

## บทที่ 2

### ปรัชญานวัตกรรม

บทนี้เป็นการศึกษาปรัชญานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบริการสารนิเทศ โดยมีขอบเขตเนื้อหาในเรื่องความหมายและความสำคัญของบริการสารนิเทศ ประเภทและขอบเขตบริการสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และวิธีการใช้บริการสารนิเทศ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายและความสำคัญของบริการสารนิเทศ

สังคมปัจจุบันนี้ถือได้ว่าทรัพยากรสารนิเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการช่วยพัฒนาการดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ ของบุคคลทุกวงการทุกอาชีพ ทั้งด้านการทำงาน การศึกษา การวิจัย การบริหารและด้านอื่น ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารนิเทศในหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การค้นคว้าและวิจัย ตลอดจนภารกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดให้มีบริการสารนิเทศในห้องสมุดเป็นภารกิจหลักที่จะตอบสนองความต้องการแสวงหาทรัพยากรสารนิเทศของผู้ใช้บริการให้ได้รับสารนิเทศตามที่ต้องการ

การให้บริการสารนิเทศในห้องสมุดนั้น ได้รับผลกระทบจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารนิเทศ เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคของสังคมข่าวสาร มีสารนิเทศและแหล่งสารนิเทศจำนวนมากขึ้นและมีการเข้าถึงสารนิเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารทำได้รวดเร็วโดยการเชื่อมโยงเทคโนโลยีต่างๆ เข้าด้วยกันเช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร โทรทัศน์ ปรินต์เอ็ล็กทรอนิกส์ และดาวเทียม เป็นต้น (ทัศนหาญพล, 2538) ดังนั้นการดำเนินงานบริการสารนิเทศของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องขยายขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น และมีการเรียกชื่อบริการสารนิเทศแตกต่างกันไป เช่น บริการอ้างอิง บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการสนเทศ บริการสารนิเทศ เป็นต้น

บริการสารนิเทศเป็นการจัดบริการของห้องสมุดซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้บริการ โดยที่ห้องสมุดเป็นผู้จัดเตรียมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งคาดว่าผู้ใช้บริการจะให้ความสนใจและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (Harrod's Librarians' Glossary, 1995) โดยที่ผู้

ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในหลายรูปแบบได้ง่ายและสะดวก บุคลากรที่รับผิดชอบในการให้บริการจะต้องรู้จักและมีความสามารถในการใช้แหล่งสารสนเทศ การจัดเก็บสารสนเทศและเทคนิคการค้นคืน วิธีการทางโทรคมนาคม และมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (American Library Association, 1990 cited by Katz, 2 Vols., 1992) ระดับของบริการมีตั้งแต่ระบบทำงานด้วยมือจนถึงระดับการใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ, 2526) รวมทั้งการติดต่อกับห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการค้นหาจะรวมถึงวัสดุในรูปของสิ่งพิมพ์ วัสดุไมตีพิมพ์ วัสดุย่อส่วน โสตทัศนวัสดุ และเครื่องมือช่วยค้นอื่น ๆ ทั้งหมด (สุนทรี หังสสุต, 2530) แต่การให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศที่แท้จริงของห้องสมุด ไม่ใช่เพียงแต่นำเสนอสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องติดตามผลด้วยว่าผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศเรื่องนั้น ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงหรือไม่เพียงใด (นิตยา พิรานนท์, 2535)

บริการสารสนเทศจึงเป็นบริการที่สำคัญบริการหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นำผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศอย่างถูกต้องและผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็วที่สุด

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดที่จะประสบผลสำเร็จนั้น ประกอบด้วยการดำเนินงานของห้องสมุดหลาย ๆ ส่วน ทั้งการจัดหาและรวบรวมสารสนเทศ วิเคราะห์สารสนเทศ จัดเก็บและค้นหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนมีการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

### **ประเภทและขอบเขตบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

โดยทั่วไปห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดบริการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับหลักสูตร การเรียนการสอนที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยหรือชุมชนที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ (Stevens และ Smith, 1986) ฉะนั้นการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเกี่ยวข้องกับกิจกรรม

ของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจึงมีบริการสารนิเทศมากน้อยแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านบุคลากร งบประมาณ ทรัพยากรสารนิเทศ ความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น Cook (1981) กล่าวว่าจะมีการปฏิบัติใน 2 ระดับ คือ การให้บริการระดับต้น (minimum) เป็นลักษณะของการให้บริการที่มีขอบเขตของความช่วยเหลือเพียงการแนะนำผู้ให้บริการว่าจะสามารถค้นหาสารนิเทศได้จากที่ใด กับอีกระดับหนึ่งคือการให้บริการระดับสูงสุด (maximum) เป็นลักษณะของการให้บริการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยการจัดหา คัดเลือก และวิเคราะห์สารนิเทศทุกรูปแบบให้กับผู้ใช้บริการในการศึกษาและการค้นคว้าวิจัย ดังนั้นประเภทและขอบเขตของงานบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงครอบคลุมถึงบริการต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. บริการสอนการใช้ห้องสมุด ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. บริการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่ไม่มีในห้องสมุด
3. บริการชี้แนะรายการสารนิเทศที่ไม่มีในห้องสมุด
4. บริการให้คำปรึกษากลยุทธ์การค้น
5. บริการค้นคืนสารนิเทศย้อนหลัง
6. บริการแนะนำช่วยการค้นคว้า
7. บริการข่าวสารทันสมัย
8. บริการสารระสังเขป
9. บริการดรรชนี
10. บริการแปล
11. บริการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการ

นอกจากนี้ลักษณะของงานบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีการขยายขอบข่ายออกไปเสมอ ๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการสารนิเทศหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นการให้บริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีประสิทธิภาพได้ ควรจัดให้มีบริการสารนิเทศต่าง ๆ ดังนี้ คือ (Thomas, Hinckley และ Eisenbach, 1981)

1. บริการอ้างอิง/ช่วยการค้นคว้า โดยจัดให้มีบริการตอบคำถาม ที่โต๊ะบริการ บริการทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์
2. บริการสอนการใช้ห้องสมุด อาจจะใช้วิธีการนำชมห้องสมุด จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด การสอนในชั้นเรียน หรือจัดตั้งกลุ่มทำงานเฉพาะด้าน
3. บริการปรึกษาพิเศษ ทั้งบริการแนะนำการอ่าน การชี้แนะแหล่งข้อมูล การทำรายงานและวิทยานิพนธ์
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม การเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร โดยวิธีการค้นคืนสารนิเทศด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์
5. บริการเพิ่มข้อมูลและดรรชนี โดยการจัดทำเพิ่มข้อมูลเพื่อการอ้างอิงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
7. การประชาสัมพันธ์บริการ

เนื่องจากการให้บริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีทั้งการค้นคืนสารนิเทศด้วยระบบทำงานด้วยมือ ระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม Katz (1992) จึงจำแนกประเภทงานบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้คือ

1. บริการตอบคำถาม
2. บริการแนะนำการอ่าน
3. บริการสารนิเทศและแจ้งแหล่ง
4. บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร
5. บริการสารระสังเขปและดรรชนี
6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
7. บริการสอนการใช้บรรณานุกรม
8. บริการค้นคืนสารนิเทศ
9. บริการแปล

ส่วนประเภทของบริการสารนิเทศในห้องสมุดตามที่ปรากฏในวรรณกรรมบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มี 8 ประเภทคือ (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ, 2526)

1. บริการตอบคำถาม

2. บริการสารระสังเขปและดรรชนี
3. บริการข้อสนเทศที่ทันสมัย
4. บริการเลือกและเผยแพร่ข้อสนเทศ
5. บริการแปล
6. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
8. บริการค้นข้อสนเทศระบบออนไลน์

จากแนวคิดเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตของบริการสารนิเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าห้องสมุดจัดให้มีบริการสารนิเทศแก่ผู้ใช้เหมือน ๆ กัน ประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้นของหอสมุดกลางที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศนั้น พบว่าหอสมุดกลางแต่ละแห่งมีการจัดให้บริการสารนิเทศทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ในที่นี้ผู้วิจัยได้จัดแบ่งประเภทของบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นในการให้บริการเฉพาะกลุ่มอาจารย์ โดยยึดถือตามความต้องการใช้ของอาจารย์เป็นหลัก ซึ่งประเภทของบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นำมาศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1. บริการตอบคำถาม
2. บริการข่าวสารทันสมัย
3. บริการสารระสังเขปและดรรชนี
4. บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร
5. บริการค้นคืนสารนิเทศ

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเภทของบริการดังนี้ คือ

1. **บริการตอบคำถาม** (Replies to Inquiries) หรือบริการอ้างอิง

(Reference Services) หรือบริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นหาสารนิเทศอย่างเต็มที่ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่มีเงื่อนไข (Cook, 1981) มีลักษณะและขอบเขตของงานดังต่อไปนี้

1.1 การตอบคำถามเพื่อให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงโดยรวดเร็ว เป็นบริการตอบคำถามโดยตรงและทางโทรศัพท์ เมื่อผู้มาใช้บริการต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว ในกรณีนี้ผู้ให้บริการสามารถให้คำตอบซึ่งเป็นข้อเท็จจริงเหล่านั้นได้โดยใช้คู่มือและหนังสืออ้างอิงที่เหมาะสม และอาจใช้ข้อมูลหรือสถิติที่เคยรวบรวมไว้ก่อนแล้ว เป็นเครื่องช่วยในการค้นหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว ส่วนเวลาในการหาคำตอบแต่ละครั้งจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับความยากง่ายของคำถาม ประกอบกับประสบการณ์และความรู้ของผู้ให้บริการค้นคืนสารสนเทศเป็นสำคัญ

1.2 การช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูล/สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เป็นบริการช่วยค้นหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยการขอใช้บริการด้วยตนเอง โดยทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร ทางบันทึก หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการค้นคว้าข้อมูลอาจจะใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายวันนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะความยากง่ายของคำถาม หากเป็นคำถามที่ยุ่งยากซับซ้อนอาจต้องค้นหาโดยการสำรวจจากแหล่งสารสนเทศหลาย ๆ แห่งทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุด การช่วยค้นคว้าโดยให้ข้อมูลสารสนเทศแบบนี้เป็นวิธีการหาคำตอบที่เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือรายการบรรณานุกรม วรรณคดีและสาระสังเขปหรือผลงานแปล นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการบริการเนื้อหาสาระทางวิชาการตามที่ผู้ใช้ต้องการ

1.3 การแนะนำวิธีค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง เป็นวิธีการสอนและแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งได้แก่ บัตรรายการ บรรณานุกรม วรรณคดี หนังสืออ้างอิง หรือการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคืนสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

ห้องสมุดส่วนใหญ่จะแนะนำวิธีการค้นหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการหลาย ๆ ลักษณะ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านบุคลากร งบประมาณ สถานที่และเวลา ห้องสมุดบางแห่งมีการจัดตั้งกลุ่มทำงานเพื่อการแนะนำการใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะ กิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นส่วนมากคือ การนำชมห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การสอนวิธีการใช้ห้องสมุด บางแห่งอาจมีสไลด์ วิดีทัศน์ในการแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุดมากขึ้น โดยทั่ว ๆ ไปห้องสมุดจะจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดในรูปแบบของเอกสารแผ่นพับไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้



1.4 การแนะนำการอ่าน เป็นการแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ในการเลือกอ่านหนังสือ สารคดี วารสาร บันเทิงคดี หรือโสตทัศนวัสดุที่เกี่ยวกับหัวข้อที่ผู้ใช้บริการสนใจและต้องการ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารนิเทศหลากหลายรูปแบบยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ในการให้บริการตอบคำถามจำเป็นต้องใช้เครื่องมือช่วยค้น เพื่อช่วยให้การให้บริการตอบคำถามมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2533)

- ทำบัตรข้อมูล ชื่อคน องค์การ บริษัท ห้องสมุด สถาบัน สมาคม พร้อมกับตำบลที่อยู่หรือที่ตั้ง ลักษณะสำคัญหรือเด่น เช่น ตำแหน่ง กิจกรรมที่ทำ ชื่อสิ่งพิมพ์เด่น ๆ ที่ผลิตหรือสะสม บัตรข้อมูลนี้ใช้เป็นแหล่งหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อไม่มีคำตอบที่เหมาะสมในห้องสมุด และบัตรข้อมูลนี้ต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

- สร้างแฟ้มแหล่งคำตอบของคำถามที่ใช้เวลามากในการสืบค้น และมีคำตอบกระจัดกระจายอยู่หลายแห่งเพื่อใช้เป็นแหล่งคำตอบต่อไปสำหรับผู้ให้บริการและผู้ร่วมงาน

- สร้างแฟ้มหรือบัตรข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเพื่อการติดต่อและให้บริการ แฟ้มหรือบัตรข้อมูลนี้จะใช้ประโยชน์ในการแจ้งเรื่อง ชื่อสิ่งพิมพ์ บทความสิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานหรืออยู่ในความสนใจหรือตรงกับกิจกรรมหรือโครงการของผู้ใช้บริการรายใดรายหนึ่ง

- ทำภาคภูมิศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลเสริมเครื่องมือที่มีอยู่แล้ว หัวข้อที่จะทำภาคภูมิศาสตร์ ได้แก่ หัวข้อที่อาจไม่มีในหนังสืออ้างอิง หรือเรื่องที่อยู่ในความสนใจเพียงชั่วคราวชั่วคราว

2. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Services) หรือบริการสารนิเทศที่ทันสมัยหรือทันเหตุการณ์ (สุนทรี หังสลุต, 2531) หรือบริการข้อสนเทศที่ทันสมัย (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ, 2526 ; ทศนา หาญพล, 2536) หรือบริการสารนิเทศทันสมัย (นิตยา พิธานนท์, 2535)

การให้บริการข่าวสารทันสมัยเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของบริการสารนิเทศคือการวิเคราะห์บททวนสิ่งพิมพ์ทันทีที่ห้องสมุดได้รับ โดยการคัดเลือกข้อสนเทศในสาขาต่าง ๆ จากวารสาร รายงานการประชุม สิทธิบัตร หนังสือ จุลสาร เป็นต้น เพื่อให้เข้ากับโครงการบริการของห้องสมุด และบันทึกรายการแต่ละรายการนำเสนอต่อผู้ที่ทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอต่อกลุ่มผู้ทำงานทั้งหน่วยงานหรือเฉพาะกลุ่ม (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ, 2526) ความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีบริการแบบนี้ขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเพิ่มปริมาณการผลิตสารนิเทศอย่างรวดเร็ว จนผู้ใช้ไม่สามารถติดตามเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นภาระหน้าที่

ของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศจะต้องเผยแพร่สารสนเทศที่เหมาะสมไปสู่ผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะและขอบเขตของงานดังต่อไปนี้

2.1 การโทรศัพท์แจ้งเป็นรายบุคคล หรือส่งข่าวสารแจ้งให้ทราบโดยใช้แบบฟอร์มตามที่จัดเตรียมไว้ ซึ่งวิธีนี้เหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่มีสมาชิกเป็นจำนวนน้อยเท่านั้น

2.2 การเขียนวารสารฉบับใหม่ เป็นรูปแบบของบริการภายในหน่วยงานขนาดเล็กที่มีบุคลากรไม่มากนัก โดยมีข้อตกลงระหว่างกันไว้ล่วงหน้า สำหรับการดำเนินงานมีวิธีการที่กระทำได้หลายวิธี เช่น เขียนวารสารฉบับใหม่ล่าสุดไปยังสมาชิกผู้อ่านทีละคน แล้วให้ส่งกลับมาที่ฝ่ายบริการวารสารก่อนทุกครั้ง หรือใช้วิธีเขียนจากผู้อ่านคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งโดยให้ใช้วิธีส่งต่อกันเองเรื่อย ๆ ไป จนครบทุกคนจึงส่งกลับคืนฝ่ายบริการวารสาร

2.3 รายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ (New Acquisition list) หมายถึง รายชื่อวัสดุสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาใหม่ หรือที่นำออกให้บริการครั้งแรก ควรมีการเรียบเรียงตามแบบบรรณานุกรม โดยมีกำหนดออกอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายเดือน หรือราย 2 เดือน เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้รับทราบและเป็นการแนะนำวัสดุสารสนเทศใหม่ ๆ อาจเสนอเฉพาะรายชื่อวัสดุใหม่ หรืออาจจะมีบรรณนิทัศน์ สารระสังเขป และการวิจารณ์ประกอบด้วย รวมทั้งรายการบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน หรือมีการบอกแหล่งที่มีวัสดุสารสนเทศนั้น ๆ

2.4 ข่าวสารห้องสมุด นอกจากการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่แล้ว ห้องสมุดมีการเผยแพร่ข่าวสารห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศ ซึ่งอาจจะประกอบด้วยคอลัมน์ต่าง ๆ เช่น บริการใหม่ของห้องสมุด ประกาศต่าง ๆ ข่าวในมหาวิทยาลัย รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ เป็นต้น

2.5 รายชื่อบทความจากวารสาร หรือ หน้าสารบัญชวารสารใหม่ (Periodical Article Title List หรือ Current Content) เป็นการเสนอรายชื่อบทความจากวารสารใหม่ให้ผู้ใช้ได้รับทราบล่วงหน้า เพื่อพิจารณาตัดสินใจว่าต้องการจะอ่านเนื้อหาของบทความเรื่องใดหรือไม่

2.6 การจัดแสดง (Display) เป็นการจัดแสดงรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เป็นระยะเวลาหนึ่งสัปดาห์หรือสองสัปดาห์ วิธีการที่จัดแสดงอาจอยู่ในรูปจัดแสดงวัสดุ



ทั้งหมด หรือเฉพาะปกของหนังสือ เทปประกอบและสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งอาจมีรายการบรรณ-  
 นิทัศน์กำกับ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจและต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้นต่อไป  
 บริเวณที่จัดแสดงอาจจะเป็นในตู้แสดง บริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หรือมุมใดมุมหนึ่งของชั้น  
 หนังสือซึ่งแยกต่างหากจากชั้นหนังสือทั่วไป

### 3. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Services)

การจัดทำสาระสังเขป หมายถึง การย่อสาระสำคัญของเอกสารในรูปแบบที่สั้นและมี  
 ความถูกต้อง โดยปราศจากการตีความหมาย หรือการวิพากษ์วิจารณ์ ด้วยเหตุที่เป็นข้อความ  
 สั้น ๆ สาระสังเขปจึงไม่สามารถจะเก็บข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ในเอกสารต้นฉบับเดิมได้ อย่างไรก็ตาม  
 ตามสาระสังเขปสามารถช่วยผู้อ่านให้เข้าใจและได้เนื้อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถที่จะ  
 วิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ และจำเป็นต้องไปอ่านบทวนเอกสาร  
 ต้นฉบับอย่างละเอียดอีกครั้งหรือไม่ ส่วนใหญ่แล้วสาระสังเขปจะเน้นเนื้อหาสำคัญตามลำดับจาก  
 เอกสารต้นฉบับ รวมทั้งให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมด้วย

ปัจจุบันความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้เจริญอย่างรวดเร็ว เนื่อง  
 จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเอกสารประเภทให้ความรู้และเพื่อการสอนก็เพิ่มขึ้นเป็น  
 จำนวนมากตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่เอกสารแต่ละเล่มควรจะมี  
 เนื้อเรื่องย่อที่สรุปแต่สาระสำคัญของเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านวรรณกรรมชั้นปฐมภูมิ (Primary  
 Literature) และสำหรับผู้ให้บริการชั้นทุติยภูมิ สามารถทราบได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องว่าเอกสาร  
 นั้นมีเนื้อเรื่องตรงกับที่ตนต้องการหรือไม่ นอกจากนี้สาระสังเขปยังช่วยในการจัดทำดรรชนีให้มี  
 ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยในการจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชาพร้อมบรรณนิทัศน์ ช่วยให้การ  
 ค้นหาและรวบรวมข้อมูลได้ง่ายขึ้นเพราะสามารถจัดเก็บสาระสังเขปได้ตามหัวเรื่อง (Subject)  
 และสาระสังเขปประเภทให้ความรู้ (Informative Abstracts) ที่ได้เขียนและเรียงเรียงอย่างดีนั้น  
 สามารถใช้แทนต้นฉบับเดิมได้ (กุลธิดา บุญอิต, 2528)

โดยทั่ว ๆ ไปการให้บริการสาระสังเขปและดรรชนีส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายจัดทำเฉพาะ  
 หัวเรื่องสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจัดทำตามผู้แต่ง มีการจัดเรียงดรรชนีตามลำดับอักษร  
 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาเกี่ยวกับการจำแนกหัวเรื่องตามสาขาวิชาสำหรับค้นรายการในฉบับต่าง ๆ  
 ห้องสมุดอาจจะบอกรับสิ่งพิมพ์ประเภทสาระสังเขปและดรรชนี หรือบอกรับในรูปของฐานข้อมูล

สำเร็จรูปซีดี-รอม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาการแขนงต่าง ๆ ในบางครั้งห้องสมุดอาจจะมีแฟ้มข้อมูลสำรองในรูปของสิ่งพิมพ์ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วย (Katz, 1992)

**4. บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร** (Selective Dissemination of Information Services-SDI) หรือบริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศเฉพาะบุคคล (นิตยา พิรานนท์, 2535) หรือบริการเลือกและเผยแพร่ข้อสนเทศ (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ, 2526 ; ทศนา หาญพล, 2536) หรือบริการคัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศ (สุนทรี หังสสุต, 2531)

เป็นการให้บริการสารนิเทศทันสมัยประเภทหนึ่งภายใต้เงื่อนไขตามข้อผูกพันในการวิเคราะห์ กลั่นกรองวัสดุสารนิเทศและคัดเลือกสารนิเทศให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ และนักวิจัยแต่ละคน หรือกลุ่มผู้ใช้สารนิเทศแต่ละกลุ่ม ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาสารนิเทศเพื่อให้บริการต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือนักวิชาการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง

บริการนี้มีหลายขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ โดยการสร้างแฟ้มรายชื่อผู้ใช้บริการ (User Profile) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่ผู้ใช้สนใจ ภาษาของสารนิเทศและขอบเขตของสารนิเทศที่ต้องการ จากนั้นบรรณารักษ์จะเปรียบเทียบคัดเลือกสารนิเทศที่ได้รับเข้ามาใหม่ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ถ้าตรงกับความต้องการของผู้ใช้จะคัดเลือกส่งไปให้ผู้ใช้ต่อไป

#### 5. บริการค้นคืนสารนิเทศ (Information Retrieval Services)

การให้บริการค้นคืนสารนิเทศเปรียบเสมือนหัวใจของการดำเนินงานบริการสารนิเทศที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก เนื่องจากในปัจจุบันมีการผลิตข่าวสาร ข้อมูลในหลาย ๆ รูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ วัสดุย่อส่วน หรือรูปแบบของฐานข้อมูล และสื่ออื่น ๆ จำนวนมาก และมีการแพร่กระจายสารนิเทศอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทฤษฎีค้นคืนสารนิเทศจึงพัฒนาควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม การให้บริการค้นคืนสารนิเทศที่นับว่าให้ความสะดวกและรวดเร็วมาก คือ บริการค้นคืนสารนิเทศด้วยระบบฐานข้อมูลออนไลน์ และฐานข้อมูลซีดี-รอม

### 5.1 บริการค้นคืนสารนิเทศฐานข้อมูลออนไลน์

การเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์โดยสาธารณะเริ่มขึ้นเมื่อต้นทศวรรษ 1970 หอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (NLM) Mead Data Central, DIALOG และ SDC เริ่มเปิดบริการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ปัจจุบันมีบริการค้นออนไลน์หลายร้อยบริษัท เช่น Knight-Ridder Information, Inc., Dataware Technologies, Inc. และ ORBIT Search Service เป็นต้น ระบบค้นคืนสารนิเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Systems) เข้ามาสู่ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศเมื่อ 20 ปีเศษมาแล้ว ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากจำนวนเอกสารได้เพิ่มขึ้นในอัตราสูงมาก ทำให้มีการคิดค้นคู่มือช่วยการสืบค้นในรูปของบริการดรรชนีและสารระสังเขปอย่างมากมาย (Indexing and Abstracing services) และเพื่อให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ จึงได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลจากวารสารดรรชนี และสารระสังเขป (Indexing and Abstracing Journals) และสร้างเป็นฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมแหล่งความรู้ที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือเกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน เป็นฐานข้อมูลประเภทฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic Database) กระบวนการนี้จะไม่สมบูรณ์หากขาดการนำมาใช้งาน นั่นคือการสืบค้นข้อสนเทศจากฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมนั่นเอง และเมื่อมีการผนวกเทคโนโลยีโทรคมนาคมกับระบบข่ายงานการสื่อสารก็ทำให้การสืบค้นข้อสนเทศจากฐานข้อมูลเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Gerrie, 1983 อ้างใน ลานนา ทวีเศรษฐ, 2531)

ดังนั้นบริการค้นคืนสารนิเทศฐานข้อมูลออนไลน์ คือ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการโดยเฉพาะข้อมูลด้านบรรณานุกรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ ช่วยให้รูปแบบของการติดต่อโดยตรงและมีการค้นที่ผู้ค้นค่อย ๆ ปรึกษ่วิธีจนได้คำตอบที่ต้องการ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้นจะติดต่อกับคอมพิวเตอร์ซึ่งอยู่ห่างไกล ซึ่งจะมีข้อมูลเก็บไว้ ฐานข้อมูลนี้เป็นข้อมูลที่บันทึกด้วยสัญลักษณ์อิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของดรรชนีและสารระสังเขป ผู้ค้นข้อมูลสามารถตรวจสอบสารบัญของฐานข้อมูลโดยผ่านโครงสร้างที่ได้ตกลงกันไว้ด้วยระบบการค้นคืนข้อมูล (Retrieval System) โดยใช้หัวเรื่อง (Subject Descriptor) คำสำคัญ (Keyword) และตรรกบูลีน (Boolean Logic) (Maloney, 1983 อ้างใน จินดารัตน์ โกสุวรรณ, 2530)

### 5.2 บริการค้นคืนสารนิเทศฐานข้อมูลซีดี-รอม

ระบบสืบค้นข้อสนเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ในปัจจุบันได้รับความนิยมมาก เพราะเป็นแหล่งสารนิเทศรวบรวมบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรมและข้อมูลภาพ กราฟิก ใน

ปัจจุบันเป็นสื่อที่มีพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเริ่มพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 (ลานนา ทวีเศรษฐ, 2531)

การค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จึงเข้ามามีบทบาทในการให้บริการสารนิเทศ เนื่องด้วยการเข้าถึงฐานข้อมูลแก่ผู้ใช้ระบบนี้ไม่จำกัดปริมาณการใช้ จะค้นเมื่อใดเวลาใดก็ได้ และผู้ใช้สามารถใช้ระบบการสืบค้นได้ง่ายเมื่อได้รับคำแนะนำไม่มากนัก การค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม ไม่ต้องใช้เครื่องมือที่ใช้ระบบออนไลน์ เป็นระบบที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ให้บริการในบางส่วน และผู้ใช้สามารถคาดคะเนราคาในการค้นข้อมูลแต่ละครั้งได้ นับเป็นสิ่งดึงดูดผู้ใช้และกลายเป็นเครื่องมือที่มีผู้สนใจมาก ฐานข้อมูลซีดี-รอม จึงมีความสำคัญต่องานบริการสารนิเทศเช่นเดียวกับการค้นคืนสารนิเทศด้วยฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผ่านมา ในขณะเดียวกัน ปัจจุบันยังมีฐานข้อมูลเนื้อหาเต็ม (full text) มีให้บริการอีกด้วย

ปัจจุบันการค้นข้อมูลจากซีดี-รอมยังมีข้อจำกัด ข้อมูลที่บันทึกบนแผ่นไม่ทันสมัยเท่ากับการค้นในระบบออนไลน์ และบางครั้งค้นได้ช้ากว่า แต่ก็ไม่ได้ทำให้เสื่อมความนิยมเนื่องจากผู้ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยก็สามารถค้นด้วยระบบออนไลน์ได้เป็นเฉพาะกรณีและในปัจจุบันได้มีเครือข่ายซีดี-รอม (CD-ROM Network) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้หลายฐานในเวลาเดียวกันได้

จากประเภทและขอบเขตของบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ประเภทนั้น หากเพื่อพิจารณาถึงขอบเขตหน้าที่การทำงาน จะเห็นได้ว่าบริการสารนิเทศนั้นคืองานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศตามต้องการ ถึงแม้ว่าแต่ละห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดประเภทและขอบเขตงานบริการสารนิเทศมากน้อยแตกต่างกันไป แต่ทุกห้องสมุดก็ยึดถือนโยบายที่ว่า การให้บริการผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด (Franklin, 1994) ดังนั้นการจัดประเภทบริการสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ จึงควรคำนึงถึงปัจจัยด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ควบคู่ไปกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของงานบริการที่ดี รวมทั้งมีระดับขวัญกำลังใจและภาระงานของผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศในระดับที่เหมาะสมด้วย (Bicknell, 1994)

## วิธีการใช้บริการสารสนเทศ

Katz (1992) กล่าวว่า การให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดนั้นถือเป็นกระบวนการร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการห้องสมุดซึ่งมีคำถามหรือปัญหาที่ต้องการจะถาม และทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดโดยบริการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะสร้างความพึงพอใจหรือสนองตอบความต้องการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการสารสนเทศคือ ตัวปัญหา ความต้องการสารสนเทศ คำถาม การเจรจา กลวิธีการค้น ขั้นตอนการค้นคำตอบ และผลที่ได้รับ (Grogan, 1979) ฉะนั้นบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้บริการกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

วิธีการใช้บริการสารสนเทศสามารถแบ่งได้ดังนี้คือ

### 1. การติดต่อด้วยตนเอง

วิธีการใช้บริการสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองนั้น บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยตรงในสถานที่และเวลาเดียวกัน ตลอดจนมีการสนทนาโต้ตอบกันโดยไม่ต้องผ่านสื่อใด ๆ

วิธีการที่ผู้ใช้บริการติดต่อด้วยตนเองนั้นอาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบของการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองหรือโดยวิธีการที่ผู้ใช้สอบถามและระบุความต้องการแก่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ โดยวิธีดังกล่าวจะเป็นวิธีที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและค้นคว้าสารสนเทศใหม่ ๆ ได้ และเป็นการค้นคว้าที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือบรรณารักษ์จะสอบถามความต้องการของผู้ใช้ว่ามีความต้องการสารสนเทศด้านใด ต้องการแหล่งสารสนเทศหรือคำตอบกว้างหรือลึกเพียงใด การให้บริการช่วยการค้นคว้านี้ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์และมีทักษะเกี่ยวกับการบริการ ในการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ หรือสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ตามความต้องการและความพอใจของผู้ใช้อย่างแท้จริง หรือกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการนั้น ๆ มีความพึงพอใจกับสารสนเทศที่ตนได้รับ (อัญชลี ภูมิดิษฐ์, 2533)



## 2. การติดต่อทางบันทึก

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการสาธารณสุข แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่และข้อจำกัดด้านอื่น ๆ จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถมาใช้บริการด้วยตนเองในขณะนั้น ๆ ได้ กรณีนี้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อด้วยวิธีการเขียนเป็นบันทึกเพื่อระบุความต้องการสาธารณสุข ขอบเขตของสาธารณสุข และรูปแบบของทรัพยากรสาธารณสุขที่ต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการควรที่จะบอกถึงสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกลับได้สะดวก เพราะหากในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการสาธารณสุขที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการตามความต้องการและความพอใจของผู้ใช้อย่างแท้จริงนั้น ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะติดต่อกับผู้ใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการติดต่อด้วยวิธีการเขียนบันทึกคือผู้ใช้บริการอาจจะได้รับบริการที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์มากนัก ทั้งนี้เพราะว่าขาดการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งอาจจะทำให้มีความเข้าใจในประเด็นคำถามต่างกัน รวมทั้งภาษาที่ใช้และลายมือของผู้เขียนก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์คำถามของผู้ให้บริการได้เช่นกัน แต่วิธีการติดต่อแบบนี้ก็ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในการติดต่อสื่อสารโดยตรงได้

## 3. การติดต่อทางไปรษณีย์

ในบางครั้งห้องสมุดอาจจะได้รับจดหมายขอข้อมูลทางไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการ ซึ่งในทางปฏิบัติถึงแม้ว่าบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสาธารณสุขจะมีภาระงานมากและไม่ค่อยมีเวลามากนัก แต่เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการลักษณะเช่นนี้ ผู้ให้บริการก็จะพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเท่าที่เวลาจะเอื้ออำนวย คำถามที่ได้รับส่วนมากเป็นการระบุข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงหรือบางครั้งเป็นข้อมูลเพื่อการทำวิจัย ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างย่อหากในกรณีที่ต้องค้นหาบริการจากแหล่งอื่นและมีการถ่ายสำเนาเอกสาร ผู้ให้บริการจะระบุค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมทั้งค่าอากรแสตมป์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ห้องสมุดได้ระบุไว้ เพื่อการติดต่อชำระเงินต่อไป (Thomas, Hinckley และ Eisenbach, 1981)

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการติดต่อทางไปรษณีย์ก็คือ ผู้ใช้บริการอาจจะได้รับบริการที่ไม่สมบูรณ์ ต้องใช้เวลาในการติดต่อหลายวัน และผู้ให้บริการอาจจะไม่พอใจกับบริการที่ได้รับเนื่องจากขาดการสื่อสารโดยตรง



#### 4. การติดต่อทางโทรศัพท์

การติดต่อขอใช้บริการสารสนเทศโดยทางโทรศัพท์นั้น ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ จัดปัญหาเรื่องสถานที่ ระยะทางและการเผชิญหน้าระหว่างกันแต่ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้คือ หากคลื่นเสียงโทรศัพท์ถูกรบกวน จะทำให้การสื่อความหมายไม่ชัดเจน นอกจากนี้การออกเสียง การสะกดคำศัพท์ อาจทำให้การตีความหมายของข้อความผิดไปได้เช่นกัน รวมทั้งข้อจำกัดเรื่องเวลาก็เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดบางแห่งอาจมีนโยบายไม่ให้บริการทางโทรศัพท์ในขณะที่บรรณารักษ์มีผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเองในเวลาขณะนั้น หรือในขณะนั้นผู้ใช้บริการมีการะงายยุ่งมาก ห้องสมุดบางแห่งอาจใช้เทปบันทึกเสียงแทน เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการบริการได้ในภายหลัง (Thomas, Hinckley และ Eisenbach, 1981) ปัญหาอีกประการหนึ่งของการใช้บริการทางโทรศัพท์คือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในระหว่างการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะว่ากระบวนการให้บริการต้องมีการเจรจาซักถาม กระบวนการค้นคำตอบซึ่งต้องใช้เวลามากตามลักษณะความยากง่ายของคำถามนั้น ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ต้องรอคอยสายโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการจะต้องมีศิลปะในการสื่อสารและคำนึงถึงมารยาทในการพูดโทรศัพท์ ด้วย (Katz, 1992)

#### 5. การติดต่อทางโทรสาร

ถ้าเปรียบเทียบการส่งข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีอื่น ๆ โดยผ่านทางโทรศัพท์หรือเทเล็กซ์ (Telex) ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่ใกล้เคียงกันแล้ว โทรสารมีความได้เปรียบกว่าเพราะสามารถส่งข้อมูลได้หลายรูปแบบโดยรูปแบบของข้อมูลเป็นได้ทั้งตัวอักษรภาษาใดก็ได้ เป็นลายเส้น รูปภาพ ตาราง และรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้นโดยไม่มีข้อจำกัด ข้อมูลที่ได้รับก็มีความชัดเจนและถูกต้องกว่า (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537) และเมื่อเปรียบเทียบโทรสารกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) แล้ว จะเห็นว่าโทรสารจะใช้ง่ายกว่ามาก ผู้ใช้ไม่ต้องพิมพ์ข้อมูลผ่านแป้นพิมพ์เลย จึงช่วยลดปัญหาในการฝึกอบรมผู้ใช้ในการเรียนรู้คำสั่งและกรรมวิธีการใช้ E-mail ลงได้ และลดข้อผิดพลาดในเรื่องการสะกดคำศัพท์ ปัจจุบันโทรสารรุ่นใหม่จะสามารถเก็บข่าวสารข้อมูลและเลือกส่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งในช่วงที่มีอัตราค่าโทรศัพท์ต่ำ นอกจากนี้ยังสามารถปรับระดับความเข้มของสีที่พิมพ์ออกมาได้ เปลี่ยนจากการใช้กระดาษไวต์ต่อความร้อนเป็นการพิมพ์ข่าวสารลงบนกระดาษธรรมดา และมีการป้องกันกระดาษแบบอัตโนมัติ (นที ปัญญาสุข, 2530)

การให้บริการสารนิเทศโดยวิธีการใช้โทรสารนั้น ห้องสมุดสามารถส่งบทความ รายชื่อวารสารใหม่ให้ผู้ให้บริการได้ทราบ การส่งบทความหน้าสารบัญวารสารให้ห้องสมุดอื่นที่ไม่ได้บอกรับวารสารชื่อเรื่องนั้น ๆ หรือใช้ในการติดต่อขอยืมระหว่างหน่วยงานอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสารนิเทศ แต่ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นคือผู้ใช้บริการอาจได้รับสารนิเทศที่ไม่ชัดเจน ข้อมูลขาดหาย อ่านไม่ออก เนื่องจากในขณะที่ใช้โทรสารนั้นคลื่นเสียงโทรศัพท์ถูกรบกวน

6. การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า E-mail เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับใช้สื่อสารส่งจดหมายและบันทึกจากคนหนึ่งไปถึงอีกคนหนึ่งหรืออีกหลายคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานเองหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงทอดออกไปสู่หน่วยงานอื่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปมีส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) หัวข้อเรื่อง (Subject) ที่บอกให้ผู้รับทราบว่าเป็นเรื่องอะไร 2) เนื้อความ คือส่วนที่เป็นตัวจดหมาย และ 3) ชื่อผู้รับสำเนา (carbon copy) ใช้ระบุชื่อผู้ที่จะได้รับสำเนา (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2537)

วิธีการให้บริการสารนิเทศโดยการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ทำให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเกรงว่าผู้รับจะไม่อยู่หรือไม่สะดวก ทางผู้รับจะเปิดอ่านจดหมายก็ต่อเมื่อสะดวกที่จะอ่าน (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2537) นอกจากนั้นผู้ให้บริการสามารถรวบรวมคำถามหรือจดหมายได้จำนวนมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการให้บริการแบบติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ การให้บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดทำได้คือ บริการแนะนำรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศใหม่ ๆ ให้กับผู้ให้บริการ การให้บริการตอบคำถาม การทวงหนังสือ และการบริการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ระหว่างห้องสมุดสามารถจัดส่งข้อความให้แก่กัน เพื่อติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดและกิจกรรมอื่นในงานห้องสมุดอีกด้วย

ปัจจุบันการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) สามารถติดต่อได้ทั้งแบบออนไลน์เต็มเวลาและออนไลน์เป็นครั้งคราว บริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีมากมายทั้งด้านการศึกษาวิจัย การทหาร รัฐบาล หรือแม้แต่ธุรกิจการค้า เช่น ทางด้านการศึกษาเราสามารถค้นบัตรรายการจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาได้นับร้อยแห่ง หรือจากหน่วยงานเอกชนเช่น OCLC (Online Computer Library Center, Inc.) ซึ่ง

เปิดโอกาสให้สมาชิกสืบค้น แล้วจะจัดส่งบทความหรือหนังสือมาให้ถึงที่ ตลอดจนถึงปัจจุบันมีระบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่จัดวางหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไว้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เปิดค้นได้จากทั่วทุกมุมโลก ทำให้การใช้งานสะดวกรวดเร็วและสามารถเปลี่ยนแปลงข้อความให้ทันสมัยอยู่เสมอ ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตจึงมีมากมายมหาศาล สามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างบุคคล ใช้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โอนย้ายข้อมูล การค้นข้อมูลยังฐานข้อมูลที่เปิดให้เรียกค้น การส่งข่าวสาร เป็นต้น ในอนาคตเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเป็นมัลติมีเดียมากขึ้น (ยีน ภูววรรณ, 2538)

จากวิธีการให้บริการสารนิเทศหลาย ๆ ลักษณะดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการให้บริการสารนิเทศนั้นจะพัฒนาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทั้งด้านคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง อันส่งผลให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อพัฒนาให้ห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการด้านสารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งยังช่วยให้ห้องสมุดจัดบริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ และช่วยให้บริการสารนิเทศแพร่กระจายอย่างกว้างขวาง สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศควรมองเทคโนโลยีสมัยใหม่ในลักษณะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ควรเลือกใช้อย่างเหมาะสม และนำมาใช้อย่างผสมผสานกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถได้รับสารนิเทศ หรือสามารถเข้าถึงแหล่งสารนิเทศได้ตามความต้องการที่แท้จริง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Nelson (1973) ได้ศึกษาความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดวิทยาลัย 6 แห่ง ในรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยระบุรายการของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท พบว่าอาจารย์จำนวนร้อยละ 60 รู้จักบริการมากที่สุดเพียง 5 ประเภท คือ 1) บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด 2) บริการหนังสือคู่มือ 3) บริการสอนการใช้ห้องสมุดในชั้นเรียน 4) บริการตอบคำถาม และ 5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด จากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท คือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการหนังสือคู่มือ บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการแหล่งสารนิเทศอ้างอิง บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการตอบคำถามข้อเท็จจริง บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการช่วยการค้น

คว่า บริการค้นคว้านอกห้องสมุด บริการเพิ่มข้อมูล และบริการยืมระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้พบว่า ตำแหน่งทางวิชาการ สาขาวิชา อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด และอายุการทำงานในมหาวิทยาลัยมีผลต่อความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์

Leatherman (1975) ได้สำรวจความต้องการของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมิชิแกน ในการใช้บริการพิเศษ ที่ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์จะจัดสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยการออกแบบสอบถามแก่อาจารย์ในภาควิชาต่าง ๆ คือหลักสูตรและการสอน จิตวิทยาการศึกษา สังคมศึกษา บริหารการศึกษา อุดมศึกษา แน่แนวการศึกษา พลศึกษา การศึกษาอาชีพ การศึกษาพิเศษ และการศึกษาผู้ใหญ่ โดยใช้เวลาสำรวจติดต่อกัน 3 ปี ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนโดยเฉลี่ยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 36 ของจำนวนที่แจกไปทั้งหมด ผลของการวิจัยพบว่าบริการที่อาจารย์ขอร้องให้ห้องสมุดจัดทำขึ้นมากที่สุด คือ การจัดทำบรรณานุกรมในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่จัดสอน บริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุด บริการช่วยรวบรวมบรรณานุกรม การประชุมเทศกาลใช้ห้องสมุด บริการไมโครฟิล์มของ ERIC การจัดแบบฟอร์มสั่งซื้อหนังสือสำหรับอาจารย์ และการจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่แจก ควรทำรายชื่อบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชาการศึกษา ตลอดจนทำรายชื่อบริการใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ทุก ๆ 3 เดือน อาจารย์ผู้สอนส่วนมากต้องการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการข่าวสารที่ทันสมัยโดยถ่ายทำสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่ล่าสุดให้แก่ภาควิชา การทำเพิ่มข่าวสารที่น่าสนใจเกี่ยวกับภาควิชา และต้องการให้ห้องสมุดถ่ายสำเนาวารสารให้ เมื่อมีการขอมาทางโทรศัพท์ ด้านบริการข่าวสารหมุนเวียนนั้นอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหนังสือหมุนเวียนให้ภาควิชาต่าง ๆ อ่านโดยทางไปรษณีย์ภายในของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังต้องการให้ขยายการบริการหนังสือจอง และต้องการทราบสถิตินักศึกษาที่มาใช้รายชื่อบริการหนังสือจองและควรปรับปรุงทุก ๆ ภาคการศึกษา ด้านหนังสือทั่วไปนั้นอาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือซ้ำกันหลายเล่มสำหรับหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก และต้องการหนังสือปกอ่อนที่มีราคาถูกกว่า ด้านสถิติทัศนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษานั้น ห้องสมุดควรซื้อเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับสถิติทัศนวัสดุอุปกรณ์ให้มากที่สุด เช่นพวกไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช และต้องการให้เผยแพร่ระบบงานด้านสถิติทัศนวัสดุอุปกรณ์แก่ภาควิชาด้วย ซึ่งผลของการสำรวจครั้งนี้ห้องสมุดได้นำมาปรับปรุงบริการโดยจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชา 25 หัวเรื่อง แจกจ่ายแก่ภาควิชาต่าง ๆ ในระหว่าง ค.ศ. 1971-1972 รวม 3,321 ฉบับ และให้บริการสารนิเทศใหม่ ๆ โดยการถ่ายสำเนาสารบัญของวารสารทุกเล่มที่ห้องสมุดได้รับแล้วแจกจ่ายไปตามภาควิชาต่าง ๆ นอก

จากนั้น ยังได้ทำการประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบริการทางด้านสารสนเทศวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ด้วย

Schmidt (1980) ดำเนินการให้บริการสารนิเทศที่มีประสิทธิภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ใน New South Wales โดยศึกษาในประเด็นเรื่องสถานภาพและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด เทคนิควิธีการประเมินการให้บริการของห้องสมุดสาขาและปัจจัยที่มีผลต่อแนวปฏิบัติด้านบริการสารนิเทศ ผลจากการสำรวจพบว่าบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสารนิเทศมักจะไม่รวบรวมสถิติคำถาม ทั้ง ๆ ที่คำถามของผู้ใช้บริการจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาสารนิเทศในครั้งต่อไป ผู้ให้บริการขาดการวิเคราะห์คำถามและกลวิธีการค้น นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษาและการฝึกอบรมของผู้ให้บริการมีผลต่อการให้บริการสารนิเทศด้วย

Whittatch (1983) ได้ศึกษารูปแบบการใช้ห้องสมุดระหว่างกลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติการเต็มเวลากับอาจารย์ที่ปฏิบัติการบางเวลา และกลุ่มนักเรียนที่เรียนเต็มเวลากับนักเรียนที่เรียนบางเวลา ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย San Jose รัฐแคลิฟอร์เนีย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ พบว่าแนวโน้มการใช้ห้องสมุดของอาจารย์อยู่ในระดับต่ำ อาจารย์จำนวนร้อยละ 31.9 ใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง อาจารย์จำนวนร้อยละ 5.2 ไม่เคยใช้ห้องสมุด อาจารย์ส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 62.2 จะซื้อหนังสือ วารสารสำหรับการสอนและวิจัยด้วยตนเอง บริการห้องสมุดที่อาจารย์ใช้มากที่สุดคือ บริการสั่งซื้อหนังสือใหม่ สาเหตุที่อาจารย์ไม่มาใช้ห้องสมุดคือ ไปใช้ห้องสมุดอื่นสะดวกกว่า ไม่มีเวลา ไม่มีความต้องการ และการบริหารงานห้องสมุดไม่ดี อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดมีการสำรวจทรัพยากรห้องสมุดให้ทันสมัย และดูแลการจัดชั้นหนังสือให้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังพบว่าหลักสูตรการเรียนการสอนจะมีผลต่อการใช้ห้องสมุดด้วย

Roysdon และ Elliott (1988) ศึกษาโครงสร้าง หน้าที่และการให้บริการของห้องสมุดในระบบผสมผสานอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านชายางานครอบคลุมทั่วยุทธศาสตร์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Lehigh เพื่อศึกษาศักยภาพของผู้ใช้บริการในชุมชนมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างรูปแบบที่หลากหลายให้กับผู้ใช้บริการ และเพื่อขยายงานบริการสารนิเทศของห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น วิธีการให้บริการช่วยค้นคว้าจะใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มีการค้นคืนสารนิเทศด้วยระบบออนไลน์ และการบันทึกเพิ่มข้อมูลบรรณานุกรม โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้วิธีการหลายทางเช่น การใช้บริการตอบคำถาม การเลือกบรรณานุกรม การใช้คู่มือช่วยค้น และการใช้รายการเชิงอรรถ ส่วน



บรรณารักษ์บริการสารนิเทศจะใช้วิธีการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ผลการศึกษาพบว่าบริการสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Lehigh ได้ขยายเพิ่มมากขึ้น ระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการสารนิเทศ และช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองทางด้านสารนิเทศที่ต้องการ

Allen (1990) ได้สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมการใช้ซีดี-รอมที่มหาวิทยาลัย Illinois วิทยาเขต Urbana ผลจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้จำนวน 87 คนที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอมต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมการใช้ซีดี-รอมในเรื่องกลวิธีการค้น ขั้นตอนการค้น การเชื่อมคำ การใช้เครื่องมือ และมีความต้องการจัดฝึกอบรมเฉพาะรายโดยใช้วิธีสาธิต ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้จำนวน 31 คนที่มีประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอม ยกเว้นความต้องการในเรื่องการฝึกอบรมการใช้ฮาร์ดแวร์ของซีดี-รอม

Clark และ Gomez (1990) ได้สำรวจการใช้ฐานข้อมูลของคณาจารย์ที่มหาวิทยาลัย Texas A & M เพื่อตรวจสอบว่าทำไมคณาจารย์ใช้วิธีการค้นหาข้อมูลระบบออนไลน์จากที่ทำงานและห้องปฏิบัติการมากกว่ามาใช้บริการของห้องสมุด Evans สาเหตุคือคณาจารย์มีความสะดวกมากกว่ามาใช้บริการของห้องสมุด

Bucknall และ Mangrum (1992) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการซีดี-รอมของห้องสมุด Davis มหาวิทยาลัย North Carolina ที่ Chapel Hill โดยมีเป้าหมายเพื่อประเมินความสำเร็จของระบบคอมพิวเตอร์และรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะปรับปรุงงานบริการซีดี-รอมให้ดีขึ้น พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการซีดี-รอม ผู้ใช้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ซีดี-รอมจะใช้ซีดี-รอมเป็นแหล่งแรกในการทำวิจัย

Smith (1993) ศึกษาโครงการทดลองการใช้โทรสารในงานพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศงานบริการยืมระหว่างห้องสมุด และการค้นคืนสารนิเทศในระยะห่างไกลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐนิวยอร์กทั้ง 4 แห่ง เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้ เพื่อศึกษาประโยชน์ของวิธีการใช้โทรสารในงานห้องสมุด รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้โทรสารของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าวิธีการใช้โทรสารมีประสิทธิภาพและเป็นวิธีการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจสำหรับการเผยแพร่สารนิเทศของห้องสมุด ช่วย



ให้มีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมากขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ตลอดเวลา นอกจากนี้บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพราะว่าการใช้โทรสารสามารถลดข้อจำกัดด้านเวลา และการลดค่าคัพท์ที่ถูกผิดของผู้ใช้บริการได้มากกว่าวิธีการใช้บริการสารนิเทศทางโทรศัพท์

**ธิดา โพธิ์ทุกขณะ (2514)** ศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาและความต้องการของคณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย 8 แห่ง พบว่าในการดำเนินงานนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงไม่เพียงพอ บุคลากรที่รับผิดชอบมีจำนวนน้อย และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุด สำหรับปัญหาของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษา คือสถานที่ไม่เหมาะสม และไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการมีน้อยเกินไป

**ทัศนหา หาญพล (2519)** ศึกษาบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ให้แก่อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าอาจารย์จำนวนสูงสุดร้อยละ 28.5 ของทุกคณะเข้าใช้ห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อการค้นคว้าและวิจัย ส่วนนักศึกษาจำนวนสูงสุดร้อยละ 56.9 ของทุกคณะมาใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่มีในห้องสมุด ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นว่าการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด มีความเหมาะสมปานกลาง

**ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521)** ได้สำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ทำให้อาจารย์ไม่อยากเข้าใช้หอสมุดกลางก็เพราะอากาศในห้องสมุดร้อนและไม่หนังสือที่ตรงกับความต้องการ นอกจากนั้นหอสมุดกลางยังตั้งอยู่ไกลจากคณะต่าง ๆ หลายคณะ ทำให้อาจารย์ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้ ประกอบกับอาจารย์ส่วนมากไม่มีเวลาว่างสำหรับการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย สำหรับบริการที่อาจารย์ต้องการให้จัดเพิ่มขึ้นนั้นได้แก่ บริการจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ บริการหมุนเวียนวารสารทางวิชาการแก่อาจารย์ภาควิชาต่าง ๆ การจัดทำคู่มือแนะนำวิธีใช้หนังสือสิ่งพิมพ์ที่มีวิธีใช้ยุ่งยาก ตลอดจนการถ่ายสำเนาสารบัญบทความทางวิชาการของวารสารฉบับใหม่ด้วย ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมที่เหมาะสมต่อสภาพการ

เรียน การสอนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และโดยเฉพาะบริการสำหรับอาจารย์นั้นควรเป็นบริการแบบเข้าถึงตัวผู้ใช้ให้มากที่สุด

**กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524)** ได้ศึกษาถึงความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าผลการวิจัยมีลักษณะสอดคล้องและคล้ายคลึงกับงานวิจัยของธิดา โพธิ์พุกณะ คือ ผู้ใช้ประสบปัญหาเรื่องจำนวนหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงภาษาไทยมีไม่เพียงพอ ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีน้อย ที่นั่งสำหรับค้นคว้าไม่เพียงพอ

**ทิพวรรณ กาลกฤษณ์ (2527)** ได้ศึกษาความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 77.6 ใช้บริการตอบคำถามในหอสมุดกลางนาน ๆ ครั้ง ความแตกต่างของสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ของการใช้บริการ และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามมีผลทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามแต่ละบริการแตกต่างกัน

**สมทรง แจ้งเตชา (หะยิเจ๊ะมะ) (2528)** ศึกษาความต้องการของอาจารย์ และนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าหอสมุดมีความสำคัญมากที่สุดต่อการเรียน การสอน การค้นคว้า และการวิจัยต่าง ๆ บริการต่าง ๆ ที่ใช้เป็นประจำคือ บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

**อภัย ประกอบผล (2534)** ได้สำรวจศักยภาพของงานบริการสารนิเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบศักยภาพของงานบริการและแนวทาง สำหรับการพัฒนาศักยภาพของงานบริการสารนิเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 105 แห่ง และได้รับแบบสอบถามคืนจากห้องสมุดระดับสถาบัน 20 แห่ง และห้องสมุดคณะ 41 แห่ง ผลการสำรวจพบว่าบริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดอุดมศึกษายังคงเน้นการให้บริการยืมหนังสือ วารสาร วัสดุการศึกษา วัสดุย่อส่วน บริการตอบคำถาม บริการถ่ายเอกสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการรายชื่อหนังสือใหม่ ส่วนการบริการสารนิเทศที่

ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีเพียงร้อยละ 0.12 ของงานบริการ ห้องสมุดอุดมศึกษามีโทรศัพท์สายตรง และเครื่องฟองน้ำ 56 แห่ง และห้องสมุดอุดมศึกษา 21 แห่งมีโทรสารใช้

**อุไรวรรณ พะมณี (2534)** ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดคณะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการทุกกลุ่มมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูลซีดี-รอม บริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดจัดคือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง และบริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นสามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ

อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในหลายประเภท โดยครอบคลุมถึงบริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร และบริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์

วิธีการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นจะมีหลายวิธีการคือ การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางบันทึก การติดต่อทางไปรษณีย์ การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อทางโทรสาร

สำหรับสภาพปัญหาและการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มักจะประสบคือ ปัญหาด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะของการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รวมทั้งปัญหาด้านความตระหนักของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

หากพิจารณาแล้วจะเห็นว่า การให้บริการสารสนเทศจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน Olszak (1991) ได้เสนอแนะว่าบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศควรที่จะเข้าใจในเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายของห้องสมุดอย่างแจ่มชัด เพื่อให้การบริการสารสนเทศสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ Lewis (1994) ยังได้เสนอ

แนะว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรปรับเปลี่ยนบทบาทและความรับผิดชอบใหม่ เพื่อให้การบริการสารนิเทศมีประสิทธิภาพ โดยการ 1) บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศจะต้องทราบถึงงบประมาณและโครงการต่าง ๆ อย่างชัดเจน 2) บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศจะอยู่ในระดับการบริหารชั้นสูงขององค์การ 3) มีการสนับสนุนส่งเสริมการให้บริการทุก ๆ ด้าน 4) การดำเนินงานบริการสารนิเทศจะไม่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวหรือเป็นเพียงแผนกเล็ก ๆ เท่านั้น และ 5) การวางแผนจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการให้บริการสารนิเทศจะดำเนินการโดยบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศ Salisbury (1994) กล่าวว่าแนวโน้มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอนาคตจะต้องตระหนักถึงเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มบริการสารนิเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้การศึกษาและอบรมบุคลากรของห้องสมุดในเรื่องการประชาสัมพันธ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารนิเทศ เพื่อให้สนองความต้องการใช้บริการสารนิเทศของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

### การจัดบริการสารนิเทศในหอสมุดกลางที่ใช้เป็นแหล่งศึกษา

เป็นการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของหอสมุดกลางแต่ละแห่งที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาในด้านบริการสารนิเทศ และเนื่องจากหอสมุดกลางแต่ละแห่งนั้นมีการจัดบริการสารนิเทศและวิธีการใช้บริการสารนิเทศแต่ละประเภทมีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบให้เห็นทั้งในส่วนที่เหมือนกันและในส่วนที่มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1) สภาพการจัดบริการสารนิเทศ ตอนที่ 2) การจัดบริการสารนิเทศแต่ละประเภท และตอนที่ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศของห้องสมุด

หอสมุดกลางที่ใช้เป็นแหล่งศึกษาการให้บริการสารนิเทศสำหรับอาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ คือ 1) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (มร.) 2) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (มศว.) 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (มศก.) และ 4) สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช (มสธ.)

ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานบริการสารนิเทศของหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์การจัดบริการสารนิเทศ (ภาคผนวก ก) โดยวิธีการสัมภาษณ์บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศ ในหอสมุดกลาง ระหว่าง

วันที่ 22 พฤษภาคม 2538 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2538 โดยมีรายละเอียดแบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ คือ

- ตอนที่ 1 สภาพการจัดบริการสาธารณสุข
- ตอนที่ 2 การจัดบริการสาธารณสุขแต่ละประเภท
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การจัดบริการสาธารณสุขของ  
ห้องสมุด

1. **สภาพการจัดบริการสาธารณสุข** ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขที่ห้องสมุดจัดให้มี วิธีการใช้บริการสาธารณสุขที่ห้องสมุดจัดให้มี จำนวนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสาธารณสุขแต่ละประเภท วิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสาธารณสุข ปัญหาในการจัดบริการสาธารณสุข และนโยบายในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการสาธารณสุข

### 1.1 บริการสาธารณสุขที่ห้องสมุดจัดให้มี

บริการสาธารณสุขที่ห้องสมุดกลางทุกแห่งจัดให้บริการคือ บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการชี้แนะแหล่งข้อมูล ส่วนบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรมีจัดให้บริการในหอสมุดกลาง 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับบริการค้นคืนสารนิเทศมีจัดให้บริการในหอสมุดกลาง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง จัดให้บริการในรูปฐานข้อมูลซีดี-รอม ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดให้มีบริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้นเอง นอกจากนี้สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยังจัดให้มีบริการฐานข้อมูลต่างประเทศด้วยวิธีออนไลน์อีกด้วย (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดให้มี

บริการสารนิเทศ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มสธ.
บริการตอบคำถาม		✓	✓	✓	✓
บริการข่าวสารทันสมัย		✓	✓	✓	✓
บริการสาระสังเขปและดรรชนี		✓	✓	✓	✓
บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร		✓	-	-	✓
บริการค้นคืนสารนิเทศ					
- ฐานข้อมูล CD-ROM		✓	✓	-	✓
- ฐานข้อมูลต่างประเทศด้วย วิธีออนไลน์ (ON-LINE)		-	-	-	✓
- ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง			✓	-	✓
บริการยืม-คืน		✓	✓	✓	✓
บริการยืมระหว่างห้องสมุด		✓	✓	✓	✓
บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล		✓	✓	✓	✓
บริการแปล		-	-	-	-
บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ)		-	-	-	-

1.2 วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดให้มี

วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่หอสมุดกลางทุกแห่งจัดให้บริการคือ การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางบันทึก การติดต่อทางไปรษณีย์ การติดต่อทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางโทรสาร นอกจากนี้สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยังจัดให้ใช้บริการสารนิเทศจากการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์อีกวิธีการหนึ่งด้วย (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2 วิธีการใช้บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดให้มี

วิธีการใช้บริการสารนิเทศ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มธธ.
ติดต่อด้วยตนเอง		✓	✓	✓	✓
ติดต่อทางบันทึก		✓	✓	✓	✓
ติดต่อทางไปรษณีย์		✓	✓	✓	✓
ติดต่อทางโทรศัพท์		✓	✓	✓	✓
ติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์		-	-	-	✓
ติดต่อทางโทรสาร		✓	✓	✓	✓

### 1.3 บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศแต่ละประเภท

เมื่อพิจารณาจำนวนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศในหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง พบว่าบริการสารนิเทศในแต่ละประเภทรันประกอบด้วยบุคลากรหลาย ๆ ฝ่ายปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษา พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เป็นต้น โดยหอสมุดกลางแต่ละแห่งจะมีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานมากน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งในการปฏิบัติงานบริการสารนิเทศนั้นจะมีการหมุนเวียนบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหลาย ๆ หน้าที่ ส่วนใหญ่บรรณารักษ์จะทำหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานโดยมีบุคลากรอื่น ๆ เป็นผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานบริการสารนิเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปจำนวนรวมของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศในแต่ละประเภทตามลำดับคือ บริการตอบคำถาม (40 คน) บริการสาระสังเขปและดรรชนี (38 คน) บริการยืม-คืน (37 คน) บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (37 คน) บริการข่าวสารทันสมัย (21 คน) บริการค้นคืนสารนิเทศ (16 คน) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (9 คน) และบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร (7 คน) หากพิจารณาถึงจำนวนรวมของบรรณารักษ์ที่จัดให้บริการสารนิเทศแต่ละประเภท พบว่าบริการตอบคำถาม บริการสาระสังเขปและดรรชนี และบริการชี้แนะแหล่งข้อมูล มีบรรณารักษ์มากที่สุด ประเภทละ 23 คน รองลงมา คือ บริการค้นคืนสารนิเทศ มีจำนวน 13 คน บริการข่าวสารทันสมัยมีจำนวน 12 คน บริการยืม-คืน มีจำนวน 7 คน บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรรมีจำนวน 5 คน และบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีจำนวน 4 คน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสาธารณสุขแต่ละประเภท

บริการสาธารณสุข	บุคลากรปฏิบัติ										รวม
	บรรณารักษ์	นักเอกสาร	นักวิชาการ	นักแนะแนว	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	อื่นๆ	เจ้าหน้าที่	ห้องสมุด	ห้องสมุด	
	สพทศ	ศึกษา	การศึกษา	การศึกษา	ห้องสมุด	ห้องสมุด	ห้องสมุด	ห้องสมุด	ห้องสมุด	ห้องสมุด	
บริการตอบคำถาม	23	1	5	1	8	1	1	1			40
บริการข่าวสารทันสมัย	12	3	-	-	4	-	-	2			21
บริการสารส่งเขาและครวชน	23	-	3	1	7	1	1	3			38
บริการเผยแพร่สารนิเทศเด็กสตรี	5	-	1	-	-	1	-	-			7
บริการค้นคืนสารนิเทศ	13	1	-	1	-	1	-	-			16
บริการยืม-คืน	7	-	7	1	16	1	1	5			37
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4	-	-	-	5	-	-	-			9
บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล	23	-	5	-	8	1	-	-			37

#### 1.4 วิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารสนเทศ

วิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารสนเทศที่หอสมุดกลางทุกแห่งใช้คือ แนะนำด้วยวาจา แนะนำในคู่มือการใช้ห้องสมุด ประชาสัมพันธ์ในข่าวสารของห้องสมุดและนำชมห้องสมุด สำหรับวิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารสนเทศโดยการติดประกาศที่หน้าห้องสมุดมีในสำนักหอสมุดกลาง 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ส่วนวิธีการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดมีในสำนักหอสมุดกลาง 3 แห่ง ยกเว้น สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นอกจากนี้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยการจัดนิทรรศการภายในห้องสมุดมีในสำนักหอสมุดกลาง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 วิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการสารสนเทศ

วิธีการประชาสัมพันธ์บริการ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มสธ.
แนะนำด้วยวาจา		✓	✓	✓	✓
แนะนำในคู่มือการใช้ห้องสมุด		✓	✓	✓	✓
ติดประกาศที่หน้าห้องสมุด		✓	-	✓	-
ประชาสัมพันธ์ในข่าวสารของ ห้องสมุด		✓	✓	✓	✓
ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด		✓	✓	✓	-
นำชมห้องสมุด		✓	✓	✓	✓
จัดนิทรรศการ		✓	✓	-	✓
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)		-	-	-	-

#### 1.5 ปัญหาในการจัดบริการสารสนเทศ

ปัญหาที่ประสบในการจัดบริการสารสนเทศด้านบุคลากรไม่เพียงพอมี 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ยังประสบปัญหาด้านผู้ใช้บริการไม่สนใจบริการของห้องสมุด นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ยังประสบปัญหาด้านเครื่องมือช่วยค้นไม่เพียงพออีกด้วย ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบปัญหาด้านสถานที่ไม่เอื้ออำนวยและทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ไม่ทันสมัย (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ปัญหาในการจัดบริการสารสนเทศ

ปัญหาด้าน	หอสมุดกลาง	มร.	มศว.	มคก.	มธธ.
			ประสานมิตร	ว.สนามจันทร์	
บุคลากรไม่เพียงพอ	-	-	✓	-	✓
งบประมาณไม่เพียงพอ	-	-	-	-	-
สถานที่ไม่เอื้ออำนวย	✓	-	-	-	-
ผู้ใช้บริการไม่สนใจบริการของห้องสมุด	-	-	✓	✓	-
เครื่องมือช่วยค้นไม่เพียงพอ	-	-	-	✓	-
ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อยไม่ทันสมัย	✓	-	-	✓	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-	-	-	-

#### 1.6 การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการค้นคืนสารสนเทศ ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์เพียงแห่งเดียวที่ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ แต่หอสมุดกลางทุกแห่งมีนโยบายในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นในทุก ๆ บริการของห้องสมุด

2. การจัดบริการสารนิเทศแต่ละประเภท ในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศที่มีเฉพาะในหอสมุดกลางแต่ละแห่งเท่านั้น ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการข่าวสารทันสมัย บริการสาระสังเขปและดรรชนี บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร และบริการค้นคืนสารนิเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

2.1 บริการตอบคำถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ งานที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้ใช้บริการ การจัดเก็บสถิติ การประเมินผล และปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม

### 2.1.1 ขอบเขตการให้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการให้บริการตอบคำถาม รวบรวมบรรณานุกรม แนะนำการใช้ห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด ติดต่อระหว่างประเทศ และถ่ายสำเนาเอกสาร ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการคือ ตอบคำถาม รวบรวมบรรณานุกรม แนะนำการใช้ห้องสมุด และยืมระหว่างห้องสมุด (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การให้บริการตอบคำถาม

การให้บริการ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว.	มศก.	มสธ.
			ประสานมิตร	ว.สนามจันทร์	
ตอบคำถาม	✓	✓	✓	✓	✓
รวบรวมบรรณานุกรม	✓	✓	✓	✓	✓
แนะนำการใช้ห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	✓
ยืมระหว่างห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	✓
ติดต่อระหว่างประเทศ	-	✓	✓	✓	✓
ถ่ายสำเนาเอกสาร	-	✓	✓	✓	✓

### 2.1.2 ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ

ในการให้บริการตอบคำถามของหอสมุดกลางทุกแห่ง พบว่ามีฝ่าย/งานที่รับผิดชอบแตกต่างกันไปคือ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วยฝ่ายบริการผู้อ่าน และฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัยเป็นผู้รับผิดชอบ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีงานส่งเสริมการใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบ ยกเว้นการแนะนำการใช้ห้องสมุดจะมีงานวิเคราะห์สนเทศร่วมด้วย

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีงานบริการสารนิเทศเป็นผู้รับผิดชอบ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วยงานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ งานวารสารและฝ่ายบริการสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบบริการตอบคำถาม

หอสมุดกลาง	มร.	มศว.	มศก.	มสธ.
ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ		ประสานมิตร	ว.สนามจันทร์	
ฝ่ายบริการผู้อ่าน	✓	-	-	-
ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย	✓	-	-	-
งานส่งเสริมการใช้บริการ	-	✓	-	-
งานวิเคราะห์สนเทศ	-	✓	-	-
งานบริการสารนิเทศ	-	-	✓	-
งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์	-	-	-	✓
งานวารสาร	-	-	-	✓
ฝ่ายบริการสนเทศ	-	-	-	✓

### 2.1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง ได้จัดบริการแต่ละประเภทให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการดังนี้ คือ

(1) ตอบคำถาม สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป



(2) รวบรวมบรรณานุกรม สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง จัดบริการให้เฉพาะอาจารย์

(3) แนะนำการใช้ห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะจัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้แก่ นักศึกษา สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จัดบริการให้แก่อาจารย์ และนักศึกษา

(4) ยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดบริการให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ขอ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป สำหรับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดบริการให้แก่อาจารย์ และผู้ใช้ทั่วไป ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จัดบริการให้แก่อาจารย์และนักศึกษา

(5) ติดต่อระหว่างประเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดบริการให้ อาจารย์ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ขอ

(6) ถ่ายสำเนาเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดบริการให้แก่ อาจารย์ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ขอ (ตารางที่ 8)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ตารางที่ 8 กลุ่มผู้ใช้บริการตอบคำถาม

การให้บริการ	หอสมุดกลาง			มร.			มศว.ประสานมิตร			มศก. ว.สนามจันทร์			มธอ.		
	อ.	นศ.	ผู้ใช้ ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ ทั่วไป
ตอบคำถาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวบรวมบรรณานุกรม	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
แนะนำการใช้ห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ยืมระหว่างห้องสมุด	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
ติดต่อระหว่างประเทศ	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
ถ่ายสำเนาเอกสาร	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-

หมายเหตุ อ. หมายถึง อาจารย์  
นศ. หมายถึง นักศึกษา

#### 2.1.4 การจัดเก็บสถิติ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเก็บสถิติคำถาม

#### 2.1.5 การประเมินผล

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่เคยมีการประเมินผลการใช้บริการ ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการประเมินผลการใช้บริการในด้านปริมาณผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการ

#### 2.1.6 ปัญหาในการให้บริการตอบคำถาม

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบปัญหาในการให้บริการตอบคำถามคือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถระบุความต้องการที่แท้จริงของตนเองได้ และสถานที่ในการให้บริการไม่เอื้ออำนวย ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่พบในทุกห้องสมุดคือ ผู้ให้บริการไม่สามารถกำหนดความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะมีความต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.2 บริการข่าวสารทันสมัย ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ งานที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้ใช้บริการ วิธีการเผยแพร่ การจัดเก็บสถิติ การประเมินผล และปัญหาในการให้บริการข่าวสารทันสมัย

### 2.2.1 ขอบเขตการให้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการให้บริการ รายชื่อหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบัญวารสาร จัดแสดงหนังสือใหม่ และจัดทำข่าวสารห้องสมุด ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการให้บริการเฉพาะบริการหน้าสารบัญวารสาร และจัดทำข่าวสารห้องสมุด (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 การให้บริการข่าวสารทันสมัย

	หอสมุดกลาง	มร.	มศว.	มศก.	มสธ.
วิธีการประชาสัมพันธ์บริการ		ประสานมิตร	ว.สนามจันทร์		
รายชื่อหนังสือใหม่	-	✓	✓	✓	✓
บริการหน้าสารบัญวารสาร	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดแสดงหรือนิทรรศการ	-	✓	✓	✓	✓
ข่าวสารของห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	✓

### 2.2.2 งานที่รับผิดชอบ

ในการให้บริการข่าวสารทันสมัย มีงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันตามการให้บริการ ดังนี้ คือ

(1) รายชื่อหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ เป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีงานวิเคราะห์สนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

(2) บริการหน้าสารบัญวารสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีงานวารสารเป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีงานวิเคราะห์สนเทศ และงานวารสารเป็นผู้รับผิดชอบ

(3) จัดแสดงหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีงานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีงานวิเคราะห์สนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

(4) ข่าวสารห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีงานบริการเป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีงานวิเคราะห์สนเทศและงานประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีงานเลขานุการสำนักเป็นผู้รับผิดชอบ

#### ตารางที่ 10 งานที่รับผิดชอบบริการข่าวสารทันสมัย

บริการ	รายชื่อนักหนังสือใหม่				หน้าสารบัญวารสาร				การจัดแสดง				ข่าวสารห้องสมุด			
	มร.	มศว.	มคก.	มคอ.	มร.	มศว.	มคก.	มคอ.	มร.	มศว.	มคก.	มคอ.	มร.	มศว.	มคก.	มคอ.
งานที่รับผิดชอบ																
งานวิเคราะห์เลขหมู่ และทำบัตรรายการ	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
งานวิเคราะห์สนเทศ	-	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-
งานประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-
งานวารสาร	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-
งานบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓
งานเลขานุการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-

#### 2.2.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง ได้จัดบริการแต่ละประเภทให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ

ดังนี้คือ

(1) รายชื่อหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
วิโรฒ ประสานมิตร จัดบริการให้แก่ อาจารย์ และนักศึกษา ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ผู้ใช้  
ทั่วไปและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ สำหรับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-  
ธรรมาธิราช จัดบริการให้แก่ อาจารย์ ผู้ใช้ทั่วไป และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

(2) จัดบริการหน้าสารบัญวารสาร สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง จัด  
บริการให้เฉพาะอาจารย์ นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนัก  
บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยังจัดบริการให้แก่บุคลากรในห้องสมุดด้วย

(3) จัดแสดงหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
วิโรฒ ประสานมิตร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนาม  
จันทร์ จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป ส่วนสำนักบรรณสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดบริการให้แก่ผู้ใช้โดยทั่วไป

(4) ข่าวสารห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้ทั่ว ๆ ไป และสมาชิก ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหา  
วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จัดให้บริการเฉพาะ อาจารย์ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดบริการให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และ  
สถาบันอุดมศึกษาศึกษาต่าง ๆ สำหรับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
จัดบริการให้แก่ผู้ใช้โดยทั่วไป (ตารางที่ 11)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตารางที่ 11 กลุ่มผู้ใช้บริการชาวสารทันสมัย

การให้บริการ	หอสมุดกลาง			มร.			มศว.ประสานมิตร			มศก.ว.สนามจันทร์			มธธ.		
	อ.	นศ.	ผู้ใช้ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ทั่วไป	อ.	นศ.	ผู้ใช้ทั่วไป
รายชื่อหนังสือใหม่	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	-	✓
บริการหน้าสารบัญวารสาร	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
การจัดแสดงหรือนิทรรศการ	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	✓
ข่าวสารของห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓

### 2.2.4 วิธีการเผยแพร่ข่าวสารทันสมัย

วิธีการเผยแพร่ข่าวสารทันสมัยแตกต่างกันไปตามการให้บริการดังนี้คือ

(1) รายชื่อหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้บริการรายชื่อหนังสือใหม่โดยเก็บไว้ให้บริการในห้องสมุด ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดเก็บให้บริการโดยส่งให้ผู้ใช้โดยตรง และส่งให้ภาควิชาเวียนให้อาจารย์ทราบ ส่วนสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวิธีการเผยแพร่โดยเก็บไว้ให้บริการในห้องสมุด และส่งให้สาขาวิชาเวียนให้อาจารย์ทราบ

(2) จัดบริการหน้าสารบัญวารสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดบริการโดยเก็บที่ห้องสมุด และส่งให้ภาควิชาเวียนให้อาจารย์ทราบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดให้บริการโดยส่งให้ภาควิชาเวียนให้อาจารย์ทราบ สำหรับสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดให้บริการโดยส่งให้ผู้ใช้โดยตรง

(3) จัดแสดงหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะจัดแสดงหนังสือใหม่ภายในห้องสมุด

(4) ข่าวสารห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดบริการโดยเก็บที่ห้องสมุด และส่งให้สมาชิก สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จัดให้บริการโดยส่งให้ภาควิชาเวียนให้อาจารย์ทราบ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง



มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จัดให้บริการโดยส่งให้ผู้ใช้โดยตรง สำหรับ  
สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดให้บริการโดยส่งให้หน่วยประชา  
สัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเผยแพร่ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 วิธีการเผยแพร่ข่าวสารทันสมัย

การให้บริการ วิธีการเผยแพร่	รายชื่อหนังสือใหม่				นิตยสารปัญญวารสาร				การจัดแสดง				ข่าวสารห้องสมุด			
	มร.	มศว.	มศก.	มธธ.	มร.	มศว.	มศก.	มธธ.	มร.	มศว.	มศก.	มธธ.	มร.	มศว.	มศก.	มธธ.
เก็บไว้ให้บริการใน ห้องสมุด	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	-
ส่งให้ภาควิชาเวียน ให้อาจารย์ทราบ	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
ส่งถึงผู้ใช้โดยตรง	-	-	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	-
ส่งให้หน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓

### 2.2.5 การจัดเก็บสถิติ

สำนักหอสมุดกลางทุกแห่งมีการจัดเก็บสถิติการให้บริการ

### 2.2.6 การประเมินผล

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย  
รามคำแหง ไม่เคยประเมินผลการใช้บริการ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะ  
ประเมินผลการใช้บริการในด้านปริมาณผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาใน  
การใช้บริการ

### 2.2.7 ปัญหาในการให้บริการข่าวสารทันสมัย

ปัญหาที่หอสมุดกลางทุกแห่งประสบในการให้บริการเวียนนิตยสารวารสารคือ เอกสารสูญหาย ขาดและต้องใช้เวลา นานกว่าที่ผู้ใช้บริการจะแจ้งความจำนงในการ  
ขอให้บริการ บางครั้งผู้ใช้บริการไม่แสดงการตอบรับ

2.3 บริการสาระสังเขปและดรรชนี ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับขอบเขต การให้บริการ งานที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้ใช้บริการ การจัดเก็บสถิติ การประเมินผลและปัญหาในการ ให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี

### 2.3.1 ขอบเขตการให้บริการ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง มีการให้บริการในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ โดยให้ บริการตัวเล่มสาระสังเขปและดรรชนี รวมทั้งในรูปแบบของบัตรรายการ นอกจากนี้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยังจัดให้ บริการในรูปแบบของกระดาษต่อเนื่อง (printout) และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช ยังใช้กระดาษต่อเนื่องทำเป็นเอกสารเย็บเล่มให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งด้วย (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 การให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี

การให้บริการ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มสธ.
ตัวเล่มสาระสังเขปและดรรชนี		✓	✓	✓	✓
บัตรรายการ		✓	✓	✓	✓
กระดาษต่อเนื่อง		✓	-	-	✓
เอกสารเย็บเล่ม		-	-	-	✓

### 2.3.2 งานที่รับผิดชอบ

การให้บริการสาระสังเขปและดรรชนีของสำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง มีงาน บริการเป็นผู้รับผิดชอบ

### 2.3.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่ง จัดบริการสาระสังเขปและดรรชนีให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป

### 2.3.4 การจัดเก็บสถิติ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการ ในขณะที่สำนักหอสมุดกลางอีก 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ไม่มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการ

### 2.3.5 การประเมินผล

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังไม่เคยประเมินผลการให้บริการ ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการประเมินผลการให้บริการในด้านปริมาณผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการ

### 2.3.6 ปัญหาในการให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี

ปัญหาที่หอสมุดกลางทุกแห่งประสบในการให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี คือ ผู้ใช้บริการยังใช้สิ่งตีพิมพ์ประเภทสาระสังเขปและดรรชนีไม่เป็น รวมทั้งผู้ให้บริการไม่ค่อยสนใจบริการนี้มากเท่าที่ควร

2.4 บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ งานที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้ให้บริการ การจัดเก็บสถิติ การประเมินผล และปัญหาในการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร

#### 2.4.1 ขอบเขตการให้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม ในขณะที่สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดให้บริการโดยการรวบรวมบรรณานุกรม การจัดส่งบทคัดย่อ และการจัดส่งเอกสารสำเนาแก่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 การให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร

การให้บริการ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มธ.
การรวบรวมบรรณานุกรม		✓	-	-	✓
การจัดส่งบทความ		-	-	-	✓
การจัดส่งเอกสารสำเนา		-	-	-	✓

2.4.2 ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ

ในการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร มีฝ่าย/งานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนี้คือ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย เป็นผู้รับผิดชอบ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช งานที่รับผิดชอบในการจัดบริการประกอบด้วย งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ งานวารสารและฝ่ายบริการสนเทศ (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบบริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร

ฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว. ประสานมิตร	มศก. ว.สนามจันทร์	มธ.
ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย		✓	-	-	-
งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์		-	-	-	✓
งานวารสาร		-	-	-	✓
ฝ่ายบริการสนเทศ		-	-	-	✓

2.4.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดบริการให้เฉพาะอาจารย์

#### 2.4.4 การจัดเก็บสถิติ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการ

#### 2.4.5 การประเมินผล

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไม่เคยมีการประเมินผลการให้บริการ

#### 2.4.6 ปัญหาในการให้บริการเผยแพร่สารนิเทศเลือกสรร

ปัญหาที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงและสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประสบในการให้บริการคือ ไม่ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการไม่แสดงผลการตอบรับในบริการ

2.5 บริการค้นคืนสารนิเทศ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการ งานที่รับผิดชอบ กลุ่มผู้ให้บริการ การจัดเก็บสถิติ การประเมินผล และปัญหาในการให้บริการค้นคืนสารนิเทศ

#### 2.5.1 ขอบเขตการให้บริการ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการให้บริการค้นคืนสารนิเทศในรูปของฐานข้อมูล ซีดี-รอม นอกจากนี้ยังมีบริการค้นคืนสารนิเทศในรูปของฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่วนการให้บริการค้นคืนสารนิเทศจากฐานข้อมูลต่างประเทศด้วยวิธีออนไลน์ นั้น จะมีให้บริการในสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ตารางที่ 16)

## ตารางที่ 16 การให้บริการค้นคืนสารสนเทศ

การให้บริการ	หอสมุดกลาง	มร.	มศว.	มศก.	มสธ.
			ประสานมิตร	ว.สนามจันทร์	
ฐานข้อมูล CD-ROM		✓	✓	-	✓
ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง		-	✓	-	✓
ฐานข้อมูลต่างประเทศด้วย วิธีออนไลน์ (ON-LINE)		-	-	-	✓

### 2.5.2 งานที่รับผิดชอบ

ในการให้บริการค้นคืนสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีงานบริการเป็นผู้รับผิดชอบ

### 2.5.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดบริการให้แก่อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้โดยทั่วไป ส่วนสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดบริการให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่ขอ

### 2.5.4 การจัดเก็บสถิติ

สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง ยกเว้นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีการจัดเก็บสถิติการให้บริการ

### 2.5.5 การประเมินผล

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ไม่เคยมีการประเมินผลการใช้บริการ ในขณะที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการประเมินผลการใช้บริการในด้านปริมาณผู้ใช้บริการเพราะในการบอกรับเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลซีดีรอม นั้นจะใช้ปริมาณของผู้ใช้บริการเป็นเกณฑ์สำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการอีกด้วย



### 2.5.6 ปัญหาในการให้บริการคณิศารนิเทศ

ปัญหาที่สำนักหอสมุดกลางทั้ง 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประสบคือเรื่องค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลซีดีรอม และผู้ให้บริการไม่ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศของห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่งนั้น ผู้ให้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสารนิเทศแต่ละประเภทของห้องสมุดให้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนทั้งในเรื่องของงบประมาณและบุคลากร เพื่อช่วยให้การจัดบริการสารนิเทศของห้องสมุดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาการจัดบริการสารนิเทศของหอสมุดกลางทั้ง 4 แห่งที่ใช้เป็นแหล่งศึกษา โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว พบว่าหอสมุดกลางแต่ละแห่งจะจัดบริการสารนิเทศมากน้อยแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามประเภทของบริการสารนิเทศที่จัดบริการในหอสมุดกลางนั้น มีทั้งมุ่งให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทั่ว ๆ ไป และมุ่งให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม รวมทั้งระดับของบริการมีตั้งแต่ระบบทำงานด้วยมือจนถึงระดับการใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม

ส่วนวิธีการใช้บริการสารนิเทศมีปรากฏในหลายลักษณะ แสดงให้เห็นถึงวิธีการใช้บริการสารนิเทศที่แตกต่างกันออกไป เพื่อช่วยให้ห้องสมุดสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งทอดสารนิเทศไปสู่ผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สำหรับบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารนิเทศในหอสมุดกลางจะประกอบด้วยบุคลากรหลาย ๆ ฝ่ายทำงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษานักแนะแนวการศึกษา พนักงานห้องสมุด หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และบุคลากรอื่น ๆ ซึ่งต่างก็มีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานบริการสารนิเทศทั้งสิ้น

เนื่องจากกรณีที่ห้องสมุดประสบปัญหากระดาษเคลือบหลุดลอก ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดบริการสารนิเทศในหลาย ๆ ประเภทได้ หรือไม่สามารถขยายบริการสารนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนห้องสมุดขาดวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบในกิจกรรมของห้องสมุด และปัญหาอีกประการหนึ่งคือ อาคารสถานที่ไม่เอื้ออำนวยให้จัดบริการต่าง ๆ

ดังนั้น การศึกษาถึงความต้องการใช้บริการสารนิเทศของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านประเภทของบริการ วิธีการใช้บริการและปัญหาที่ประสบในการใช้บริการย่อมเป็นการประเมินผู้ใช้บริการได้ว่ามีความต้องการบริการสารนิเทศมากน้อยเพียงใด และมีความพึงพอใจในบริการสารนิเทศของห้องสมุดหรือไม่



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย