรมีการกำหนดแหล่งสารสนเทศภายนอกทั้งที่เป็นระบบสารสนเทศ องค์กรและผู้เชี่ยวชาญ หรือแนะนำแหล่งสารสนเทศที่สอดคล้องกับข้อความถามในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ

2.6 ควรประเมินทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการบนพื้นฐานของมาตรฐานทางวิชาชีพและความต้องการของผู้ใช้ โดยมีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่จัดเก็บและมีให้บริการในระบบสารสนเทศของห้องสมุด

### 3. การเข้าถึง (Access)

3.1 จัดบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของห้องสมุด กำหนดพื้นที่สำหรับ ส่วนงานบริการสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานของบรรณารักษ์ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์และ เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็น ตลอดจนพื้นที่สำหรับผู้ใช้ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วย

3.2 จัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้มองเห็น ได้อย่างชัดเจนและสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

3.3 จัดพื้นที่สำหรับงานบริการสารสนเทศให้สามารถมองเห็นได้ง่ายและอำนวยความสะดวกให้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

3.4 สนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศจากภายนอกอาคารห้องสมุด

3.5 ควรออกแบบจุดบริการ (Service points) ที่ช่วยให้เกิดความสะดวกรบายขึ้นกับผู้ใช้บริการ ทุกคน รวมถึงผู้พิการด้วย

3.6 จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดในจำนวนที่ เพียงพอกับผู้ใช้และสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ

3.7 การกำหนดเวลาในการดำเนินงานบริการสารสนเทศควรเป็นไปตามความต้องการของ ชุมชน พฤติกรรมของผู้ใช้ งบประมาณและบุคลากรของห้องสมุด

3.8 จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถประจำจุดบริการสารสนเทศเพื่อคอยอำนวยความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศแก่ผู้ใช้

### 4. บุคลากร (Personnel)

4.1 จัดบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับความคาดหวังและตรงกับความต้องการของชุมชน

4.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุดให้เข้าใจได้โดยง่ายและมี ประสิทธิภาพ

4.3 เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้และการจัดเตรียมการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับ



สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและมีความสามารถในการใช้แหล่งสารสนเทศ เทคนิคการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ การสื่อสารทางไกล และทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล

4.4 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในการศึกษาต่อเนื่องเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและการพัฒนาทางวิชาชีพ ซึ่งอาจเป็นการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองหรือได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด หรือเป็นกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องในรูปแบบต่างๆ ที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดขึ้น

## 5. การประเมินผล (Evaluation)

5.1 จัดให้มีการประเมินบริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการบริการที่จัดขึ้นว่าสอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบันและความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผลที่ได้จากการประเมินควรนำมาใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการจัดเตรียมบริการที่มีคุณภาพต่อไป

5.2 รวบรวมข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้เพื่อนำมาใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ

5.3 จัดให้มีการประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงความต้องการ

5.4 การประเมินการให้บริการของห้องสมุดควรให้ความสำคัญต่อบัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบริการ ซึ่งได้แก่ เวลาที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ ความสามารถในการเข้าถึงบริการ (ความสะดวกด้านสถานที่และเวลาที่ให้บริการ) คุณค่าและประสิทธิผลของการสอน ความถูกต้องในการแนะแหล่งสารสนเทศ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการบริการในกลุ่มผู้ใช้ที่มีความหลากหลายและการคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้

5.5 ใช้เทคนิคและวิธีการวัดผลการประเมินบริการของห้องสมุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำไปใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดที่มีลักษณะเดียวกัน ตลอดจนการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันในการกำหนดแบบแผนระดับชาติหรือมาตรฐานทั่วไป เพื่อการจัดบริการหรือปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้

5.6 รวบรวมสถิติเพื่อใช้ในการประเมินการบริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลนำเข้า (input) เช่น จำนวนรายการสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวนเวลาในการให้บริการ จำนวนเวลาที่ใช้ในการค้นคืนสารสนเทศในระบบออนไลน์ เป็นต้น และข้อมูลผลลัพธ์ (output) เช่น จำนวนของการตอบคำถาม จำนวนรายการของสารสนเทศที่ให้คำตอบที่ต้องการ จำนวนของเอกสารที่ดาวน์โหลดในแต่ละครั้งของการสืบค้น เป็นต้น

5.7 จัดให้มีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนโดยรวบรวมผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและการใช้เทคนิคหรือเครื่องมือการประเมินที่ได้รับความนิยมหรือเป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพ

## 6. จริยธรรมทางวิชาชีพ (Professional Ethics)

6.1 จัดเตรียมบริการที่ดีที่สุดเพื่อผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ นโยบาย

ในการให้บริการ การเข้าถึง ความถูกต้อง ความเสมอภาคและให้ความสำคัญในการค้นหาคำตอบจากข้อคำถามทุกรายการ

6.2 ให้ความสำคัญต่อเสรีภาพทางความคิดและต่อต้านสิ่งที่ไม่เหมาะสมโดยเฉพาะทรัพย์สินทางปัญญาที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม

6.3 ปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้ห้องสมุดด้วยความเคารพต่อการแสวงหาหรือการได้รับสารสนเทศ การให้คำปรึกษา การยืม การครอบครองหรือจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้

6.4 รู้และเคารพสิทธิที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา

6.5 ปฏิบัติตัวต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ ความยุติธรรม และความศรัทธา ตลอดจนให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการทางสุขภาพแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุด

6.6 ไม่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนร่วมงานหรือเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดได้รับความเสียหาย

6.7 แยกแยะให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการตัดสินลงโทษผู้กระทำความผิดกับหน้าที่ทางวิชาชีพที่ควรปฏิบัติ และจัดเตรียมบริการที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการให้บริการของห้องสมุดหรือการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

6.8 พยายามเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อความเป็นเลิศในทางวิชาชีพ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนการพัฒนาทางวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงานและสนับสนุนให้เกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาทางวิชาชีพ

## บทสรุป

แม้ว่าบริการสารสนเทศจะเกิดขึ้นและใช้เป็นการเรียกชื่อบริการที่เกี่ยวข้องกับงานของห้องสมุดและสารสนเทศมาเป็นเวลานานแล้วก็ตาม แต่การพัฒนา รูปแบบของการบริการให้มีความก้าวหน้าก็ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการนำคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การบริการสารสนเทศที่จัดขึ้นเป็นกระบวนการที่จะสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการให้บริการในด้านการจัดเตรียมสารสนเทศที่บรรณารักษ์จะต้องคาดคะเนความสนใจหรือความต้องการของผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดบางประเภท เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเฉพาะต่างก็มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ภายในหน่วยงาน เนื่องจากผู้ใช้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดดังกล่าวมักเป็นผู้ที่มุ่งเน้นการแสวงหาสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะหรือเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่แล้ว จึงไม่ใช่เรื่องยากที่บรรณารักษ์จะทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ และแม้ว่าห้องสมุดจะทราบความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ก็ตาม องค์ประกอบอื่นๆ ที่ควรนำมาพิจารณาในการจัดให้บริการสารสนเทศก็ยังมีอีกหลายประเด็น เช่น ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนบุคลากรและความพร้อมในการให้บริการงบประมาณในการดำเนินงาน เทคโนโลยีสำหรับการดำเนินงานและการให้บริการ การวางแผนเพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ การคิดค่าบริการ เวลาในการ

ให้บริการ ความสมบูรณ์ของสารนิเทศ และข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เองที่จะช่วยให้การ  
จัดบริการสารนิเทศของห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด



## สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บรรณานุกรม

- จารุวรรณ สีนุโสภณ. วิทยานุกรมบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2521.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2537.
- นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. “บริการสนเทศ: ความหมายและประเภท.” วารสารห้องสมุด 27, 1 (มกราคม-มีนาคม 2526): 17-23.
- นวนิตย์ อินทรามะ. “บริการข้อสนเทศและห้องสมุด.” ใน บรรณารักษ์ 20, 66-82. กรุงเทพฯ: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- พิมพ์พรณ ประเสริฐพงษ์ เรพเพอร์. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519.
- ยุพิน เตชะมณี. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2522.
- วลัยพร เหมะรัชตะ. การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สุนทรี หังสสุต. “บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด.” ใน บรรณารักษ์ 20, หน้า 56-65. กรุงเทพฯ: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- สุนทรี หังสสุต. “บริการสารนิเทศ : ภูมิหลังและข้อคิดจากรังนกนางแอณ.” วารสารบรรณารักษศาสตร์. 9, 2 (กรกฎาคม 2532): 58-64.
- สุนทรี หังสสุต. “บริการสารนิเทศที่เน้นหนักในห้องสมุดประเภทต่าง ๆ.” วารสารบรรณารักษศาสตร์. 8, 1 (มกราคม 2531) : 64-92.
- อัมพร ทีชะระ. ศัพท์วิชาการบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- American Library Association. “ALA Policy Manual: 54.16 On Professional Ethics.” In Kimberly Sanders and Gerald G. Hodges, eds. ALA Handbook of Organization 2000-2001, 50. Chicago, IL: ALA., 2000.

American Library Association. Reference and Adult Services Division. The Standards and Guidelines Committee. "Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers." RQ 30, 2 (Winter 1990): 262-265.

American Library Association. The Standards Committee. "A Commitment to Information Services." Library Journal 101, 8 (April 1976) : 973-974.

Bunge, Charles A.; & Bopp, Richard E. History and Varieties of Reference Services.

In Richard E. Bopp and Linda C. Smith, eds. Reference and Information Services: An Introduction, 3-27. 3rd ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2001.

Chopra, R. N., editor. Dictionary of Library Science. New Delhi: Anmol, 1990.

Katz, William A. Introduction to Reference Work: Volume I Basic Information Services. 8th ed. Boston: McGraw-Hill, 2002.

Prytherch, Ray, compiler. Harrod's Librarians' Glossary. 8th ed. Hants, GU: Gower, 1995.

Reitz, Joan M. Dictionary for Library and Information Science. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2004.

Young, Heartsill, editor. The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago: American Library Association, 1983.

-----  
  
สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย