

สำนักงานสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
พิมพ์ครั้งที่ ๑.เมื่อ ๑๖ ตุลาคม ๒๐๑๖



เอกสารประกอบการสอน

วิชา ๒๐๒๓๒๑ บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการอ้างอิง

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

๐๕๐๐๘๐๖๑๑

AO 0023711

- ๑ พ.ย. ๒๕๔๗

184313

เริ่มบริการ

12 ม.ค. ๒๕๔๘

ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

ISBN 974-384-022-2

คำนำ

เอกสารประกอบการสอนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสอนวิชา ๒๐๒๓๒๑ บริการ
ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการอ้างอิง ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสารเจริญก้าวหน้าไปอย่างมาก มีการ
เชื่อมต่อทั่วถึงเป็นระบบเดียวกัน ทำให้เกิดความต้องการและการใช้บริการสารสนเทศที่หลากหลายรูป
แบบ ซึ่งเป็นความต้องการการสนองตอบในรูปแบบใหม่ แต่บรรณารักษ์บริการอ้างอิงยังคงอยู่บนพื้น
ฐานการให้บริการ ที่ได้มีไปด้วยความยินดีช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตามความต้องการ
ทุกรูปแบบอย่างเพียงพอ โดยไม่ชักช้า เอกสารประกอบการสอนเล่มนี้จะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจบทบาท
หน้าที่ และความรับผิดชอบของการเป็นบรรณารักษ์บริการอ้างอิงมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูจิตต์ เขียวสมบูรณ์ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าขัดเกลาสำนวน
ภาษาให้

กุสวลวัฒน์ คงประดิษฐ์

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑. นิยาม “บริการอ้างอิง”	๒
๒. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการอ้างอิง.....	๔
๓. แนวทางสำหรับบริการสารสนเทศ.....	๖
๔. ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน.....	๑๑
๕. แนวทางสำหรับพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของผู้มีวิชาชีพในการให้ บริการอ้างอิงและสารสนเทศ.....	๑๓
๖. นโยบายห้องสมุดอเมริกันต่อความลับของวัสดุในห้องสมุด.....	๑๗
๗. งานบริการอ้างอิงกับห้องสมุด.....	๑๘
๘. คุณสมบัติบรรณารักษ์บริการอ้างอิง.....	๑๙

บทที่ ๒ บริการที่จัดให้

๑. บริการ.....	๒๑
๑.๑ บริการของงานบริการอ้างอิง.....	๒๒
๑.๒ บริการอื่น ๆ.....	๒๓
๑.๓ การจัดบริการอ้างอิงสู่ชุมชน.....	๒๓
๒. การให้บริการ.....	๒๓
๒.๑ บริการอ้างอิงที่ดี.....	๒๔
๒.๒ กระบวนการให้บริการสารสนเทศ.....	๒๕
๒.๓ บทบาทของผู้ให้บริการ.....	๒๕
๒.๔ นโยบายการบริการอ้างอิง	๒๕

บทที่ ๓ ผู้ใช้บริการ

๑. ประเภทของผู้ใช้บริการ.....	๓๑
๒. การค้นพบเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ.....	๓๓
๓. การเข้าถึงสารสนเทศอย่างเป็นอิสระ.....	๓๕
๔. การให้การสนับสนุนผู้ใช้ทุกคนใช้บริการอย่างเสมอภาค.....	๓๖
๕. การมีอิสรภาพในการอ่าน.....	๓๖

บทที่ ๔ ความต้องการสารสนเทศ

๑. การวิเคราะห์ความต้องการ.....	๔๑
๒. ความต้องการของชุมชน.....	๔๓
๓. การสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการ.....	๔๔
๔. ขั้นตอนการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง.....	๔๕
๕. ลักษณะของคำถาม.....	๔๖

บทที่ ๕ การสัมภาษณ์และการสื่อสาร

๑. การสัมภาษณ์.....	๕๓
๑.๑ การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง.....	๕๓
๑.๒ ทักษะการสัมภาษณ์.....	๕๘
๑.๓ พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน.....	๕๙
๑.๔ สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกความต้องการที่แท้จริง.....	๖๐
๑.๕ การแปลความหมาย.....	๖๑
๑.๖ คำถามเปิด.....	๖๒
๑.๗ กระบวนการการใช้คำถาม.....	๖๓
๑.๘ การทำความเข้าใจกับคำถาม.....	๖๕
๑.๙ ประเด็นสำคัญ ๖ ประการจากการสัมภาษณ์.....	๖๖
๑.๑๐ คำถามเพื่อการติดตามผล.....	๖๖
๒. การสื่อสาร.....	๖๗
๒.๑ ทักษะการสื่อสาร.....	๖๗
๒.๒ ภาษาท่าทาง.....	๖๘
๒.๓ การฟังอย่างตั้งใจ.....	๗๐
๒.๔ ปัญหาในการฟัง.....	๗๐
๒.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร.....	๗๑
๒.๖ ผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษ.....	๗๓
๒.๗ ผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา.....	๗๔

บทที่ ๖ การเข้าถึงสารสนเทศ

๑. ยุทธศาสตร์การค้นสารสนเทศ.....	๗๘
๒. จุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึงสารสนเทศ.....	๘๐

๒.๑ เว็บไซต์.....	๘๐
๒.๒ อินเทอร์เน็ต.....	๘๐
๒.๒.๑ สิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต.....	๘๐
๒.๓ แหล่งสารสนเทศอ้างอิง.....	๘๒
๒.๔ สาขาวิชาและคำศัพท์.....	๘๓
๒.๕ หัวเรื่อง.....	๘๓
๒.๖ คำนี.....	๘๔
๒.๗ คำศัพท์เฉพาะ คำพ้อง คำที่มีความหมายกว้าง.....	๘๔
๒.๘ การถามผู้เชี่ยวชาญ.....	๘๕
๒.๙ บริการสารสนเทศและการแนะแหล่งสารสนเทศ.....	๘๕
๓. กลวิธีการให้บริการ.....	๘๖
๓.๑ การค้นหาแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้.....	๘๖
๓.๒ การค้นหาให้ได้สารสนเทศ.....	๘๖
๓.๓ การอ้างอิงแหล่งที่มา.....	๘๖
๓.๔ การอยู่ในแนวทางการให้บริการ.....	๘๖
๓.๕ การอยู่ในแนวทางและขอบเขตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด.....	๘๘
๓.๖ การแนะแหล่งสารสนเทศอื่น.....	๘๙
๓.๗ การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะต่อการใช้.....	๙๐
๓.๘ การให้บริการทางโทรศัพท์.....	๙๑
๓.๙ อันดับความสำคัญของการให้บริการ.....	๙๒

บทที่ ๗ บริการอ้างอิงดิจิทัล

๑. นิยามห้องสมุดดิจิทัล.....	๙๕
๒. บริการในรูปแบบดิจิทัล.....	๙๖
๒.๑ บริการตอบคำถามทางไกล.....	๙๖
๒.๒ การบริการตอบคำถามออนไลน์.....	๙๖
๒.๓ เครื่องจักรกลตอบคำถาม.....	๙๖
๒.๔ การประชุมผ่านวิดีโอ.....	๙๖
๒.๕ บริการถามผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน.....	๙๖
๓. การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล.....	๙๖

๓.๑ แบบกรอกเพื่อขอใช้บริการอ้างอิง.....	๕๕
---	----

บทที่ ๘ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

๑. การพิจารณาและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง.....	๑๐๖
๒. รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์เป็นแหล่งทรัพยากรอ้างอิง.....	๑๐๘
๓. ประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง.....	๑๐๘
๔. การให้หัวเรื่องกับประเภทแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง.....	๑๑๐
๕. การพิจารณาคูณค่าทรัพยากรสารสนเทศ.....	๑๑๐
๖. การประเมินคูณค่าทรัพยากรสารสนเทศ.....	๑๑๑
๗. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต.....	๑๑๒
๘. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอินเทอร์เน็ต.....	๑๑๓
๙. การพิจารณาคูณค่านั่งสื่ออ้างอิง.....	๑๑๓
๑๐. การพิจารณาคูณค่าฐานข้อมูล.....	๑๑๔

บทที่ ๙ การประเมินคุณภาพ

๑. ความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง.....	๑๔๖
๒. ประเด็นการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง.....	๑๔๗
๓. ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง.....	๑๔๗
๔. ตัวอย่างการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง.....	๑๔๘

บรรณานุกรม

อภิธานศัพท์

ดัชนี

ประมวลรายวิชา

๑. รหัสและชื่อวิชา : (ภาษาไทย) ๒๐๒๓๒๑ การบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิง
: (ภาษาอังกฤษ) ๒๐๒๓๒๑ Reference Resources Services

๒. จำนวนหน่วยกิต/ชั่วโมง ๒(๒-๐-๔)

๓. คำอธิบายรายวิชา

ลักษณะและประเภทวัสดุอ้างอิง หลักการประเมินคุณค่า หลักการเลือก การจัดการบริหาร และการให้บริการเอกสารอ้างอิง ตลอดจนบรรณานุกรมสำหรับการค้นคว้า

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความหมาย และแนวทางในการให้บริการอ้างอิงได้
๒. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถให้บริการอ้างอิงได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนรู้บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของการเป็นบรรณารักษ์บริการอ้างอิง
๔. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกลักษณะ และจำแนกประเภทของวัสดุอ้างอิงได้
๕. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประเมินคุณค่า และคัดเลือกหนังสืออ้างอิงได้
๖. เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการจัด และให้บริการหนังสืออ้างอิงได้
๗. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถให้บริการในการค้นหาแหล่งความรู้อ้างอิงจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้
๘. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการได้

๕. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ-เนื้อหา
๑-๒	บทที่ ๑ บทนำ ๑. นิยาม “บริการอ้างอิง” ๒. แนวทางสำหรับบริการสารสนเทศ ๓. ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ๔. แนวทางสำหรับพฤติกรรมกรดำเนินงานของผู้มีวิชาชีพในการให้บริการอ้างอิงและสารสนเทศ ๕. นโยบายห้องสมุดอเมริกันต่อความลับของวัสดุในห้องสมุด

ลำดับที่	หัวข้อ-เนื้อหา
	๖.งานบริการอ้างอิงและห้องสมุด ๗. คุณสมบัติบรรณารักษ์บริการอ้างอิง
๓	บทที่ ๒ บริการที่จัดให้ <ol style="list-style-type: none"> ๑. บริการ <ol style="list-style-type: none"> ๑.๑ การจัดบริการสู่ชุมชน ๑.๒ บริการอื่น ๆ ๒. การให้บริการ <ol style="list-style-type: none"> ๒.๑ บริการอ้างอิงที่ดี ๒.๒ กระบวนการให้บริการสารสนเทศ ๒.๓ บทบาทของผู้ให้บริการ ๒.๔ นโยบายการบริการอ้างอิง
๔	บทที่ ๓ ผู้ใช้บริการ <ol style="list-style-type: none"> ๑. การเข้าถึงสารสนเทศอย่างเป็นอิสระ ๒. การให้การสนับสนุนผู้ใช้ทุกคนใช้บริการอย่างเสมอภาค ๓. การมีอิสรภาพในการอ่าน
๕	บทที่ ๔ ความต้องการสารสนเทศ <ol style="list-style-type: none"> ๑. ขั้นตอนการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง ๒. ลักษณะของคำถาม ๓. ความต้องการของชุมชน
๖-๘	บทที่ ๕ การสัมภาษณ์และการสื่อสาร <ol style="list-style-type: none"> ๑. การสัมภาษณ์ <ol style="list-style-type: none"> ๑.๑ การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง ๑.๒ ทักษะการสัมภาษณ์ <ol style="list-style-type: none"> ๑.๓ พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน ๑.๔ สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกความต้องการที่แท้จริง ๑.๕ การแปลความหมาย ๑.๖ คำถามเปิด ๑.๗ กระบวนการการใช้คำถาม ๑.๘ การทำความเข้าใจกับคำถาม ๑.๙ ประเด็นสำคัญ ๖ ประการจากการสัมภาษณ์ ๑.๑๐ คำถามเพื่อการติดตามผล

สัปดาห์ที่	หัวข้อ-เนื้อหา
	<p>๒. การสื่อสาร</p> <p>๒.๑ ภาษาท่าทาง</p> <p>๒.๒ การฟังอย่างตั้งใจ</p> <p>๒.๓ ปัญหาในการฟัง</p> <p>๒.๔ อุปสรรคในการสื่อสาร</p> <p>๒.๕ ผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษ</p> <p>๒.๖ การให้บริการผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา</p>
๕-๑๑	<p>บทที่ ๖ การเข้าถึงสารสนเทศ</p> <p>๑. ยุทธศาสตร์การค้นสารสนเทศ</p> <p>๒. จุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึงสารสนเทศ</p> <p>๒.๑ เว็บไซต์</p> <p>๒.๒ อินเทอร์เน็ต</p> <p>๒.๒.๑ สิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต</p> <p>๒.๓ แหล่งสารสนเทศอ้างอิง</p> <p>๒.๔ สาขาวิชาและคำศัพท์</p> <p>๒.๕ หัวเรื่อง</p> <p>๒.๖ คำนี</p> <p>๒.๗ คำศัพท์เฉพาะ คำพ้อง คำที่มี ความหมายกว้าง</p> <p>๒.๘ การถามผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>๒.๙ บริการสารสนเทศและการแนะแหล่งสารสนเทศ</p> <p>๓. กลวิธีการให้บริการ</p> <p>๓.๑ การค้นหาแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้</p> <p>๓.๒ การค้นให้ได้สารสนเทศ</p> <p>๓.๓ การอ้างอิงแหล่งที่มา</p> <p>๓.๔ การอยู่ในแนวทางการให้บริการ</p> <p>๓.๕ การอยู่ในแนวทางและขอบเขตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด</p> <p>๓.๖ การแนะแหล่งสารสนเทศอื่น</p> <p>๓.๗ การให้บริการทางโทรศัพท์</p> <p>๓.๘ อันดับความสำคัญของการให้บริการ</p>

ลำดับที่	หัวข้อ-เนื้อหา
๑๒	บทที่ ๗ บริการอ้างอิงดิจิทัล <ol style="list-style-type: none"> ๑. นิยามห้องสมุดดิจิทัล ๒. บริการในรูปแบบดิจิทัล <ol style="list-style-type: none"> ๒.๑ บริการตอบคำถามทางไกล ๒.๒ การบริการตอบคำถามออนไลน์ ๒.๓ เครื่องจักรกลตอบคำถาม ๒.๔ การประชุมผ่านวิดีโอ ๓. การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล <ol style="list-style-type: none"> ๓.๑ แบบกรอกเพื่อขอใช้บริการอ้างอิง
๑๓	บทที่ ๘ การประเมินคุณภาพ <ol style="list-style-type: none"> ๑. การประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง ๒. แบบที่ ๑ รูปแบบ เอสเอสเค เพื่อการประเมินบริการอ้างอิงและบริการสารสนเทศ ๓. แบบที่ ๒ การประเมินคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ทางคุณภาพมี ๓ ชั้น
๑๔-๑๖	บทที่ ๙ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง <ol style="list-style-type: none"> ๑. การพิจารณาและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ๒. รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์เป็นแหล่งทรัพยากรอ้างอิง ๓. ประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ๔. การให้หัวเรื่องกับประเภทแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ๕. การพิจารณาคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ ๖. การประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ ๗. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต ๘. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ๙. การพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิง ๑๐. การพิจารณาคุณค่าฐานข้อมูล

๑๔. การประเมินผล

๑. สอบกลางภาค	๒๐%
๒. งานที่มอบหมาย	๓๐%
๓. สอบปลายภาค	๕๐%

บทที่ ๑

บทนำ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายบริการอ้างอิง
๒. เพื่อให้ผู้เรียนปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการให้บริการอ้างอิงได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวทางสำหรับบริการสารสนเทศ
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีหลักจริยธรรมในการให้บริการ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวทางพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของผู้มีวิชาชีพในการให้บริการอ้างอิงและสารสนเทศ
๖. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความเกี่ยวข้องกันระหว่างบริการอ้างอิงและห้องสมุด
๗. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักคุณสมบัติบรรณารักษ์อ้างอิง และมีทัศนคติที่ดีในการเป็นบรรณารักษ์อ้างอิง

เนื้อหาบทเรียน

๑. นิยาม “บริการอ้างอิง”
๒. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการอ้างอิง
๓. แนวทางสำหรับบริการสารสนเทศ
๔. ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน
๕. แนวทางสำหรับพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของผู้มีวิชาชีพในการให้บริการอ้างอิงและสารสนเทศ
๖. งานบริการอ้างอิงและห้องสมุด
๗. คุณสมบัติบรรณารักษ์อ้างอิง

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. ให้นิสิตอภิปรายประเด็นที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับแนวทางต่าง ๆ
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส
๒. ภาพเคลื่อนไหวงานบริการอ้างอิง

การวัดผลและประเมินผล

๑. การซักถามขณะบรรยาย และหลังบรรยาย
๒. สังเกตการอภิปรายว่ามีความเข้าใจและทัศนคติต่อแนวทางที่มีอยู่ และคุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการอ้างอิง
๓. วัดและประเมินผลจากการทำแบบฝึกหัดท้ายบท

๑. นิยามบริการอ้างอิง

คำว่า “บริการอ้างอิง” นั้น มีคำเรียกคำนี้หลายคำ ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการอ้างอิง บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น และมีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้ ดังนี้

บริการอ้างอิง (Reference Services หรือ Inquiry Services) (OCLC, & Library of Congress, 2002) ไม่ใช่การที่บุคคลหนึ่งถามคำถาม แล้วอีกบุคคลหนึ่งให้คำตอบ แต่เป็นเรื่องที่บุคคลหนึ่งทำงานด้านสารสนเทศกับอีกบุคคลหนึ่งที่มีปัญหาด้านสารสนเทศ

บริการอ้างอิง (Houston Area Library, 2002) คือ การทำให้สารสนเทศตอบสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลผู้ใช้ห้องสมุดและบุคคลในชุมชน บริการอ้างอิงที่ดีมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

บริการอ้างอิง (Pikula, L., 2002) คือ การช่วยเหลือที่มีให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมีศักยภาพ ที่จะให้สารสนเทศแก่เขา อาจจะมองในภาพรวมได้จากปริมาณการให้บริการในระดับสูง ที่บริการให้แก่ผู้ใช้ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะเป็นพิเศษ

ดังนั้น บริการอ้างอิง จึงหมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้ได้สารสนเทศตามความต้องการ ทั้งสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และที่มีอยู่ตามแหล่งอื่น โดยจัดให้มีบริการอย่างมีศักยภาพให้กับทั้งผู้ใช้ที่มาใช้ห้องสมุด ผู้ที่อยู่นอกห้องสมุด และผู้ใช้ลักษณะพิเศษ

ในการให้บริการอ้างอิงอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วย โดยแคทซ์ (Katz, W.A., 1992, p. 3) ให้นิยามกระบวนการของการให้บริการอ้างอิงว่าประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๓ ประการ คือ

- ๑.๑ สารสนเทศ คือ สิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิม ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร นอกจากนี้ ยังมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เข้าถึงได้ด้วยคอมพิวเตอร์ และสื่อที่แสดงด้วยภาพ / เสียง ได้แก่ ภาพเคลื่อนไหว วิดิทัศน์ เป็นต้น และส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก ยากต่อการให้ที่อยู่ และยากต่อการตีความหมาย
- ๑.๒ ผู้ใช้บริการ เป็นผู้ให้คำถามแก่บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีปัญหาที่บางครั้งผู้ถามไม่รู้จริง ๆ ว่า อะไรคือความต้องการ และอะไรคือคำถาม จึงมีคำถามว่า “ผู้ถามไม่รู้ว่าจะต้องการอะไร และถามบุคคลอื่นที่ไม่แน่ใจว่าผู้ถามกำลังพูดอะไร”
- ๑.๓ บุคลากรบริการอ้างอิง ได้แก่ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ เป็นบุคคลที่อยู่ใต้อำนาจบริการตอบคำถาม ที่รับผิดชอบทั้งในการตีความหมายของคำถาม บอกที่อยู่ของแหล่งสารสนเทศจากคำตอบ และช่วยผู้ให้บริการประเมินค่าว่า คำตอบที่ได้เป็นคำตอบที่แท้จริง และเพียงพอหรือไม่

องค์ประกอบทั้งสามประการนี้ เกิดขึ้นที่โต๊ะบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่น โต๊ะบริการสารสนเทศ โต๊ะบริการตอบคำถาม และโต๊ะแนะนำผู้อ่าน เป็นต้น

การบริการอ้างอิงไม่เป็นการให้บริการที่ง่าย แต่เป็นบริการที่น่าสนใจ ทำทนาย และมีความสนุกสนาน เพราะเป็นการทำงานกับผู้คนทั่วไป เป้าหมายของบริการอ้างอิงคือการสนองตอบความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ งานบริการอ้างอิงประกอบไปด้วยการค้นหาว่าสารสนเทศอะไรที่ผู้ใช้ต้องการ และใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพื่อให้ได้สารสนเทศนั้น แม้ห้องสมุดมีภารกิจหลายประการ แต่งานบริการอ้างอิงและบริการสารสนเทศของห้องสมุด ก็เป็นงานที่น่าคุณค่าสู่ชุมชนที่ห้องสมุดให้บริการ สถานการณ์แวดล้อมเป็นสิ่งที่ทำให้บริการอ้างอิงมีคุณภาพ และเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อชุมชนได้ มีดังนี้

๑. ห้องสมุดมีสารสนเทศที่หลากหลายสำหรับทุกคนในชุมชน แม้ว่าการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลจะเป็นภาระที่ยากยิ่ง
๒. ห้องสมุดพยายามอย่างมากที่จะให้ความเสมอภาค โดยบริการตามเป้าหมายกับผู้ใช้บริการทุกคน
๓. ห้องสมุดจัดให้มีสารสนเทศที่มีคุณค่าในการแก้ปัญหาโจทย์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน หรือเพื่อนันทนาการ และเพื่อการเรียนรู้สิ่งที่เป็นความพอใจของแต่ละคน

ห้องสมุดต้องเข้าถึงผู้ให้บริการที่มีความต้องการสารสนเทศ ที่ไม่เคยคิดว่าจะใช้ห้องสมุดให้มาใช้ห้องสมุดโดยปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า ผู้ที่มาติดต่อห้องสมุดจะได้รับความรู้สึกว่าได้รับการต้อนรับ และใช้ห้องสมุดได้อย่างสะดวก เพียงเท่านั้นห้องสมุดก็จะบรรลุปณิธานได้

๒. ขั้นตอนกระบวนการอ้างอิง

การให้บริการอ้างอิงจะประสบความสำเร็จได้ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจสถานการณ์จากผู้ถาม คำถามอ้างอิงว่า อยู่ ณ จุดใดของกระบวนการแก้ปัญหาของผู้ถาม ซึ่ง โกรแกน (Grogan, D., 1979, pp. 42-45) สรุปขั้นตอนกระบวนการอ้างอิงไว้ ดังนี้

- ๒.๑ ปัญหา กระบวนการบริการอ้างอิงมีจุดเริ่มต้นจากปัญหาซึ่งทำให้เกิดขึ้นด้วยตัวเอง จากความสนใจของผู้ใช้บริการ ไม่มีใครได้รับการยกเว้นจากการมีปัญหาดังนั้นในทางทฤษฎี แต่ละคนเป็นผู้เริ่มต้นของกระบวนการอ้างอิง อย่างไรก็ตาม ปัญหาของมนุษย์หลายปัญหาไม่ง่ายในการแก้ปัญหาคด้วยสารสนเทศ และส่วนที่แก้ไขไม่ได้ก็เป็นสัดส่วนที่มาก ที่ไม่ได้รับการยอมรับ และเป็นความทรงจำที่เกิดจากมนุษย์เอง
- ๒.๒ ความต้องการสารสนเทศ หากว่าผู้ใช้บริการสร้างความคิดขึ้นมา ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เขาจำเป็นต้องรู้อะไรบางอย่าง เขาได้ก้าวไปสู่ขั้นที่สองของความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาแล้ว ความต้องการสารสนเทศในจุดนี้ อาจคลุมเครือและไม่ชัดเจน เป็นไปได้ที่ยังไม่ได้รับการทำให้เป็นรูปร่างขึ้นมา หรือยังไม่ถูกแสดงออกมา ซึ่งเรียกว่า เป็นความต้องการที่เป็นสัญชาตญาณ ในจุดนี้มีหลายวิถีทางที่ทำให้ได้บางสิ่งที่ต้องการรู้ให้ได้ว่าอะไรคือคำตอบ คือ การสังเกต การลองผิดลองถูก / การทดลอง หรือการถาม ถ้าผู้ใช้บริการพยายามทำหนึ่งในสามวิธีนี้ ก็จะเป็นผู้ใช้บริการที่ประสบความสำเร็จ
- ๒.๓ คำถามแรกเริ่ม การตัดสินใจของผู้ใช้บริการเพื่อถามเกี่ยวกับความต้องการของเขา จะกลายเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้รูปร่างของสติปัญญาแหลมคมขึ้น อธิบายออกมาได้ และจัดทำให้เป็นคำถามได้
- ๒.๔ คำถามที่มีการแลกเปลี่ยน แม้ว่าบรรณารักษ์อ้างอิงไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการอ้างอิงได้ จนกว่าจะได้รับคำถามจากผู้ใช้บริการ แต่ก็มีส่วนสำคัญกับการเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน เพราะผลสำเร็จขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับแต่ละขั้นตอนก่อนหน้านั้นได้ ดำเนินการอย่างถูกต้อง และจำเป็นอย่างมากสำหรับบรรณารักษ์ที่จะโยนย้อนไปขั้นตอนแรก ๆ ของคำถามแรกเริ่มที่เกิดขึ้นจากผู้ถาม อาจจำเป็นต้องทำความเข้าใจยิ่งขึ้น หรือปรับเปลี่ยนเพื่อให้แน่ใจว่า เหมาะกับความต้องการ อาจต้องให้นิยามคำถามใหม่ เพื่อให้เข้ากันได้ อย่างสอดคล้องกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่จะค้น
- ๒.๕ ยุทธศาสตร์การค้นหา ก่อนที่คำถามจะได้รับการแลกเปลี่ยนกัน คำถามได้รับการจัดเก็บไว้ในคลังสารสนเทศแล้ว ซึ่งเกิดจากการตัดสินใจทางเทคนิคในการจัดเก็บที่สำคัญ ๒ ประการ ได้แก่ คลังสารสนเทศจะได้รับการสอบถามอย่างไร และส่วนใดจะได้รับการค้นหาและในลำดับอะไร การตัดสินใจขั้นแรก เป็นส่วนสำคัญมากของการวิเคราะห์เนื้อหาวิชาอย่างละเอียดให้กับคำถาม การกำหนดลักษณะเฉพาะให้กับแนว

ความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างกันในแนวความคิด และการแปลแนวความคิดไปเป็นข้อความสั่งการคั่นที่เหมาะสม ในภาษาที่เข้าถึงคลังสารสนเทศได้ ขั้นตอนนี้บ่อยครั้งที่ผู้ถามจะมีส่วนช่วยที่สำคัญแก่บรรณารักษ์ การตัดสินใจขั้นที่สอง เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือก ซึ่งขึ้นกับความรู้อย่างละเอียดรอบครอบในแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายที่หามาได้ ประสบการณ์ในการใช้แหล่ง และความสามารถในการวินิจฉัยพิจารณาข้อดีข้อเสียซึ่งโดยสัญชาตญาณ ซึ่งเป็นที่ยอมรับบรรณารักษ์อ้างอิงทั้งหมด และเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็ยังไม่มีใครสามารถอธิบายได้ เป็นการลงความเห็นส่วนใหญ่ภายในขอบเขตของบรรณารักษ์ การตัดสินใจทั้งสองขั้นตอนนี้สามารถทำให้ง่ายขึ้นได้ โดยการค้นเบื้องต้นอย่างรวดเร็วเพื่อทดสอบพื้นภูมิประเด็นคำถาม

๒.๖ ขั้นตอนการค้น การดำเนินการค้นคลังสารสนเทศ โดยปกติเป็นการทำงานของบรรณารักษ์ ที่ต้องการบริการผู้ถามด้วยตัวบรรณารักษ์เอง ที่พร้อมที่จะให้ปฏิกิริยาตอบสนองทันทีทันใดที่จะทำให้ผลการค้นแสดงออกมา การค้นที่มีประสิทธิผลมากที่สุดต้องเป็นการค้น ที่ยุทธศาสตร์การค้นสามารถปรับเปลี่ยนได้เพียงพอที่จะทำให้เหมาะกับการเปลี่ยนแปลงทิศทาง ให้การค้นก้าวหน้าต่อไป ผู้ทำการค้นหาที่เตรียมพร้อมเป็นอย่างดี จะมียุทธศาสตร์ทางเลือกทันทีทันใดเมื่อมีความต้องการ การมีส่วนร่วมของผู้ถามจะช่วยการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จได้ ผู้ที่เน้นความถูกต้องต้องได้แย้งว่า การกระทำเช่นนี้เป็นกลวิธีมากกว่าเป็นยุทธศาสตร์ ที่ต้องเกิดข้อบกพร่องในโครงสร้างทางตรรกศาสตร์ หรือความสอดคล้องภายในของแหล่งสารสนเทศภายใน แต่การเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ก็เป็นคุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุดสำหรับผู้ทำการค้นหา

๒.๗ คำตอบ มีหลายกรณีที่ผู้ค้นหาพบคำตอบแล้ว แต่กระบวนการยังไม่จบสิ้น บรรณารักษ์ยังมีสิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้คือผลการค้นตรงกับความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ ถ้าการค้นได้ดำเนินการมาตามปกติ ควรจะพบคำตอบตามข้อความสั่งการค้นตามที่ปรับแก้ การค้นบางครั้งแสดงให้เห็นความไม่สำเร็จ แม้ค้นได้คำตอบ แต่ผู้ถามไม่มีความพึงพอใจกับคำตอบ

๒.๘ การตอบสนอง คำตอบเป็นการตอบสนองขั้นแรก ในบางกรณี เมื่อไม่มีความสงสัยในใจของบรรณารักษ์ว่า เป็นการเพียงพอตามวัตถุประสงค์ของผู้ถามแล้ว อาจเป็นความเพียงพอในลักษณะที่ไม่น่าพอใจ โดยทั่วไป การตอบสนองที่สมบูรณ์ ได้แก่ ปริมาณของการชี้แจงและการอธิบาย เป็นความปกติที่ทั้งบรรณารักษ์และผู้ถามต้องประเมินผลการค้นร่วมกัน และทั้งสองฝ่ายต้องให้การรับรอง ก่อนที่จะตกลงร่วมกันว่า กระบวนการบริการอ้างอิงได้เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว

จะเห็นได้ว่า โจทย์ปัญหาที่ผู้ถามต้องการแก้ปัญหา นั้น ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เป็นหลาย

มิตีคำถาม อาจจำเป็นต้องทำความเข้าใจยิ่งขึ้น หรือปรับใหม่เพื่อให้แน่ใจว่า เป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ถาม นอกจากนี้ ยังต้องการการแปลแนวความคิดไปเป็นข้อความสั่งการสั้น ที่เข้าใจกับระบบการจัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การค้น การสร้างความพึงพอใจ ที่ทุกขั้นตอนต้องมีปฏิริยาตอบสนองอย่างเหมาะสมจากผู้ตอบคำถาม

๓. แนวทางสำหรับบริการสารสนเทศ

แนวทางสำหรับบริการสารสนเทศจัดเตรียมโดย คณะกรรมการมาตรฐานและแนวทงสมาคมบริการอ้างอิงและผู้ให้บริการ (Reference and User Service Association-RUSA) ในปี ๒๕๓๓ ภายใต้ชื่อ การบริการสารสนเทศเพื่อผู้บริโภคสารสนเทศ แนวทางสำหรับผู้ให้บริการสารสนเทศ ปรับปรุงแก้ไข ในปี ๒๕๔๓ โดยคณะกรรมการการเข้าถึงสารสนเทศ สมาคมบริการอ้างอิงและผู้ให้บริการ ได้รับความเห็นชอบ เมื่อเดือนกรกฎาคม ปี ๒๕๔๓ จากกรรมการผู้อำนวยการ สมาคมบริการอ้างอิงและผู้ให้บริการ

๓.๑ ความเบื้องต้น

ห้องสมุดมีภาระหน้าที่ที่อันดับแรก ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษานันทนาการ และให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นสมาชิกของชุมชน ที่ตรงตามปณิธานของห้องสมุด

บริการสารสนเทศในห้องสมุดมีหลายรูปแบบ ได้แก่ การช่วยเหลือโดยตรงต่อบุคคล การชี้แนะ การติดป้าย การแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่ได้มาจากแหล่งอ้างอิง บริการให้การปรึกษาต่อผู้อ่าน การเผยแพร่สารสนเทศตามความคาดหวัง ความต้องการ หรือความสนใจของผู้ใช้บริการ และการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากห้องสมุดครอบครองและจัดองค์ความรู้ ที่เน้นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อชุมชน ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาบริการสารสนเทศให้เหมาะกับชุมชนของตน และเพื่อเป็นไปตามข้อบัญญัติสิทธิในการใช้ห้องสมุด ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน บริการเหล่านี้ควรเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และความคาดหวังในบริการของสมาชิกในชุมชน การจัดให้มีบริการสารสนเทศในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เป็นการพิสูจน์ว่าห้องสมุดได้ให้บริการทุกอย่างมากที่สุด แนวทางเหล่านี้ เป็นไปในแนวทางที่ให้ทุกคนได้แก่ คณะกรรมการ ผู้บริหาร นักการศึกษา หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศที่อยู่ในห้องสมุดทุกประเภทร่วมกันรับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศ

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แนวทางต่อไปนี้ เป็นรูปแบบการระบุเป้าหมายการให้บริการ มากกว่าจะเป็นกฎแห่งการปฏิบัติ การจัดทำแนวทางนี้มีเป้าหมาย ๒ ประการ คือ ประการแรกเพื่อว่า ข้อความนี้จะให้ประโยชน์ที่ยั่งยืนแก่วิชาชีพ และเพื่อบุคคลที่ห้องสมุดให้บริการอยู่

ประการที่สอง เพื่อการแนะนำเป้าหมายให้กับผู้จัดการ หรือผู้ให้บริการสารสนเทศ เนื่องจากแนวทางเหล่านี้ต้องสนับสนุนความต้องการของห้องสมุดทุกประเภท เป็นที่ยอมรับแล้วว่า ข้อความต่าง ๆ ที่กล่าวในแนวทางเหล่านี้ จะประยุกต์ใช้ได้กับห้องสมุดเฉพาะหรือ กับห้องสมุดทุกประเภท ดังนั้น ในการประยุกต์แนวทางนี้ ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดจำเป็นต้องเลือกข้อความต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับห้องสมุดนั้น ๆ ตามปณิธานของห้องสมุด และชุมชนที่ห้องสมุดบริการ และห้องสมุดควรมุ่งมั่นที่จะให้เกิดความสำเร็จเป้าหมายที่มีตามแนวทางนี้

แนวทางนี้ครอบคลุมบริการสารสนเทศจากมุมมองต่าง ๆ ต่อไปนี้

๑. บริการ

๒. ทรัพยากรสารสนเทศ

๓. การเข้าถึงสารสนเทศ

๔. บุคลากร

๕. การประเมินค่า

๖. จริยธรรม

๓.๒ บริการ

๓.๒.๑ เป้าหมายการบริการสารสนเทศ ก็เพื่อจัดให้มีสารสนเทศที่ต้องได้รับการค้นหาโดยผู้ใช้บริการ การบริการสารสนเทศควรจะมีมุ่งมั่นในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้บริการให้กับศักยภาพของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ เพื่อแต่ละบุคคลจะได้เข้าถึงสารสนเทศที่จะค้นหา

๓.๒.๒ ห้องสมุดควรพัฒนาบริการสารสนเทศ บริการอ้างอิง และบริการชี้แนะ ตามเป้าหมายของสถาบัน หรือชุมชนที่ห้องสมุดให้บริการ

๓.๒.๓ ห้องสมุดควรมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยการตอบคำถามที่สมบูรณ์ และถูกต้อง แม้ว่าคำถามที่ได้รับจะซับซ้อนเพียงใดก็ตาม

๓.๒.๔ ห้องสมุดควรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในรูปแบบที่เหมาะสม ที่จะช่วยผู้ใช้บริการระบุลักษณะเฉพาะวัสดุสารสนเทศที่มีอยู่ให้ตรงกับความต้องการ และความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดหาคู่มือการแนะนำการเข้าถึงสารสนเทศ ระบุชั่วโมงบริการ แผนที่แต่ละชั้น และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ คู่มือนี้ยังมีข้อเสนอในการช่วยเหลือการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ หรือการปฏิบัติการวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะด้านด้วย

๓.๒.๕ ห้องสมุดควรให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างคำแนะนำ ได้แก่ การให้คำอธิบายทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ หรือจัดทำคู่มือแนะนำในรูปแบบที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการ ด้วยการนำชมห้องสมุด การนำเสนอที่ออกแบบเพื่อให้การแนะนำ และการบอกแนวทางเพื่อติดตามค้นหาสารสนเทศ

๓.๒.๖ ห้องสมุดควรดำเนินการเชิงรุก เผยแพร่สิ่งที่ให้บริการ ได้แก่ ขอบเขตของงาน สิ่งที่มีอยู่ และบริการสารสนเทศต่อชุมชน ควรใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเข้าถึง ผู้ใช้บริการทุกคน หรือกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือกได้เมื่อมีความเหมาะสม

๓.๒.๗ ห้องสมุดควรสำรวจและประเมินความต้องการสารสนเทศของชุมชน และจัดทำผลิตผลสารสนเทศท้องถิ่นอื่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้วัสดุสารสนเทศ ที่ไม่ตรงกับ วัสดุสารสนเทศห้องสมุดของชุมชนนั้นมีอยู่

๓.๒.๘ ห้องสมุดควรบริการชุมชนของตน โดยการรวบรวมและจัดทำสารสนเทศ และเพิ่มข้อมูลการแนะแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้สมาชิกของชุมชนได้เข้าถึงบริการต่าง ๆ และ ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น ภูมิภาค และองค์การของรัฐ

๓.๒.๙ จากพื้นฐานการรู้ความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ห้องสมุดควรจัดให้มีสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ แม้ว่าจะไม่ได้มีการร้องขอมาตรง ๆ

๓.๒.๑๐ เมื่อสารสนเทศไม่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรง ห้องสมุดควรเพิ่มคุณค่า : สารสนเทศนั้น กระบวนการเพิ่มคุณค่าสารสนเทศนี้ สามารถทำได้ตั้งแต่การจัดแยกประเภท และ จัดทำสารสนเทศในรูปแบบย่อสั้น ๆ ไปจนถึงการทบทวนและวิเคราะห์งานนั้น เมื่อมีความเหมาะสม

๓.๒.๑๑ ห้องสมุดควรมีส่วนร่วมกับสมาคม หรือเครือข่าย เพื่อศักยภาพในการเข้าถึง แหล่งและบริการสารสนเทศ ที่ไม่สามารถจัดหาให้ได้ในห้องสมุดของตน

๓.๒.๑๒ เมื่อห้องสมุดไม่สามารถที่จะจัดให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตามที่เขา ต้องการ ควรส่งผู้ใช้บริการหรือคำถามไปยังหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญ หรือห้องสมุดอื่น ที่สามารถให้ สารสนเทศตามที่ต้องการได้ ก่อนการส่งผู้ใช้บริการ ไปยังหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญ หรือห้องสมุดอื่น ผู้ให้บริการสารสนเทศควรตรวจสอบกับหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญ หรือห้องสมุดอื่น เพื่อผู้ใช้บริการที่ กำลังได้รับการส่งต่อคำถามนั้น จะได้รับสารสนเทศและบริการในวงกว้างเมื่อคำถามส่งไปยัง หน่วยงานอื่น การส่งไปควรดำเนินการตามลำดับ เริ่มตั้งแต่หน่วยงานท้องถิ่น รัฐ ภูมิภาค และระดับ ชาติ เพื่อให้เกิดผล คือการควบคุมการเลือกรูปแบบการส่งสารและสื่อที่ใช้สื่อสาร

๓.๒.๑๓ ห้องสมุดควรใช้ หรือจัดการให้เข้าถึงระบบสารสนเทศนอกห้องสมุด เมื่อ เห็นว่า เป็นระบบที่ตรงกับความต้องการ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพมากกว่าระบบ สารสนเทศภายในจะทำได้

๓.๒.๑๔ ห้องสมุดควรพัฒนา และแจ้งให้สมาชิกทุกคนในชุมชนทราบว่า มี สารสนเทศอะไรบ้าง

๓.๒.๑๕ ห้องสมุดควรพัฒนา และแจ้งรายการสิ่งที่จะหามาได้ เพื่อให้ประชาชนทราบ นโยบายการบริการอ้างอิง

๓.๓ ทรัพยากรสารสนเทศ

๓.๓.๑ ห้องสมุดควรรวบรวม หรือจัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตาม ปรนิธาน และให้บริการตอบสนองการค้นคว้าของสมาชิก ที่ได้สัดส่วนอย่างเต็มที่ กับประชากรที่ ห้องสมุดให้บริการ

๓.๓.๒ ห้องสมุดควรพัฒนากลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (collection) และนโยบายการ พัฒนา ให้เป็นไปตามเป้าหมายของสถาบันหรือชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ควรเป็นที่พึงพอ ใจทั้ง เนื้อหา ความเป็นปัจจุบัน รูปแบบ การจัดองค์ความรู้ และปริมาณ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่ หลากหลาย

๓.๓.๓ บุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศ ควร ไปถึงจุดที่พ้นออกไปจากกลุ่มทรัพยากร- สารสนเทศและผู้เชี่ยวชาญภายใน โดยการเรียนรู้ขอบเขตทรัพยากรขององค์กรอื่น ที่รวบรวมและ จัดให้มีสารสนเทศ ปริญญาผู้เชี่ยวชาญ และเชื่อมต่อกับทรัพยากรสารสนเทศภายนอกโดยไม่คำนึง ถึงสื่อที่เขาเหล่านั้นใช้

๓.๓.๔ ห้องสมุดควรจัดให้มีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอ้างอิง ที่เข้ามาใหม่ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า สมาชิกได้รับสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

๓.๔ การเข้าถึง

๓.๔.๑ ห้องสมุดควรจัดการบริการสารสนเทศให้เป็นไปตามแผนงาน ให้พร้อมที่ผู้ใช้ บริการสามารถเข้าถึงได้ สถานที่ที่ให้บริการสารสนเทศ ควรกว้างขวางพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การ จัดหา กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือที่จำเป็นเพื่อการเข้าถึง เครื่องมือการสื่อสารทุกชนิด และ เครื่องมืออื่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการค้นหาสารสนเทศจากบริการต่าง ๆ

๓.๔.๒ ห้องสมุดควรจัดพื้นที่บริการเพื่อให้เห็นสารสนเทศได้ง่าย และเป็นไปตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้ใช้ที่พิการ บำบัดข้อความที่บอกเส้นทาง ควรชัดเจนไม่คลุมเครือเมื่อ ชี้ทางให้กับผู้ใช้ไปยังที่ต่าง ๆ ที่เขาจะได้รับความช่วยเหลือในการค้นหาสารสนเทศ

๓.๔.๓ ห้องสมุดควรสนับสนุนวิธีการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของ ผู้ใช้ทุกคน

๓.๔.๔ ห้องสมุดควรจัดให้มีเครื่องมือที่เหมาะสมในปริมาณที่เพียงพอ และใช้การ ได้ดี สะดวก มีประสิทธิภาพต่อการใช้งานกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งในท้องถิ่น และที่อยู่ห่างไกล ทั้ง บุคลากรและผู้ใช้บริการ รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อการรับและตอบคำถามสารสนเทศ ของผู้ใช้

๓.๔.๕ ชั่วโมงทำการบริการสารสนเทศ ควรสนองตอบความต้องการและพฤติกรรม ของชุมชน ทรัพยากรงบประมาณและทรัพยากรบุคคลด้วย

๓.๕ บุคลากร

๓.๕.๑ ห้องสมุดควรให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ ในระหว่างชั่วโมงทำการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิก ให้มีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการที่ดีที่สุด และตามความคาดหวังของชุมชน

๓.๕.๒ บุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศ ควรใช้ความพยายามในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ความพิการ ความชำนาญทางภาษา

๓.๕.๓ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้เพื่อการเตรียมการอย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ที่ห้องสมุดมีอยู่ บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีความคุ้นเคยและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และควรมีทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย

๓.๕.๔ การศึกษาต่อเนื่องของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นพื้นฐานความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ เป็นความรับผิดชอบของแต่ละคนที่จะแสวงหาการศึกษาต่อเนื่อง และเป็นความรับผิดชอบของสถาบัน ที่ต้องสนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องของบุคลากร ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีโครงการการศึกษาต่อเนื่อง

๓.๖ การประเมินค่า

๓.๖.๑ ห้องสมุดควรประเมินค่าบริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการก้าวหน้าไปกับเป้าหมายของสถาบันหรือไม่ และเพื่อตรวจสอบว่าเป้าหมายสะท้อนความต้องการ และความสนใจของชุมชนที่บริการอยู่ ควรมีการประเมินค่าอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการ ควรใช้เพื่อระบุนภาวะที่ดีที่สุดในการแบ่งสรรทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้มีบริการที่มีคุณภาพ

๓.๖.๒ ห้องสมุดควรบูรณาการมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและชุมชน ในขั้นตอนการประเมินค่าทั้งหมด เพื่อการบริการสารสนเทศ

๓.๖.๓ ในการประเมินค่าบริการสารสนเทศ ห้องสมุดควรจะเน้นองค์ประกอบที่สำคัญ ส่วนใหญ่ ที่ใช้ในการให้บริการต่อชุมชน ได้แก่ เวลาในการสนองตอบ ความสามารถในการเข้าถึงบริการ (ในส่วนที่เป็นการเข้าถึงทางกายภาพ ความสะดวกของสถานที่ตั้ง ความเหมาะสมของชั่วโมงการให้บริการ) คุณค่าและประสิทธิผลของบริการต่อกลุ่มประชากร ที่ห้องสมุดให้การสนับสนุน และประสิทธิผลในความสำเร็จของการตอบสนองความต้องการของชุมชน

๓.๖.๔ ห้องสมุดควรรวบรวมสถิติที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการประเมินค่าการให้บริการ ห้องสมุดควรดำเนินการศึกษาประเมินค่า โดยใช้เทคนิคและการวัดค่าที่จะทำให้ข้อมูลเทียบเคียง

จากสถาบันที่เหมือนกัน และการใช้บรรทัดฐานของชาติ หรือมาตรฐานทั่วไป นำมาปรับปรุงแก้ไข ตามที่จำเป็น เพื่อให้บริการของห้องสมุดได้มาตรฐานตามความต้องการของท้องถิ่น

๓.๖.๕ ห้องสมุดควรประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศกับกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ อันอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานทางวิชาชีพและความต้องการของผู้ใช้ ควรประเมินทรัพยากร-สารสนเทศในฐานะที่เป็นหน่วยเดียวกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่นเดียวกับประเมินค่าการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากภายนอก

๓.๖.๖ ห้องสมุดควรประเมินค่าการดำเนินงานของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นรายบุคคล และรายกลุ่มในช่วงปกติ การใช้วิธีการประเมินค่าบุคคลและเครื่องมือ ต้องเป็นการตกลงกันล่วงหน้า ทั้งผู้ที่ถูกประเมินและผู้ดำเนินการประเมิน

๓.๗ จริยธรรม

๓.๗.๑ ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ

๔. ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

เป็นพันธกิจของบริการอ้างอิงในสังคมประชาธิปไตย ที่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคนมีสิทธิ์เข้าถึงสารสนเทศที่มีในห้องสมุด ผู้ใช้บริการทุกคนมีสิทธิ์ได้รับความไว้วางใจ และมีสิทธิ์ที่จะได้รับการบริการอย่างยุติธรรม ปราศจากอคติ และมีความเสมอภาค

งานห้องสมุดมีจริยธรรมระดับหนึ่งที่อยู่ปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกคนควรทำความเข้าใจ จริยธรรมที่ว่านั้นจะช่วยรักษาสีทธิให้ผู้ใช้บริการมีความเป็นส่วนตัว ก่อให้เกิดความยุติธรรม และความเท่าเทียมกัน และช่วยให้เกิดความมั่นใจกับบุคคลทั่วไปที่ต้องการสารสนเทศ ในการที่จะเข้าถึงสิ่งที่เขาต้องการได้

ในฐานะสมาชิกสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ต้องยอมรับความสำคัญของการมีกฎ และทำให้เป็นที่รู้จักในวงวิชาชีพ และสาธารณชนทั่วไป หลักการทางจริยธรรมเป็นเครื่องชี้นำการทำงานของบรรณารักษ์ และผู้มีวิชาชีพอื่นที่ให้บริการสารสนเทศ คณะกรรมการห้องสมุด และบุคลากรในห้องสมุด

ปัญหาทางจริยธรรมเกิดขึ้น เมื่อมีความขัดแย้งกันทางค่านิยม ประมวลกฎจริยธรรมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันระบุน่านิยม ที่คณะกรรมการได้รับมอบหมายให้รักษา และเป็นองค์กรรับผิดชอบทางจริยธรรมให้กับวิชาชีพ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมทางสารสนเทศ

ห้องสมุดมีอิทธิพล หรือมีอำนาจควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ ต่อการคัดเลือก การจัดองค์ความรู้ การสงวนรักษา และการเผยแพร่สารสนเทศ ในระบบการเมืองหนึ่งที่มีพื้นฐานในลักษณะที่ประชากรทั้งหลายได้รับการบอกกล่าว เราเป็นสมาชิกในวิชาชีพที่ได้รับมอบหมาย

เกี่ยวกับอิสรภาพในทางปัญญา และอิสรภาพในการเข้าถึงสารสนเทศ เรามีหน้าที่พิเศษ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า การใช้สารสนเทศ และความคิดของผู้รับบริการเป็นไปอย่างอิสระ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

หลักการนี้ ให้ไว้กว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เป็นการให้กรอบการทำงาน คณะกรรมการไม่สามารถออกแนวทางในการดำเนินการการบริการอ้างอิง ที่ครอบคลุมสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้

- ๔.๑ ห้องสมุดจัดให้มีบริการ ในระดับสูงสุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน ตั้งแต่ทรัพยากร-สารสนเทศที่จัดไว้อย่างเหมาะสม และนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ นโยบายการให้บริการอย่างทัดเทียมกัน การเข้าถึงอย่างทัดเทียมกัน และความถูกต้อง การปราศจากอคติ และการสนองตอบทุกคำร้องขออย่างมีจรรยาบรรณ
- ๔.๒ ห้องสมุดสนับสนุนหลักการของอิสรภาพทางปัญญา และต่อต้านความพยายามใด ๆ ที่จะมีการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศพิเศษของห้องสมุด :
- ๔.๓ ห้องสมุดปกป้องสิทธิของผู้ใช้แต่ละคน ข้อมูลของผู้รับบริการถือเป็นการส่วนตัว และเป็นความลับ ทุกคนได้รับการยอมรับในการค้นหา หรือได้รับสารสนเทศ การปกป้องสิทธิ รวมไปถึงทรัพยากรที่ได้จากการค้นหา การยืม การรวบรวม และการถ่ายทอด
- ๔.๔ ห้องสมุดยอมรับ และเชื่อถือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
- ๔.๕ บรรณารักษ์ปฏิบัติต่อผู้ทำงานด้วยกัน และผู้ร่วมงานอื่นด้วยการยอมรับ ให้ความยุติธรรมและความศรัทธาเชื่อถือ และจัดสถานภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อสิทธิต่าง ๆ และจัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในสถาบันห้องสมุด
- ๔.๖ บรรณารักษ์ไม่ก้าวล้ำความสนใจส่วนบุคคล ในเรื่องการเสียค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนร่วมงาน หรือการว่าจ้างของสถาบันห้องสมุด
- ๔.๗ บรรณารักษ์ไม่นำความผิดส่วนบุคคล และภาระหน้าที่ทางวิชาชีพมาปะปนกัน และไม่ยอมให้ความเชื่อส่วนบุคคล เข้ามารบกวนการให้ความยุติธรรม อันเป็นเป้าหมายสถาบันห้องสมุด หรือไม่วางข้อกำหนดในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ทั้งหลาย
- ๔.๘ บรรณารักษ์มุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศในทางวิชาชีพ ด้วยการสนับสนุน และเพิ่มพูนความรู้และทักษะ ด้วยการกระตุ้นพัฒนาการทางวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน และด้วยการให้กำลังใจ กับความปรารถนาของสมาชิกที่มีศักยภาพในวิชาชีพ

“ได้รับการยอมรับจากคณะกรรมการสภา สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ๒๘ มิถุนายน ๒๕๓๘”

๕. แนวทางสำหรับพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของผู้มีวิชาชีพในการให้บริการอ้างอิง

และบริการสารสนเทศ

คณะกรรมการเฉพาะกิจ ว่าด้วยแนวทางพฤติกรรมในการให้บริการอ้างอิงและบริการสารสนเทศ ที่ได้รับการรับรองจาก คณะกรรมการอำนวยการ RASD (Reference and Adult Services Division) เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๓๕

๕.๑ ความเบื้องต้น

วรรณกรรมส่วนใหญ่ทางการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อเท็จจริง ที่บรรณารักษ์ตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ได้มีการศึกษามากมายเพื่อจะตรวจสอบว่า ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศจากบรรณารักษ์ถูกต้องหรือไม่ จากรายงานหลายฉบับที่ได้รับในวรรณกรรมอ้างอิง เราได้รับความสำเร็จในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เพียงจำนวนกว่าครึ่งหนึ่งของเวลาที่ใช้ไป อย่างไรก็ตาม การศึกษาเหล่านี้ไม่ได้ลึกเข้าไปในเนื้อหาที่เป็นความซับซ้อนในการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ใช้บริการกับบรรณารักษ์ ในกระบวนการบริการอ้างอิง

การดำเนินการบริการอ้างอิง ไม่สามารถวัดได้จากความถูกต้องของข้อเท็จจริงอย่างเดียว ในหลายกรณี บรรณารักษ์ให้บริการในฐานะที่ปรึกษาการวิจัย ซึ่งให้แนวทางและคำแนะนำในวิธีการ และแนะนำกระบวนการค้น แทนที่จะให้คำตอบที่เจาะจงกับคำถามข้อเท็จจริง ในหลายกรณี เช่นนี้ ความสำเร็จของการให้บริการอ้างอิงแต่ละครั้ง ถูกวัดค่าไม่เฉพาะในการนำส่งสารสนเทศ แต่ยังวัดค่าผลกระทบ ที่เกิดจากผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับบรรณารักษ์ ในเชิงบวกหรือลบ ด้วย ผลการให้บริการนี้ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมทางบวก หรือทางลบของบรรณารักษ์ ที่ได้จากการสังเกตของผู้ใช้บริการ กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของบริการ

มีความพยายามที่จะให้บรรณารักษ์และผู้มีวิชาชีพทางสารสนเทศ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในกระบวนการที่ซับซ้อนนี้ ในปี ๒๕๓๕ ประธานฝ่าย Reference and Adult Service Division ได้จัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจชื่อว่า An Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Service คณะกรรมการได้ประชุมกันหลายครั้งที่ ALA Annual and Midwinter Conferences มีเป้าหมายที่จะระบุ และกำหนดคุณลักษณะ พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ที่อาจเป็นสหสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้ให้บริการ ในการดำเนินงานของบรรณารักษ์อ้างอิง คณะกรรมการได้กำหนดคุณลักษณะหลายด้าน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่น่าจะสังเกตเห็นได้โดยตรง ได้แก่ ความสามารถที่จะให้เข้าพบได้ ความสนใจ การฟัง / การถาม การค้นหา และการติดตามผล

แนวทางเหล่านี้ ได้วางไว้เพื่อใช้ในการฝึกอบรม การพัฒนา และ / หรือ การประเมินผลงานของบรรณารักษ์ และบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ ที่มีต่อผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง แนวทางที่จะเพิ่มคุณภาพผู้ให้บริการอ้างอิงนี้ ได้รับการออกแบบพื้นฐาน จากประสบการณ์จริงของการทำงานแบบ

เผชิญกันของผู้ให้และผู้รับบริการ ในขณะเดียวกัน ยังมีแนวทางอื่นที่ต้องประยุกต์ใช้กับการให้บริการอ้างอิง เช่น การปรับลักษณะของการให้บริการ ให้เข้ากันได้กับผู้ที่อยู่ห่างไกล หรือผู้ใช้ที่มีความจำเป็นอื่น ๆ เป็นพิเศษ

๕.๒ ความพร้อมในการต้อนรับ

การบริการอ้างอิงที่ประสบความสำเร็จแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการจะต้องบอกได้ว่า บรรณารักษ์อ้างอิงได้ให้ความช่วยเหลือ และต้องมีความรู้สึกสบายในการที่จะรับความช่วยเหลือ ซึ่งเกิดขึ้นในกระบวนการการสื่อสารทั้งหมด ระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ การสนองตอบโดยวาจาและท่าทางแต่แรกเริ่มของบรรณารักษ์ จะมีอิทธิพลอย่างลึก และพฤติกรรมนี้ จะอยู่ในระดับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการด้วย ขั้นตอนนี้พฤติกรรมแสดงออกมาโดยบรรณารักษ์จะให้การต้อนรับ และทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่ว่า ผู้หญิงหรือผู้ชายรู้สึกไม่เครียด ไม่กังวล บทบาทของบรรณารักษ์ในกระบวนการการสื่อสาร เพื่อจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวก สบายกับสถานการณ์ ที่รับรู้ได้ เพื่อให้ผู้มารับบริการสบายใจ บรรณารักษ์ควรปฏิบัติตน ดังนี้

๕.๒.๑ อยู่ในสภาวะดุลยภาพ และพร้อมที่จะต้อนรับผู้ใช้บริการ และไม่อยู่ในสภาวะหมกมุ่นอยู่กับการอ่าน การจัดเรียงเอกสาร การคุยอยู่กับเพื่อนร่วมงาน หรือกิจกรรมอื่นที่หันเหจากความพร้อมที่จะให้บริการ

๕.๒.๒ สบตาในการติดต่อแรกเริ่มกับผู้ใช้บริการ

๕.๒.๓ ต้อนรับผู้ใช้บริการ ด้วยการยิ้ม และมีท่าทางเปิดเผย

๕.๒.๔ ต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยการทักทายอย่างเป็นมิตร ด้วยการเริ่มสนทนา และ/หรือการยื่นชี้น เดินไปข้างหน้า หรือเดินเข้าหาผู้ใช้บริการ

๕.๒.๕ รับรู้ว่าบุคคลอื่นกำลังรอคอยเพื่อมารับบริการ

๕.๒.๖ สายตาอยู่ที่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

๕.๒.๗ เดินไปทั่วบริเวณการให้บริการอ้างอิง เพื่อเสนอการให้ความช่วยเหลือ เมื่อไรก็ตามเท่าที่จะเป็นไปได้

๕.๓ ความสนใจ

บรรณารักษ์ที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการอ้างอิง จะต้องแสดงให้เห็นความสนใจในระดับสูงในการให้บริการอ้างอิง ขณะที่ไม่ทุกคำถามจะประกอบไปด้วย การกระตุ้นการเผชิญกับความท้าทายทางสติปัญญา บรรณารักษ์ควรให้ความสนใจกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการแต่ละคน และควรถือเป็นพันธกรณีที่จะช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บรรณารักษ์ผู้แสดงให้เห็นความสนใจในระดับสูงต่อคำถามต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จะทำให้ระดับ

ความพึงพอใจของบุคคลเหล่านั้นอยู่ในระดับสูง เพื่อแสดงให้เห็นความสนใจต่อผู้มารับบริการ
บรรณารักษ์ควรปฏิบัติ ดังนี้

๕.๓.๑ มองผู้ใช้บริการขณะพูดหรือฟัง

๕.๓.๒ ให้สายตาอยู่ที่ผู้ใช้บริการ หรือคอยสบตากับผู้ใช้บริการตลอดการให้บริการ
อ้างอิง

๕.๓.๓ ยืนห่างจากผู้ใช้บริการในระยะที่จะทำให้ผู้นั้นสบายใจ การกำหนดระยะห่าง
ขึ้นอยู่กับพื้นฐานการสนองตอบโดยวาจา และท่าทางของผู้ใช้บริการ

๕.๓.๔ ให้สัญญาณที่แสดงถึงความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยวาจาหรือ
ท่าทาง เช่น การก้มศีรษะรับคำ หรือการให้ความคิดเห็น หรือตั้งคำถามสั้น ๆ

๕.๓.๕ แสดงอาการไม่รีบร้อนขณะให้การบริการอ้างอิง

๕.๓.๖ ให้ความสนใจไปที่ผู้ใช้บริการ

๕.๔ การฟัง / การถาม

การสัมภาษณ์เป็นหัวใจของการให้บริการอ้างอิง และเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ
ของกระบวนการ บรรณารักษ์ต้องมีประสิทธิผลในการระบุความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้
บริการ ว่าเป็นอย่างใด และต้องทำอย่างนั้น เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความสบาย มีความรู้สึก
สบาย ๆ ทักษะการฟังและการตั้งคำถามเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อการปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวก ในฐานะที่
เป็นนักการสื่อสารที่ดี บรรณารักษ์ควรปฏิบัติ ดังนี้

๕.๔.๑ ใช้น้ำเสียงให้เหมาะกับลักษณะทั่วไปของการให้บริการอ้างอิง

๕.๔.๒ สื่อสารด้วยท่าทางที่เป็นการต้อนรับ เป็นมิตร และให้กำลังใจ

๕.๔.๓ ให้ผู้ใช้บริการระบุความต้องการสารสนเทศ ก่อนมีการสนองตอบ

๕.๔.๔ ทบทวนคำถามของผู้ใช้บริการ หรือคำร้องขอ และให้ผู้ใช้บริการยืนยันความ
ถูกต้อง เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน

๕.๔.๕ ใช้วิธีการถามแบบเปิด เพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการขยายคำร้องขอ หรือเพิ่ม
สารสนเทศใหม่ ตัวอย่างคำถามดังกล่าว ได้แก่

“กรุณาให้รายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิชาของคุณให้มากกว่านี้ได้ไหม?”

“คุณให้ข้อมูลมากกว่านี้ได้ไหม?”

“คุณต้องการสารสนเทศมากเท่าไร?”

๕.๔.๖ ใช้คำถามปิด และ / หรือคำถามที่ต้องการความชัดเจน เพื่อกลับกรองค้นหา
ตัวอย่างของคำถามเพื่อความชัดเจน คือ

“คุณค้นพบอะไรมาบ้างแล้ว”

“คุณต้องการสารสนเทศประเภทไหน?”

“คุณต้องการสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันหรือเชิงประวัติศาสตร์?”

๕.๔.๗ พยายามอธิบายคำศัพท์ที่มีความสับสน และหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะวิชาชีพมากเกินไป

๕.๔.๘ ใช้คำศัพท์ที่ผู้ใช้บริการเข้าใจ

๕.๔.๙ คงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ และไม่สอดแทรกการตัดสินคุณค่าของเนื้อหาวิชาหรือลักษณะทั่วไปของคำถามขณะมีการให้บริการอ้างอิง

๕.๕ การค้นหา

กระบวนการค้นหาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการอ้างอิงแต่ละครั้ง ที่ซึ่งพฤติกรรมและความถูกต้องบรรจบกัน ถ้าปราศจากการค้นหาอย่างมีประสิทธิภาพ สารสนเทศที่ต้องการการค้นหาจะเกิดขึ้นไม่ได้ แต่การค้นหาที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ถูกต้องในหลายกรณี ยังคงขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบรรณารักษ์ ในฐานะที่เป็นนักค้นที่มีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์ควรปฏิบัติ ดังนี้ :

๕.๕.๑ สร้างความสามารถและยุทธศาสตร์การค้นที่สมบูรณ์

๕.๕.๒ ย่อยคำถามให้เป็นแง่มุมเฉพาะด้าน

๕.๕.๓ ระบुकุณสมบัติของคำถามที่อาจจะจำกัดขอบเขตผลลัพธ์ได้ เช่น วันที่ ภาษากวลลลล เป็นต้น

๕.๕.๔ เลือกคำที่ใช้ค้น ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด

๕.๕.๕ ค้นหาสิ่งที่มีการจำกัดขอบเขตมากที่สุดก่อนอื่น

๕.๕.๖ ตรวจสอบแก้ไขการสะกดการันต์ และข้อผิดพลาดของข้อเท็จจริง ที่อาจเกิดขึ้นในคำถามแรกเริ่ม

๕.๕.๗ กำหนดแหล่งทรัพยากรที่เหมาะสม และมีความเป็นไปได้สูงสุดว่า มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคำถามของผู้ใช้บริการ

๕.๕.๘ ศึกษาคู่มือแนะแนวทางของฐานข้อมูล หรือสอบถามคนอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ เมื่อไม่สามารถระบุแหล่งที่จะให้คำตอบได้

๕.๕.๙ อภิปรายยุทธศาสตร์การค้นให้ผู้ใช้บริการทราบ

๕.๕.๑๐ กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ

๕.๕.๑๑ อธิบายขั้นตอนการค้นให้ผู้ใช้บริการ ได้ทราบ

๕.๕.๑๒ พยายามดำเนินการค้นภายในกรอบของเวลาที่ผู้ใช้บริการมีอยู่

๕.๕.๑๓ พาผู้ใช้บริการไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ อย่างน้อยขั้นต้นของระยะแรกเริ่มของกระบวนการค้นหา

๕.๕.๑๔ อธิบายวิธีการใช้แหล่งทรัพยากร เมื่อผู้ใช้แสดงความสนใจ

๕.๕.๑๕ ทำงานร่วมกับผู้ให้บริการ ในการทำห้วข้อวิชาให้แคบเข้า หรือกว้างออกไป เมื่อสารสนเทศที่ได้มากเกินไป หรือมีเพียงเล็กน้อย

๕.๕.๑๖ ถามผู้ให้บริการว่า มีสารสนเทศที่ต้องการเพิ่มเติมอีกหรือไม่ หลังจากพบผลการค้นขั้นสุดท้าย

๕.๕.๑๗ ทราบว่าเมื่อใดจะส่งผู้ให้บริการไปห้องสมุด บรรณารักษ์ แหล่งทรัพยากร-สารสนเทศ หรือบุคคลอื่นที่เหมาะสมกว่า

๕.๖ การติดตามผล

การให้บริการอ้างอิงแต่ละครั้งยังไม่จบสิ้น เมื่อบรรณารักษ์เดินจากผู้ใช้บริการออกมา บรรณารักษ์มีความรับผิดชอบที่จะตรวจสอบว่า ผู้ใช้บริการพอใจผลการค้นหรือไม่ และยังรับผิดชอบในการส่งผู้ให้บริการไปยังแหล่งอื่น เมื่อแหล่งเหล่านั้นไม่สามารถหาได้ในห้องสมุดของตน ในการติดตามผลงาน บรรณารักษ์ควรปฏิบัติ ดังนี้ :

๕.๖.๑ ถามผู้ให้บริการว่า คำตอบที่ได้สมบูรณ์หรือยัง

๕.๖.๒ กระตุ้นให้ผู้ให้บริการกลับมาที่จุดบริการตอบคำถามอีก

๕.๖.๓ กลับไปหาผู้ให้บริการ หลังจากที่ผู้ให้บริการได้ศึกษาแหล่งสารสนเทศนั้นแล้ว

๕.๖.๔ ปรึกษากับบรรณารักษ์อื่น เมื่อมีความต้องการความช่วยเหลือในเนื้อหาเพิ่มขึ้นอีก

๕.๖.๕ เมื่อเห็นว่าเหมาะสม ควรทำงานร่วมกับผู้ให้บริการเพื่อวิจัยคำถาม แม้จนกระทั่งเมื่อผู้ให้บริการออกจากห้องสมุดไปแล้ว

๕.๖.๖ พยายามจนเกิดความแน่ใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่เหมาะสมหลังจากแนะแหล่งสารสนเทศ โดยการให้สารสนเทศที่ถูกต้องเกี่ยวกับคำถาม จำนวนสารสนเทศที่ต้องการ และแหล่งที่ได้ปรึกษามาแล้วกับหน่วยงาน ห้องสมุด องค์กรอื่น

๕.๖.๗ อำนวยความสะดวกด้วยการแนะแหล่งสารสนเทศกับผู้ให้บริการ ที่จะไปห้องสมุดหรือหน่วยงานสารสนเทศอื่น ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การโทรศัพท์ไปแจ้งล่วงหน้า การให้ทิศทางและข้อแนะนำ และจัดสารสนเทศให้ห้องสมุดอื่น และผู้ให้บริการมากที่สุดเท่าที่จะมากได้

๕.๖.๘ ส่งผู้ให้บริการไปยังแหล่งหรือสถาบันอื่น เมื่อไม่สามารถตอบคำถามให้เป็นที่พอใจแก่ผู้ให้บริการได้

๖. นโยบายสมาคมห้องสมุดอเมริกันต่อความลับของวัสดุในห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดอเมริกันให้ความเห็นอย่างหนักแน่นว่า บุคลากรผู้มีความรับผิดชอบของแต่ละห้องสมุด ระบบความร่วมมือ และสหภาพต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ การยอมรับเอานโยบายมาใช้อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยอมรับการ ยืม-คืนวัสดุสารสนเทศ โดยรักษาความลับของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ให้ชื่อผู้ใช้ ห้องสมุดเป็นความลับ
- ๑.๒ การให้คำแนะนำบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานทุกคนว่า วัสดุสารสนเทศไม่ได้จัดไว้ ให้หน่วยงานของรัฐ รัฐบาลกลาง หรือรัฐบาลท้องถิ่น มาตรวจสอบ ยกเว้น การ ดำเนินการตามกระบวนการ ระเบียบ หรือหมายศาล ในกรณีนั้นอาจเป็นอำนาจหน้าที่ ภายใต้องค์กร และการติดตามของรัฐบาลกลาง รัฐ หรือกฎหมายท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง กับประชาชน อาชญากรรม หรือขั้นตอนการสืบสวนการบริหาร หรืออำนาจในการ สืบสวนทางกฎหมาย
- ๑.๓ ไม่ต่อต้านการออกคำสั่ง หรือการบังคับตามกระบวนการ ระเบียบ หรือหมายศาล

๘. งานบริการอ้างอิงกับห้องสมุด

บรรณารักษ์อ้างอิงไม่ได้ทำหน้าที่โดยลำพังในห้องสมุด แต่มีสถานะเป็นส่วนหนึ่งของ ห้องสมุด เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ให้งานห้องสมุดบรรณารักษ์เหมือนกัน ห้องสมุดก็มิได้ทำ หน้าที่เป็นเพียงสถานที่เก็บวัสดุตีพิมพ์แล้ว แต่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีพันธกิจกับผู้คน ส่วนใหญ่ เช่นที่กล่าวว่า “ห้องสมุดสะท้อนให้เห็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน”

วัตถุประสงค์ที่เจาะจงของห้องสมุดทั่วไป คือ การเป็นคลังความรู้ ที่มีการรักษา และการทำ ให้ได้มาซึ่งความรู้ของมนุษย์ที่บันทึกไว้ ระบบห้องสมุดอาจจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ในเป้าหมายที่ แตกต่างกันตามขนาดของห้องสมุด ห้องสมุดขนาดใหญ่บรรลุผลที่เป็นรายละเอียด ไม่มีความ เรียบง่ายเหมือนกับห้องสมุดเล็ก ๆ ที่มีคนทำงานเพียงคนเดียว รูปแบบหรือความซับซ้อนของ องค์กร ที่มีหน้าที่ต่าง ๆ ของระบบเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน แต่มีลักษณะเหมือนกันในห้องสมุดทุก ขนาดและทุกประเภท คือ ประกอบไปด้วยงานการบริหาร งานบริการเทคนิคคืองานพัฒนา ทรัพยากร งานวิเคราะห์ทรัพยากร และงานบริการผู้อ่านคืองานบริการยืม-คืน และบริการอ้างอิง งานแต่ละส่วนไม่เป็นอิสระในตนเอง มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด และมักเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงานใหญ่ การจัดรูปแบบเป็นหน่วยที่มีความสำคัญอย่างกว้างขวาง เพื่องานบริการอ้างอิงโดย เฉพาะ ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งล้มเหลวก็จะทำให้ระบบรวมใหญ่เสียหายตามไปด้วย

สถานะบริการอ้างอิงในห้องสมุด บริการอ้างอิงเป็นงานสำคัญงานหนึ่งในการให้บริการ ดังนี้

- ๘.๑ จากเค้าโครงส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด มีดังนี้ ฝ่ายบริหาร บริการเทคนิค บริการยืม-คืน บริการอ้างอิง
- ๘.๒ งานบริการอ้างอิงขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด บรรณารักษ์อ้างอิงเป็นส่วนหนึ่งของ ห้องสมุด

๘.๓ งานบริการอ้างอิงเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะการทำรายการเมื่อค้นหาสารสนเทศ

๘. คุณสมบัติบรรณารักษ์อ้างอิง

บรรณารักษ์อ้างอิงเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ที่มีความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกัน ต้องเป็นผู้ทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นผู้ที่มีลักษณะเฉพาะที่ต่างจากบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ดังนี้

- ๘.๑ เป็นบุคคลที่มีจิตใจกว้าง ยอมรับความคิดจากผู้คนรอบด้าน
- ๘.๒ เป็นบุคคลที่รู้เท่าทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- ๘.๓ เป็นบุคคลที่สามารถเข้าพบได้ มีความสามารถทางสังคม และพึงพอใจในการทำงานกับสาธารณชน
- ๘.๔ มีจิตใจที่พร้อมให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการอ่านของผู้ใช้บริการ
- ๘.๕ มีลักษณะแนวตั้ง คือการได้รับคำขอบคุณจากประชาชน
- ๘.๖ มีลักษณะแนวตั้ง สามารถที่จะมีคมนได้ ถ้าไม่เตรียมการตอบคำถาม
- ๘.๗ มีความรอบรู้ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างเหลือเชื่อ ทำให้ต้องการความรู้มากขึ้น เพื่อให้พบสิ่งที่ต้องการจากหนังสือ อินเทอร์เน็ต หรือบริการออนไลน์

สำหรับนิยามของบรรณารักษ์ในแง่มุมต่าง ๆ (Sloan, B. 1998) ที่มีผู้รวบรวมไว้ สะท้อนให้เห็นบทบาทและหน้าที่ที่บรรณารักษ์อ้างอิงด้วยเช่นกัน ดังนี้

- บรรณารักษ์เป็นประจักษ์สู่นาคตและอดีต
- บรรณารักษ์เป็นครู
- บรรณารักษ์เป็นผู้จัดการความรู้ หรือเป็นผู้ทำงานกับความรู้
- บรรณารักษ์เป็นผู้จัดองค์ความรู้ทางการแพทย์สารสนเทศในรูปแบบเครือข่าย
- บรรณารักษ์เป็นผู้อุทิศตนให้กับพัฒนาการนโยบายสารสนเทศ
- บรรณารักษ์เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน
- บรรณารักษ์เป็นผู้ตรวจตราทรัพยากรสารสนเทศอย่างละเอียด
- บรรณารักษ์เป็นผู้รวบรวมและจัดให้มีทรัพยากรเทคโนโลยี
- บรรณารักษ์เป็นผู้ให้คำปรึกษา

บริการอ้างอิงมีความสำคัญต่อห้องสมุดและผู้ใช้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง มีแนวทางเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ห้องสมุดเองจึงมีลักษณะการให้บริการเชิงรุก เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ และในแหล่งอื่น มีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมความต้องการของชุมชน ที่อยู่ในลักษณะที่เป็นที่พึงพอใจทั้งเนื้อหา ความเป็นปัจจุบัน รูปแบบการจัดองค์ความรู้ และปริมาณ จัดเตรียมการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสาร

สนเทศ ทั้งสถานที่ วิธีการ เวลา และเทคโนโลยีที่ทันสมัย การให้มีบุคลากรในจำนวนที่เพียงพอการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีทักษะการ สื่อสารระหว่างบุคคล มีการศึกษาต่อเนื่อง มีการประเมินค่าบริการที่จัดให้ บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ มีจริยธรรมในการให้บริการ โดยยึดการให้บริการและการเข้าถึงอย่างทัดเทียมกัน ปราศจากอคติ สนับสนุนอิสรภาพทางปัญญา ซึ่งทั้งหมดเป็นเป้าหมายและแนวทางการให้บริการของบริการอ้างอิง ที่ผู้ให้บริการสารสนเทศยึดถือในการจัดและให้บริการ

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้ผู้เรียนสัมภาษณ์บรรณารักษ์อ้างอิง หรือผู้ให้บริการสารสนเทศ ถึงการให้บริการ ภาระหน้าที่ คุณสมบัติที่พึงประสงค์ และความต้องการในการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อเนื่อง

:

:

บทที่ ๒

บริการและการให้บริการ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจกับบริการงานของบริการอ้างอิง
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจการให้บริการลักษณะต่าง ๆ

เนื้อหาบทเรียน

๑. บริการ
 - ๑.๑ บริการของงานบริการอ้างอิง
 - ๑.๒ บริการอื่น ๆ
 - ๑.๓ การจัดบริการสู่ชุมชน
๒. การให้บริการ
 - ๒.๑ บริการอ้างอิงที่ดี
 - ๒.๒ กระบวนการให้บริการสารสนเทศ
 - ๒.๓ บทบาทของผู้ให้บริการ
 - ๒.๔ นโยบายการบริการอ้างอิง

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. เปิดโอกาสให้นักศึกษซักถามเพื่อเกิดความรู้และความเข้าใจ
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. สังเกตการเกิดความรู้และความเข้าใจจากการซักถามของนิสิต
๒. วัดและประเมินผลจากการทำแบบฝึกหัดท้ายบท

๑. บริการ

บริการอ้างอิงมีหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือผู้ร้องขอ ให้เข้าถึงและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ มีบริการหลักและบริการอื่นที่สมควรกล่าวถึง ดังนี้

๑.๑ บริการของงานบริการอ้างอิง

วิทเทคเกอร์ (Whittaker, K., 1993, pp. 50-53) กล่าวถึงงานของบริการอ้างอิง ดังนี้

๑.๑.๑ การตอบคำถาม (answering of enquiries) เป็นการตอบคำถามอ้างอิง เช่น ผู้อ่านร้องขอสารสนเทศมากกว่าต้องการเอกสารเฉพาะเรื่อง อย่างไรก็ตาม การตอบคำถามต้องการความช่วยเหลือหลายอย่าง ได้แก่ การให้คำแนะนำ และการอธิบายสิ่งต่าง ๆ ในห้องสมุดขนาดใหญ่ที่แบ่งเป็นฝ่ายบริการสาขาวิชาเฉพาะด้าน ก็จะให้ถามตามแต่ละฝ่าย แต่ก็จะมีจุดบริการสำหรับคำถามทั่วไปด้วย บริการตอบคำถามไม่ได้มีไว้บริการสำหรับผู้เข้ามาในห้องสมุดเท่านั้น แต่บริการทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต บางห้องสมุดมีฝ่ายบริการสาขาวิชาเฉพาะด้าน เพื่อให้บริการทางโทรศัพท์ บริการตอบคำถามเป็นบริการที่สร้างความประทับใจกับผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมาก

๑.๑.๒ การเผยแพร่สารสนเทศ (dissemination of information) เป็นงานบริการผู้อ่านที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และงานประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด เป็นงานบริการที่แตกต่างในธรรมชาติ กับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ตรงที่ผู้ใช้บริการได้รับการแนะนำเกี่ยวกับเอกสารหรือสารสนเทศที่อาจเป็นที่ต้องการ มากกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดตอบสนองคำร้องขอของผู้อ่านเพื่อขอรับสารสนเทศหรือวัสดุสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศส่วนมากเป็นบริการข่าวสารทันสมัย (current awareness services) มีการพัฒนามากในห้องสมุดเฉพาะ ที่ซึ่งข่าวสารทันสมัยมีความสำคัญมากต่องานของผู้ใช้ห้องสมุด บริการเผยแพร่สารสนเทศเป็นบริการที่ใช้เวลากับการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นบริการที่ล้ำค่า การจัดให้บริการ ได้แก่ การจัดแสดงและส่งสารสนเทศเกี่ยวกับบริการและวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด และรวมถึงข่าวสารที่เห็นว่าจะเป็นที่ประทับใจของผู้ใช้ห้องสมุดด้วย บริการส่วนใหญ่เป็นการให้สารสนเทศกับผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน แต่ก็มีบางครั้ง ที่ส่งสารสนเทศไปให้ผู้ใช้เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มผู้ใช้นขนาดเล็ก ซึ่งเป็นที่รู้จักกันว่าเป็น “บริการข่าวสารเฉพาะบุคคล” (selective dissemination of information หรือ SDI) บริการข่าวสารเฉพาะบุคคลมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นในทุกห้องสมุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ห้องสมุดมีการติดต่อระหว่างกัน

๑.๑.๓ การศึกษาผู้ใช้ (user education) เช่นเดียวกับ บริการเผยแพร่สารสนเทศ ที่บริการเริ่มต้นจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อบอกกล่าวผู้ใช้ห้องสมุดว่า ผู้ใช้ห้องสมุดคิดอะไรและต้องรู้อะไร โดยทั่วไป การศึกษาผู้ใช้ไม่จำกัดขอบเขตที่สารสนเทศเกี่ยวกับห้องสมุด วัสดุสารสนเทศ และบริการเท่านั้น แต่รวมถึง การบอกกล่าวผู้ใช้ห้องสมุดเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ที่มีอยู่ในสาขาวิชาที่

เกี่ยวข้องกับพวกเขา เป็นที่แน่ชัดว่า การศึกษาผู้ใช้ที่เหมาะสมที่สุดกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดโรงเรียน และพัฒนาเมื่อไม่นานมานี้ เมื่อห้องสมุดทั้งสองชนิดนี้มีการขยายขอบเขตบริการการศึกษาผู้ใช้ในทั้งสองห้องสมุดนี้ไม่ใช่มีความเหมาะสมเท่านั้น แต่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จได้ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดโรงเรียน อยู่ในกรอบที่จัดการศึกษาว่าจะใช้ห้องสมุดอย่างไร การศึกษาผู้ใช้เป็นการจัดในลักษณะที่เป็นทางการ เช่น การเสวนาและการนำชมห้องสมุด ที่สามารถทำให้เป็นทางการลดน้อยลงได้ เมื่อศึกษาร่วมกับบริการอื่น เช่น การตอบคำถาม

๑.๒ บริการอื่น ๆ

ผู้ให้บริการตอบคำถามยังมีงานหลายอย่างที่ต้องปฏิบัติอีก ได้แก่

๑.๒.๑ การคัดเลือกสารสนเทศ การให้บริการอ้างอิงต้องการความรู้ใน

วัสดุสารสนเทศหลากหลายชนิด เป็นความจำเป็นเพื่อกำให้การอ้างอิงที่เพียงพอ ไม่เฉพาะแต่หนังสือ แต่รวมถึงสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เอกสารตัวเขียน หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ อีก ที่จะช่วยให้บริการได้ตรงประเด็น ข้อมูลในรูปอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์หลายประการ นอกเหนือจากการคัดเลือกแล้ว ยังมีการคัดหนังสือ หรือเอกสารอื่นออกจากกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศด้วย

๑.๒.๒ การบริหารงานบริการอ้างอิง องค์กรและการบริหารงานบริการอ้างอิงไม่รวม

ผู้ให้บริการทุกคน แต่มีข้อกำหนดว่า ถ้าห้องสมุดขนาดเล็กหรือขนาดกลางต้องมีผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพ ๒-๓ คน

๑.๒.๓ การยืมระหว่างห้องสมุด เกิดขึ้นจากการเห็นความสำคัญของเครือข่าย และ

การยอมรับว่าโลกทั้งใบเป็นโลกของสารสนเทศ ห้องสมุดจึงควรทำตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การยืมระหว่างห้องสมุดอาจจะถือว่าเป็นกิจกรรมการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งเป็นงานหลักของการบริการอ้างอิงงานหนึ่ง บางห้องสมุดแยกงานยืมระหว่างห้องสมุดนี้ออกจากบริการอ้างอิงหรือบางแห่งให้เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการยืม-คืน

๑.๒.๔ การกิจทั่วไป นอกจากนี้ ยังมีภารกิจงานแม่บ้านอื่น เช่น การจัดเก็บและ

ตรวจสอบวัสดุสารสนเทศ การระมัดระวังความไม่ปลอดภัยของบริเวณที่อ่านหนังสือ การดูแลรักษาวัสดุสารสนเทศ ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ตั้งแต่การทำงานประมาณ ไปจนถึงการเตรียมรายงาน และการทำเอกสารบริการสาธารณะ ขณะเดียวกันยังทำงานบริการอื่น ได้แก่ การสร้างแหล่งสารสนเทศอ้างอิง การจัดทำดัชนีใช้กับแหล่งสารสนเทศห้องสมุด การทำเอกสารแนะแหล่งสารสนเทศ การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะต่อการใช้งาน ขอบเขตของกิจกรรมขึ้นอยู่กับปริมาณและขนาดของห้องสมุด การดำเนินงานตามการชี้แนะของปรัชญา และการได้รับการสนับสนุนด้านการงบประมาณ ลักษณะงานเช่นนี้หมายความว่า บรรณารักษ์อ้างอิงมีเวลาที่ให้บริการอ้างอิงน้อยมาก

1 8 4 3 1 3

๑.๓ การจัดบริการอ้างอิงผู้ชุมชน

การให้คำตอบกับผู้ใช้บริการ ทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑.๓.๑ บุคคล - ผู้ - บุคคล เป็นการทำงานกับบุคคลที่เข้ามาในห้องสมุด เป็นวิธีสำคัญในการทำงานกับผู้ใช้บริการ แต่ไม่ใช่เป็นวิธีเดียวเท่านั้น

๑.๓.๒ โทรศัพท์ เป็นการให้สารสนเทศทางโทรศัพท์ เป็นบริการที่ให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าเขาจะอยู่ที่ไหน

๑.๓.๓ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสะดวกสบายเป็นพิเศษ สำหรับผู้ที่ใช้การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ที่ไม่สามารถที่จะมาห้องสมุด หรือโทรศัพท์ติดต่อห้องสมุดในช่วงเวลาทำงานได้

๑.๓.๓ เว็บไซต์ เป็นวิธีหนึ่งที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากได้รับประโยชน์จากการค้นหาสารสนเทศ ที่ให้คำตอบเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด มีการแนะนำเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น

๑.๓.๔ การบริการอ้างอิงสดผ่านเว็บไซต์ เป็นการให้บริการอ้างอิงในลักษณะโต้ตอบกันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ ผ่านเว็บในเวลาจริง

๑.๓.๕ หนังสือเคลื่อนที่ เป็นการนำทรัพยากรสารสนเทศ และบริการไปสู่ผู้ใช้ถึงที่

๑.๓.๖ การจัดทำวัสดุเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ จัดทำวัสดุ ได้แก่ ที่คั่นหนังสือ จุลสารมอบให้ผู้ใช้บริการ หรือการแสดงการตอบคำถาม หรือการนำผู้ใช้ไปสู่คำตอบของคำถามต่าง ๆ ที่มีผู้ถามบ่อยในห้องสมุด

๑.๓.๗ การอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการแบ่งปันสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการหาคำตอบของหัวข้อวิชาที่สำคัญแก่ผู้ใช้บริการ การช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการทั้งหมดจากห้องสมุด และจากทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์

๒. การให้บริการ

นอกจากการจัดให้มีบริการต่าง ๆ แล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการให้บริการแต่ละครั้งด้วย เพื่อให้การให้บริการมีความคงที่เป็นแบบแผน เป็นที่เชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่เหมือนกับคนอื่น

๒.๑ บริการอ้างอิงที่ดี บริการอ้างอิงที่ดีต้องมีกระบวนการดำเนินการ ๔ ขั้นตอน เพราะบริการอ้างอิงเป็นมากกว่าการค้นหาคำตอบ และสามารถเป็นสิ่งที่ซับซ้อน สนุกสนาน คับข้องใจ ฟังพอใจ ทำหาย ยุ่งยาก หรือสุขใจ การให้บริการที่สำคัญ เป็นการดำเนินการ ๔ ขั้นตอน คือ

๑. การกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการติดต่อห้องสมุด เมื่อมีความต้องการสารสนเทศ

๒. การค้นหาว่าสารสนเทศที่ต้องการแท้จริงนั้นคืออะไร

๑. การค้นหาสารสนเทศที่จะสนองตอบความต้องการ
๔. การสร้างความแน่ใจ เมื่อพบสารสนเทศที่ต้องการแล้ว

๒.๒ กระบวนการการให้บริการสารสนเทศ กระบวนการการให้บริการอ้างอิง เป็นการตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้สารสนเทศตรงตามความต้องการ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอน เพื่อประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จของห้องสมุด ดังขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การกระตุ้นให้ประชาชนเข้าห้องสมุด หรือเว็บไซต์ของห้องสมุด การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการเกี่ยวข้องกับชุมชน สำคัญต่อประโยชน์และบริการที่ห้องสมุดจัดให้ คุณสมบัติที่สำคัญของการณรงค์เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด คือความยิ้มแย้มแจ่มใส และการทำให้รู้ว่าห้องสมุดประสงค์จะช่วยผู้เข้ามาใช้ ติดป้ายขนาดใหญ่ที่อยู่เหนือบริเวณบริการอ้างอิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมองเห็นจากประตูทางเข้า

ขั้นตอนที่ ๒ การค้นหาความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง เป็นาง่าย ถ้ามีผู้ถามคำถามของแต่ละจังหวัดคืออะไร แต่เป็นสิ่งที่ยากที่จะตอบคำถามของผู้ใช้บริการ เมื่อต้องการหาสารสนเทศเพื่อให้ได้งานที่ดีกว่า ซึ่งเขาอาจต้องการโฆษณาหางานในท้องถิ่น หรือต้องการหาบริการจัดอบรมการทำงาน หรือต้องการหางานเพื่อให้ได้งานใหม่ ที่ไหนที่จะได้ปริญญาเพิ่มขึ้น อาชีพอะไรที่จะได้ค่าตอบแทนมากที่สุด ดังนั้น การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิงที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ขั้นตอนที่ ๓ การค้นหาและใช้แหล่งสารสนเทศหลายแหล่งตอบคำถาม แหล่งสารสนเทศเดียวอาจตอบคำถามคำถามของผู้ใช้แต่ละจังหวัดได้ แต่คำถามการหางานอาจต้องใช้หลายแหล่ง รวมทั้ง อินเทอร์เน็ตด้วย

ขั้นตอนที่ ๔ การสร้างความแน่ใจว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้นได้พบแล้ว ทำได้โดยการถามการลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการให้บริการเป็นการกำหนดโดยห้องสมุด และจะแตกต่างกันในแต่ละห้องสมุด นโยบายโดยทั่วไปจะให้การช่วยเหลือผู้ที่มายื่นข้งหน้าเป็นคนแรก ในสถานการณ์บริการอ้างอิง แม้ว่าทุกคนมาในวัตถุประสงค์เดียวกัน คือความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง และผู้ให้บริการให้คำตอบที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุด แต่ขณะที่มองไม่เห็นผู้ใช้บริการที่ถามมาทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็เป็นการทำทนายอย่างมาก ที่จะทำให้บริการอ้างอิงที่ดียังคงไว้ในมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ บทบาทของผู้ให้บริการ

บุคลากรที่ให้บริการที่ทำงานกับผู้ใช้บริการ โดยตรง และที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง เช่น บุคลากรบริการเทคนิค การจัดหา และ จัดองค์ความรู้ และจัดเตรียมเป็นวัสดุสารสนเทศให้กับกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศกลุ่มต่าง ๆ ส่วนผู้ที่ทำงานบริการสาธารณชนในงานบริการอ้างอิง ได้แก่

บริการสารสนเทศ บริการเด็กและผู้ใหญ่ หรืองานบริการยืม-คืน ในห้องสมุดขนาดเล็ก จะมีผู้รับผิดชอบคนเดียวทำทุกงาน

การให้บริการอ้างอิงเป็นเลิศ หมายความว่า การเชื่อมโยงระหว่างประชาชนและสารสนเทศที่เขาจำเป็นต้องใช้ หรือต้องการให้จัดสารสนเทศเป็นการเฉพาะเจาะจง สารสนเทศที่ต้องการอาจเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มพูนศักยภาพในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น การทำงานกับผู้ใช้ห้องสมุดนับว่าเป็นเกียรติ เป็นความรับผิดชอบ และเป็นการให้บริการที่มีคุณค่าสู่ชุมชน ซึ่งคนทำงานก็คือตัวแทนของห้องสมุด

บางวันอาจจะพบกับประสบการณ์ที่คาดไม่ถึง แต่ก็ไม่ใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้น และเกิดมาโดยไม่มีสาเหตุ สิ่งเหล่านี้เรียนรู้ได้จากสมาคมวิชาชีพหรือกิ่งวิชาชีพ เว็บไซต์ และสิ่งตีพิมพ์ การสมัครเข้าร่วมรายการอภิปราย บริการอ้างอิงนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ได้เรียนรู้ว่าใครทำอะไรเราก็อำนาจสิ่งนั้น

๒.๔ นโยบายการบริการอ้างอิง

ห้องสมุดทุกแห่งที่ให้บริการอ้างอิงควรต้องมีการประกาศวัตถุประสงค์ คำอธิบายประเภทของสารสนเทศ ระดับบริการ และแนวทางการช่วยเหลือ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ และนโยบายการให้บริการอ้างอิง ต้องสนับสนุนปณิธานของห้องสมุด และต้องครอบคลุมเป้าหมายทั้งหมด

เหตุผลหลักของการมีนโยบายบริการอ้างอิง ก็คือการทำให้อุปกรณ์บริการของตนได้รับบริการที่เป็นไปได้อย่างดีที่สุด นโยบายการบริการอ้างอิงมี ดังต่อไปนี้

- ๒.๔.๑.๑ การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ
- ๒.๔.๑.๒ การช่วยเหลือการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้าใหม่
- ๒.๔.๑.๓ การกำหนดระดับการให้บริการ ได้แก่ ข้อจำกัดการให้บริการ
- ๒.๔.๑.๔ การจัดทำความสำคัญก่อน-หลังของการให้บริการ
- ๒.๔.๑.๕ อธิบายขั้นตอนในทางปฏิบัติ ที่เป็นการตอบคำถามตามสถานการณ์จริง

นอกจากนี้ ยังต้องมีสาระสำคัญอื่นรวมอยู่ในนโยบาย ดังนี้

- ๒.๔.๒.๑ คำประกาศปณิธานของห้องสมุด
- ๒.๔.๒.๒ ปณิธานของบริการอ้างอิง
- ๒.๔.๒.๓ วัตถุประสงค์ของแนวทางการให้บริการอ้างอิง
- ๒.๔.๒.๔ บุคลากรในงานบริการอ้างอิง
- ๒.๔.๒.๕ ผู้ใช้ห้องสมุด
- ๒.๔.๒.๖ แนวทางทั่วไปของการให้บริการที่โต๊ะ
- ๒.๔.๒.๗ แนวทางเฉพาะของการให้บริการที่โต๊ะ

๒.๔.๒.๘ การค้นหาออนไลน์

๒.๔.๒.๙ การให้ยืมวัสดุสารสนเทศอ้างอิง

ห้องสมุดหลายแห่งมีนโยบายที่ประกอบไปด้วย การแจ้งวัตถุประสงค์การบริการอ้างอิง การอธิบายระดับบริการอ้างอิงที่ให้บริการ และแนวทางช่วยเหลือบุคคลในการทำงานบริการอ้างอิง นโยบายการให้บริการอ้างอิง จะต้องสนับสนุนปรัชญาของห้องสมุดและเป้าหมายทั้งหมด นโยบายจะครอบคลุมการคัดเลือกวัสดุสารสนเทศ และอยู่ในแนวทางของการให้บริการอ้างอิงที่จัดให้

นโยบายอ้างอิงอาจจะกำหนดว่า คำถามเพื่อการอ้างอิงจำนวนเท่าไรที่อาจตอบต่อการโทรศัพท์แต่ละครั้ง ขอบเขตการให้บริการนามานุกรมที่จะจัดบริการได้ เช่นเดียวกับ ขอบเขตการช่วยเหลือการทำกรบ้าน

นโยบายควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร เขียนขึ้นเพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกในการติดตามการปฏิบัติงาน นโยบายนี้นำไปสู่การใช้แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน ใช้เป็นคำแนะนำเพื่ออ้างถึงคำถาม ที่เป็นตัวอย่างขั้นตอนการ : อ้างอิง บ่อยครั้งนโยบายจะพรรณนาว่าจะไร หรือเหตุใดทำไมที่ทำเช่นนั้น และมีขั้นตอนต่าง ๆ อธิบายว่านโยบายจะดำเนินการอย่างไร ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่บางอย่างอยู่ในใจของผู้ปฏิบัติงานอ้างอิง เมื่อมีสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าจะทำงานบริการอ้างอิงอย่างไร แต่ผู้อื่นไม่รู้ จึงเป็นเหตุผลที่ต้องเขียนไว้เป็นหลักฐาน ในวงการธุรกิจเรียกว่า เป็นการจัดการความรู้ ซึ่งผู้ร่วมงานหรือผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่จะเห็นว่าช่วยประ โยชน์ได้อย่างเต็มที่

๒.๔.๓ ตัวอย่างคำประกาศปรัชญาห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก
วิทยาเขต ออลบานี (University at Albany Libraries, 2002)

ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก วิทยาเขต ออลบานี สำหรับนโยบายและกิจกรรม
สาธารณะ นโยบายบริการอ้างอิง

สิงหาคม ๒๐๐๒

ประกาศปรัชญา

เป้าหมายขั้นต้นของบริการสารสนเทศ ก็เพื่อจัดให้มีบริการอย่างเป็นเลิศแก่ผู้ใช้บริการ ที่ต้องการนำไปใช้ในการศึกษาและวิจัย การที่จะบรรลุเป้าหมายนี้ได้ บรรณารักษ์อ้างอิงต้องให้ความช่วยเหลือ เพื่อการวิจัยและตอบคำถาม เพื่อการอ้างอิง ทั้งผู้ใช้ในห้องสมุดและที่อยู่ห่างไกลที่ใช้โทรศัพท์ และบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

วัตถุประสงค์ของการบริการ คือ

๑. จัดให้มีความช่วยเหลือและการสอนเป็นรายบุคคล

๒. จัดให้มีและคงไว้ซึ่งกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงอย่างเหมาะสม ทั้งสื่อตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๓. ให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการที่สนใจทรัพยากรสารสนเทศ และวิธีการวิจัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในสารสนเทศ

ปรัชญาการให้บริการ

ข้อกำหนดคุณภาพระดับสูง ของการให้บริการอ้างอิงเป็นรายบุคคลที่ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ที่ขอความช่วยเหลือ เป็นหัวใจของปรัชญาของห้องสมุด ในการดำเนินการตามปรัชญานี้ ห้องสมุดปฏิบัติตามหลักการต่อไปนี้

๑. ทศนคติในการช่วยเหลือและการต้อนรับ เป็นส่วนสำคัญของข้อกำหนดบริการอ้างอิงอย่างมีคุณภาพ
๒. ความถูกต้องของสารสนเทศ ความถูกต้องเป็นเป้าหมายที่สำคัญของบริการอ้างอิง แต่ความถูกต้องของสารสนเทศที่เผยแพร่ ไม่สามารถที่จะรับรอง เนื่องจากมีข้อจำกัดของสารสนเทศที่หามาได้ และความรู้ในเนื้อหาวิชาของบรรณารักษ์เป็นรายบุคคล เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ ที่จะตัดสินใจความถูกต้องจากการตีความและการใช้สารสนเทศ ที่จัดหามาให้โดยบรรณารักษ์อ้างอิง
๓. คำถามทางการแพทย์และกฎหมาย บรรณารักษ์อ้างอิงที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในการค้นหาสารสนเทศที่เขาต้องการ จะไม่ตีความทางกฎหมาย และไม่ให้คำแนะนำประเด็นทางกฎหมายและการแพทย์
๔. อิสรภาพทางปัญญา บรรณารักษ์อ้างอิงให้ความช่วยเหลือโดยปราศจากอคติ
๕. ความเสมอภาคของผู้ใช้ห้องสมุด โดยทั่วไป คำถามของแต่ละบุคคลจะได้รับคำตอบอย่างเสมอภาค ในแง่ของความถูกต้องและความตั้งใจ ถ้าผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัย ต้องการความช่วยเหลือในวงกว้างในขณะหนึ่งพร้อม ๆ กับที่คนใช้บริการอื่นต้องการความช่วยเหลือ บรรณารักษ์ต้องให้การตัดสินใจอย่างแน่นอนว่า ความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกจะได้รับการตอบสนองก่อน

สรุปท้ายบท

วิธีการให้บริการอ้างอิงทำได้หลายลักษณะ นับตั้งแต่ วิธีการปฏิสัมพันธ์บุคคล-ผู้-บุคคล การใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านเว็บไซต์ การจัดทำวัสดุเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ การอบรมและประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น ขณะเดียวกัน บรรณารักษ์ หรือผู้ให้บริการสารสนเทศไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้ความช่วยเหลือทางด้านสารสนเทศ และส่งเสริม

การใช้สารสนเทศเท่านั้น โดยต้องปฏิบัติงานในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับเนื้อหาสารสนเทศ
 อ้างอิงให้ทันสมัย ครอบคลุมขอบเขตความต้องการของชุมชน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อการจัดการสำหรับ
 การให้บริการอ้างอิง การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแหล่งอื่น และการ
 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายแง่มุม ในการให้
 บริการต้องสร้างหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อเป็นหลักประกันการให้บริการตอบ
 สอนองปณิธานของห้องสมุด และให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการให้เป็นไปอย่างดีที่สุด

แบบฝึกหัดท้ายบท

๑. ให้ผู้เรียนสร้างแหล่งสารสนเทศอ้างอิง ได้แก่ จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชา จัดทำ
 ดัชนีเฉพาะวิชา จัดทำสารระสังเขปเฉพาะวิชา และจัดทำมานุกรมเฉพาะเรื่อง
๒. ให้ผู้เรียนจัดทำดัชนีให้กับแหล่งสารสนเทศในห้องสมุด ตามความต้องการสารสนเทศ
 ของผู้ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ
๓. ให้ผู้เรียนจัดทำเอกสารแนะแหล่งสารสนเทศและบริการ

บทที่ ๓

ผู้ใช้บริการ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนจำแนกประเภทและค้นพบผู้ใช้ห้องสมุดได้
๒. ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเป็นอิสระของผู้ใช้บริการ
๓. เพื่อให้ผู้เรียนให้ความสำคัญกับการให้ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค
๔. เพื่อให้ผู้เรียนให้ความสำคัญกับอิสรภาพในการอ่านของผู้ใช้บริการ

เนื้อหาบทเรียน

๑. ประเภทของผู้ใช้บริการ
๒. การค้นพบเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
๓. การเข้าถึงสารสนเทศอย่างเป็นอิสระ
๔. การให้การสนับสนุนผู้ใช้ทุกคนใช้บริการอย่างเสมอภาค
๕. การมีอิสรภาพในการอ่าน

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. เปิดโอกาสให้นิสิตอภิปรายแสดงความคิดเห็น
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. สังเกตการอภิปรายแสดงความคิดเห็น
๒. วัดและประเมินผลจากการทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ควรจะมีไว้เพื่อให้บุคคลได้รับสารสนเทศตามความสนใจของแต่ละคน อันจะทำให้เกิดความประจักษ์แจ้งในตนของประชาชนในชุมชน นโยบายของห้องสมุดต้องระบุว่า จะให้ชุมชนได้สารสนเทศอะไรและอย่างไร ในขณะที่เดียวกันต้องเน้นย้ำสิทธิของปัจเจกบุคคลผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดด้วย

ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่ทำให้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ดำเนินไปได้ เป็นผู้ที่ทำให้บริการที่มีอยู่ถูกนำมาใช้ ผู้ใช้บริการอาจให้นิยามว่า เป็นผู้ให้บริการของห้องสมุดอย่างน้อยหนึ่งครั้งในหนึ่งปี และไม่จำเป็นต้องเข้าห้องสมุด อาจโทรศัพท์เข้ามาติดต่อ หรือเข้า / ติดต่อทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ก็จัดว่าเป็นผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการให้บริการจึงจำแนกออกเป็นประเภท

๑. ประเภทของผู้ใช้บริการ

วิทเทเกอร์ (Whittaker, K., 1993, pp. 21-25) แบ่งผู้ใช้ได้หลายวิธี ดังนี้ ในทางการบริหารงานห้องสมุด ผู้ใช้บริการอาจมองไปที่เป็นผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยืมวัสดุสารสนเทศหรือไม่ก็ตาม ซึ่งจัดเป็นผู้ใช้ภายในกับผู้ใช้ภายนอก ผู้ใช้บริการภายนอก คือผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ หรือชุมชนที่ห้องสมุดนั้นให้บริการ เป็นบุคคลที่อาจจัดได้ว่า เข้ามาใช้บางบริการของห้องสมุด แต่ก็มีความยุติธรรมที่เขาต้องจ่ายเงินในการใช้บริการแต่ละครั้ง

๑.๑ การแบ่งตามชนิดของการใช้บริการ ซึ่งแบ่งได้เป็น ดังนี้

๑.๑.๑ กลุ่มผู้อ่านทั่วไป เป็นกลุ่มที่อ่านและยืมวัสดุสารสนเทศที่มีให้บริการ กลุ่มนี้ยังแบ่งเป็นกลุ่มผู้อ่านที่เป็นผู้ใหญ่และกลุ่มผู้อ่านที่เป็นเด็ก กลุ่มผู้อ่านที่เป็นผู้ใหญ่ มีวัตถุประสงค์ที่หลากหลายในการใช้ห้องสมุด แต่มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อความต้องการในการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นประเภทผู้ใช้เกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้อ่านที่เป็นเด็กก็จะพบในห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดโรงเรียน มีความต้องการเพื่อการศึกษาและการพักผ่อนหย่อนใจ ที่ความต้องการของพวกเขาต้องได้รับการสนับสนุนในระดับต่าง ๆ ให้เหมาะสม

๑.๑.๒ กลุ่มผู้อ่านตามเนื้อหาวิชา กลุ่มนี้ใช้วัสดุสารสนเทศที่เน้นสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งตามที่เขากำลังทำงานหรือศึกษาอยู่ ผู้อ่านกลุ่มนี้แบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา กลุ่มนักศึกษาจะเป็นสัดส่วนจำนวนมากที่มีอยู่ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความต้องการเพื่อการศึกษา แต่ต้องสะดวกต่อการศึกษาอย่างหนักกับวิชาที่เขาลงทะเบียนเรียน บริการที่ต้องจัดให้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีอยู่ในห้องสมุดหลายประเภท แต่ห้องสมุดเฉพาะสามารถตอบสนองความต้องการพวกเขาได้ดีที่สุด เพราะห้องสมุดเฉพาะถูกจัดให้อยู่ในระดับที่สร้างความพึงพอใจตามความต้องการเฉพาะกลุ่มย่อยได้

๑.๑.๓ กลุ่มผู้อ่านพิเศษ ผู้อ่านกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เป็นผลจากการไว้

ความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจแบ่งได้อย่างเด่นชัดระหว่างการใช้ความสามารถทางร่างกาย และสติปัญญา *กลุ่มย่อยที่ไร้ความสามารถทางร่างกาย* เช่น ผู้ใช้บริการที่มาในรถเข็น มีความสามารถทางสติปัญญาเข้าถึงวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด แต่มีความยากลำบากทางกายภาพในการเข้าถึง นอกจากนี้ มีการจัดความช่วยเหลือและบริการพิเศษให้ *กลุ่มย่อยที่มีความพิการทางสติปัญญา* ประกอบไปด้วย ผู้มีสติปัญญาต่ำกว่าเกณฑ์ในการศึกษา และผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออกหรืออ่านได้บ้าง กลุ่มย่อยนี้ต้องการบริการหรือวัสดุสารสนเทศพิเศษ ที่ตอบสนองความต้องการที่จะเกิดความพอใจ ฉะนั้น ถ้าห้องสมุดไม่สามารถช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ได้ ก็ส่งต่อพวกเขาไปยังห้องสมุดที่ให้บริการโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุดคนตาบอด เป็นต้น

- ๑.๑.๔ กลุ่มผู้ใช้ที่ไม่อ่าน กลุ่มนี้ไม่เหมือนกับ ๓ กลุ่มแรก ที่เรียกว่ากลุ่มผู้อ่าน เพราะพวกเขาไม่ใช้วัสดุสารสนเทศเพื่อการอ่านที่ห้องสมุดจัดให้ กลุ่มผู้ใช้ที่ไม่อ่านนี้ จัดเป็นกลุ่มย่อยเป็นผู้ใช้วัสดุสารสนเทศ แต่ไม่อ่าน ได้แก่ ผู้ใช้ที่มาห้องสมุดเพื่อยืมวิดิทัศน์ กลุ่มย่อยอื่นเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการที่ไม่เกี่ยวกับบริการที่จัดไว้ แต่เข้ามาเพื่อฟังบรรยาย หรือชมนิทรรศการ

ข้อพิจารณาวิธีการแบ่งประเภทผู้ใช้คนอื่นอีก อย่างหนึ่ง คือ อาจแบ่งเป็นผู้ใช้ตามปกติและตามโอกาส *ผู้ใช้ตามปกติ* คือ ผู้ใช้ที่เข้ามาในห้องสมุดอย่างน้อยเดือนละครั้ง ผู้ใช้กลุ่มนี้เป็นผู้ที่เข้าใจว่าเขาคาดหวังอะไร ก็จะได้จากห้องสมุด และสิ่งที่ไม่ยุติธรรมเป็นสิ่งที่ไม่คาดหวังจะได้รับ ส่วน *กลุ่มผู้ใช้ตามโอกาส* หลายครั้งที่เขาไม่เข้าใจอะไรเลย กับบริการและสิ่งที่ห้องสมุดจัดหาไว้ให้

๑.๒ การแบ่งตามลักษณะผู้ใช้ คือ ผู้ใช้ที่เป็นบุคคล ผู้ใช้ที่เป็นตัวแทน และผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงาน ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็น*ผู้ใช้ที่เป็นบุคคล* เช่น เขาใช้บริการเพื่อความต้องการของตน อย่างไรก็ตาม ก็มีบุคคลจำนวนไม่น้อย ไม่ว่าจะใช้หรือไม่ใช้ห้องสมุดเพื่อการอ่านส่วนตัวก็ตาม เขาอาจใช้บริการแทนบุคคลอื่น ซึ่งเรียกว่า เป็น*ผู้ใช้ที่เป็นตัวแทน* ที่มักใช้บริการแทนบุคคลในครอบครัว ปัญหาคือ การไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของพวกเขา ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่จะให้ความช่วยเหลือได้ *ผู้ใช้ที่เป็นหน่วยงาน* ก็เป็นผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดแทนบุคคลอื่นเหมือนกัน แต่เป็นตัวแทนบริษัท หรือองค์กรที่ส่งเขามา

๑.๓ บุคคลผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ใช้บริการ

บุคคลผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่ทำทายเป็นหนึ่งต่อผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด ที่ประสงค์จะให้บริการมีการใช้จากบุคคลทุกคนที่มีสิทธิ์ บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีวิถีชีวิต ความรู้สึก ความสามารถ ที่ไม่มีความสุขเมื่อเข้าห้องสมุด ซึ่งเป็นความจริงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุด

ประชาชน แต่ก็มิบุคคลกลุ่มนี้ที่ผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จบ้าง จริง ๆ แล้วคนกลุ่มนี้ก็เป็นผู้ที่
ใช้บริการห้องสมุด ผู้ใช้ที่อยู่ในกำกับกลุ่มนี้ ไม่ใช่ห้องสมุดด้วยตัวเอง แต่จะอ่านหนังสือที่สมาชิก
ในครอบครัวขยี้มา บุคคลผู้ไม่ใช่ผู้ใช้บริการอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ ผู้ใช้ชั่วคราว บังเจกบุคคลในกลุ่มนี้
อาจเป็นผู้ใช้บริการได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโอกาสหรือสถานะเฉพาะตน หรืออีกด้านหนึ่ง อาจ
กลายเป็นผู้ใช้บริการได้ เมื่อห้องสมุดขยายบริการ

๒. การค้นพบเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

วิทเทเกอร์ (Whittaker, K., 1993, pp. 25-27) ให้แนวทางการค้นพบผู้ใช้บริการ ดังนี้
ห้องสมุดไม่สามารถเสนอบริการให้ประสบความสำเร็จได้ นอกเสียจากว่า ห้องสมุดรู้จักว่าผู้ใช้
บริการเป็นใคร และอะไรเป็นความต้องการของประชาชน ดังนั้น ผู้ทำงานห้องสมุดและผู้ทำงาน
ด้านสารสนเทศควรใช้เวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อรู้จักผู้เข้ามาใช้บริการ และค้นให้พบ
ความต้องการที่เฉพาะของเขา เป็นความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจำเป็นต้องการ :
คำตอบของคำถาม ใครคือผู้ที่ห้องสมุดให้บริการ ประเภทบริการอะไรที่เขาต้องการ การใช้บริการ
อะไรที่จะได้รับความพึงพอใจจากห้องสมุด แหล่งสารสนเทศอื่นใดที่เขาใช้ มีความพึงพอใจ
อย่างไรกับบริการที่ห้องสมุดจัดให้

มีวิธีการที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะทราบคำตอบเหล่านี้ได้ ซึ่งวิธีการเหล่านี้มักแบ่งออกเป็น ๒
อย่าง คือวิธีการที่เป็นทางการ และวิธีการที่ไม่เป็นทางการ วิธีการที่เป็นทางการของการรวบรวม
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การสำรวจตลาด และการวิเคราะห์สถิติของห้องสมุด คำศัพท์ที่ว่า
“การศึกษาผู้ใช้” บ่อยครั้งถูกนำมาใช้ร่วมกับการค้นคว้าวิจัยที่เป็นทางการ วิธีการที่ไม่เป็นทางการ
เป็นการค้นพบจากการพูดสนทนาขณะให้บริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ หรืออย่างน้อยก็เป็นการ
ศึกษาที่ง่าย หรือใช้เป็นส่วนเพิ่มเติมวิธีการที่เป็นทางการ

เป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอที่จะศึกษาผู้ใช้ในภาพรวม และก็ไม่เป็นการเพียงพอที่จะศึกษาผู้ใช้เป็น
กลุ่ม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องตั้งเป้าการค้นพบเกี่ยวกับผู้ใช้ในฐานะที่เป็นรายบุคคลด้วย

๒.๑ ผู้ใช้บริการในภาพรวม

การค้นพบผู้ใช้ในภาพรวมเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ภารกิจแรกที่จะต้องทำ
คือการได้ข้อมูลภูมิหลังชุมชนของห้องสมุด เช่น ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด ห้องสมุดหลายแห่ง โดย
เฉพาะ ห้องสมุดประชาชน จัดทำแฟ้มข้อมูลสิ่งสำคัญและความสนใจของชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูล
ภูมิหลัง ในกรณีที่เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย แฟ้มข้อมูลดังกล่าวจะประกอบไปด้วย ข้อมูลที่เป็น
รายละเอียดเกี่ยวกับสถาบัน ประวัติ ชุมชน โครงสร้างการบริหาร บุคลากรและนักศึกษา หลักสูตร
และรายวิชา แผนงานในอนาคต เป็นต้น

ข้อมูลภูมิหลังที่จัดทำขึ้น เป็นข้อมูลที่เป็นรายละเอียด ที่จำเป็นต้องกระชับรัดกุม ในการสำรวจและการวิเคราะห์ใช้วิธี เช่น การสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้มาซึ่งข้อมูลทางสถิติ แต่ความเห็นของผู้ใช้อาจสรุปรวมไว้ บางครั้งห้องสมุดไม่จำเป็นต้องสำรวจ แต่จะได้ข้อมูลจากสถิติที่รวบรวมไว้ตามปกติ หรืออาจได้ประโยชน์จากการสำรวจที่คล้ายกันของห้องสมุดเอง

๒.๒ กลุ่มผู้ใช้

การให้ได้มาซึ่งกลุ่มผู้ใช้ที่เฉพาะเจาะจง เช่น ชุมชนชาวลาเวน ในจังหวัดโคจันหวัดหนึ่ง หรือบุคลากรทางการบริหาร ของมหาวิทยาลัยโดมมหาวิทยาลัยหนึ่งนั้น ใช้วิธีการเดียวกันกับการได้มาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่เป็นภาพรวม จริง ๆ แล้ว การสำรวจผู้ใช้ทั่ว ๆ ไป อาจออกแบบมาเพื่อให้ได้ สารสนเทศที่เป็นกลุ่มผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่มีขอบเขตจำกัดไปที่กลุ่มเดียว ง่ายกว่าการศึกษาทั่วไปที่เป็นกลุ่ม และมีความยืดหยุ่นมากกว่าในห้องสมุดหลายแห่ง อย่างไรก็ตาม สำหรับการศึกษามีข้อจำกัดให้เป็นกลุ่มเดียว มีความเป็นไปได้ที่เป็นการศึกษาที่ลึกกว่า วิธีการศึกษาวิจัยที่มีคุณค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มผู้ใช้ คือการไปยังที่อยู่ หรือสถานที่พบปะสังสรรค์ของกลุ่มผู้ใช้

๒.๓ ผู้ใช้รายบุคคล

ในห้องสมุดเฉพาะขนาดเล็ก ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะรู้จักผู้ใช้อย่างเป็นการส่วนตัว ดังนั้น จะมีความคิดที่ดีเกี่ยวกับความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่สามารถเป็นเช่นนั้นได้ อย่างไรก็ตาม มีวิธีการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่สามารถใช้ค้นหาความต้องการเป็นรายบุคคล และค้นหาว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจหรือไม่ วิธีการที่เป็นทางการได้แก่ การจัดทำแฟ้มข้อมูลผู้ใช้ ซึ่งได้มาจากการเติมลงในช่องว่างแบบสอบถาม เกี่ยวกับตัวผู้ใช้เอง และส่วนที่เป็นความต้องการจากห้องสมุด แบบสอบถามนี้ผู้ปฏิบัติงานจะศึกษาและจัดรวบรวมไว้ วิธีการที่เกี่ยวข้องอื่นคือ การสะท้อนกลับ การสะท้อนกลับจากผู้ให้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด อาจทำในรูปแบบของแบบสอบถามประเมินรายปี วิธีการที่ไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อต้องการทราบนิสัยและมุมมองของผู้ใช้ที่เป็นรายบุคคล ที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การเดินและการพูดคุย การพูดคุย เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อที่โต๊ะตอบคำถาม การเดินไปที่แต่ละชั้นของห้องสมุด เพื่อการติดต่อกันอย่างแท้จริงกับผู้ใช้บริการ จริง ๆ แล้ว ในห้องสมุดประชาชนอาจจำเป็นในการเดินออกไปนอกห้องสมุดไปตามถนน เพื่อให้ผู้ใช้บริการติดต่อด้วยเช่นเดียวกับผู้ใช้บริการ การเดินไปสู่ชุมชนนี้ จัดว่า เป็นการกระทำที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง เป็นการกระทำที่ทำโดยหน้าที่ของบางห้องสมุดประชาชนในอเมริกา ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเฉพาะ การพบปะผู้ใช้นอกห้องสมุด ไม่จำเป็นที่จะต้องจัดเป็นองค์กร เพราะผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ใช้ห้องสมุด

อาจพบกับในที่อื่นตามปกติ เช่น โรงอาหาร เหตุการณ์ในสังคม การประชุมคณะกรรมการ หรือที่อื่นในองค์กร

เป็นความจริงที่ว่า ผู้ใช้บางคนเป็นคนชอบพูดมากกว่าคนอื่น และในห้องสมุดขนาดใหญ่ แม้มีผู้ใช้จำนวนมาก การพูดคุยที่จะรู้จักเขาได้ทั้งหมด ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ เพราะการเดินทางและการพูด เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์ได้เป็นอย่างดี

การให้บริการชุมชน หมายความว่า การให้บริการทุกคนในชุมชน โดยไม่คำนึงถึง ศาสนา หรือการเป็นสมาชิกอื่นของปัจเจกชนหรือกลุ่มคน ห้องสมุดควรจัดให้มีวัสดุสารสนเทศที่เป็นตัวแทนมุมมองต่าง ๆ ทั้งหมด และพร้อมต่อการตรวจสอบ

๓. การเข้าถึงสารสนเทศอย่างเป็นอิสระ

ขั้นตอนและการปฏิบัติงานของห้องสมุด ที่ปฏิเสธคนกลุ่มน้อยในเรื่องชาติกำเนิด อายุ ภูมิหลัง และมุมมอง ไม่ให้เข้าใช้บริการและเข้าถึงวัสดุสารสนเทศที่จัดหาไว้ ขั้นตอนและการปฏิบัติดังกล่าว เป็นขั้นตอนที่ไม่ให้สิทธิที่พึงได้รับต่อผู้ใช้บริการ

การจำกัดขอบเขตการใช้มีหลายรูปแบบ ได้แก่ การจำกัดขอบเขตการอ่านที่มีไว้ให้ผู้ใหญ่นั่งอ่านเท่านั้น ชั้นหนังสือปิดที่มีไว้สำหรับผู้ใหญ่ค้นหาเท่านั้น กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศพิเศษที่มีไว้ให้ผู้สอนใช้ การจำกัดขอบเขตตามระดับชั้นเรียน บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีไว้เฉพาะผู้ใหญ่เท่านั้น เป็นต้น

สิทธิในการใช้ห้องสมุดประกอบไปด้วยการใช้และการเข้าถึงวัสดุสารสนเทศ และบริการทั้งหมด ที่ไม่ควรจะได้รับการปฏิเสธ หรือริรอนสิทธิ เพราะเหตุว่าชาติกำเนิด อายุ ภูมิหลัง หรือมุมมอง

การเลือกวัสดุสารสนเทศเข้าห้องสมุด และการสร้างข้อจำกัดพื้นฐาน ที่เป็นอุปสรรคในการใช้บริการต่อคนกลุ่มน้อย หรือเป็นความพยายามที่จะเลี่ยงการโต้แย้งกับหน่วยงานบังคับบัญชาห้องสมุด หรือคณะกรรมการห้องสมุด ที่ประสงค์จะไม่ให้มีจำกัดขอบเขตการเข้าถึง และการใช้บริการของคนกลุ่มน้อย การเลือกวัสดุสารสนเทศเข้าห้องสมุด การสร้างข้อจำกัดต่าง ๆ หรือการจำกัดสิทธิต่าง ๆ ในการให้บริการนั้น เป็นการทำให้การสนับสนุนปณิธานของหน่วยงานบังคับบัญชา เนื่องจากระดับการพัฒนาทางด้านสติปัญญาของกลุ่มผู้เยาว์ และความแตกต่างด้านภูมิหลังทางครอบครัว และปรัชญาการอบรมเลี้ยงดูเด็ก เป็นองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญ ที่ไม่สามารถให้ข้อจำกัดเรื่องอายุในการวางนโยบายได้ เพราะโลกทุกวันนี้ เด็กแสดงออกกับภาวะมีชีวิตเหมือนผู้ใหญ่มากกว่าในอดีต เขาศึกษาวัสดุสารสนเทศ คู่มือที่หลากหลายรูปแบบในระดับเดียวกับผู้ใหญ่ที่บ้าน และที่อื่น ๆ เหล่านี้เป็นภาระหนักให้เห็นถึงการศึกษานอกระบบที่เป็นการเพิ่มพูนโอกาสต่าง ๆ ให้กับกลุ่มคนวัยเยาว์ ที่จะเรียนรู้และเข้าถึงวัสดุสารสนเทศ และเป็นการลดความน่าเชื่อถือ ที่ใช้อายุทาง

ปฏิทินเป็นตัวชี้บอกสิทธิการใช้ห้องสมุด และระยะเวลาที่เด็กสนใจการอ่านวัสดุสารสนเทศ ที่ได้ ออกแบบเพื่อพวกเขา

๔. การให้การสนับสนุนผู้ใช้ทุกคนใช้บริการอย่างเสมอภาค

งานบริการอ้างอิงเป็นงานที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่เน้นตัวตน (objective) และปราศจากอคติ จัดการกับคำถามทุกคำถาม และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แม้จะไม่เห็นด้วยกับสารสนเทศที่เป็นคำถามก็ตาม บรรณารักษ์ต้องให้บริการในระดับที่สูงที่สุดด้วยความเหมาะสม และใช้ประโยชน์กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้อย่างเต็มที่ ให้บริการยืม-คืนด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค มีนโยบายการให้บริการ และมีความสามารถรอบด้าน มีความถูกต้องปราศจากอคติ และตอบสนองด้วยการให้เกียรติกับผู้ร้องขอเพื่อช่วยเหลือทุกคน คำถามทุกคำถามมีความสำคัญกับบุคคลที่ถาม สมควรที่จะได้รับการร่วมแก้ปัญหาอย่างยุติธรรม

เมื่อไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้มาขอรับบริการต้องการ หรือแม้แต่ไม่ชอบสารสนเทศที่มีผู้ร้องขอต้องแยกสิ่งนั้นออกจากความเห็นส่วนตัว และจัดการกับการร้องขออย่างเป็นกลาง อย่างไม่มีอคติ ถ้าไม่ปฏิบัติเช่นนี้ จะเสียโอกาสการตอบสนองอย่างชัดเจนในสิ่งที่ผู้ร้องขอถาม โดยเฉพาะความเชื่อทางศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง และความไม่เสมอภาค

บรรณารักษ์ต้องปกป้องสิทธิของผู้ใช้ทุกคน ให้เป็นความเป็นส่วนตัว ด้วยการรับรู้สารสนเทศที่ค้นได้หรือได้รับ และวัสดุสารสนเทศที่ค้นหา ยืม หรือต้องการ จะไม่มีการอ้างถึงภายนอกบรรยากาศของห้องสมุด ไม่ควรอภิปรายคำถามใด ๆ กับผู้ใด อันจะเป็นการทำลายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ห้องสมุด

๕. การมีอิสรภาพในการอ่าน

สมาคมห้องสมุดอเมริกันและสภาสำนักพิมพ์หนังสืออเมริกันได้เผยแพร่คำประกาศอิสรภาพในการอ่านครั้งแรก เมื่อเดือนพฤษภาคม ในปี ๒๕๕๖ ในการประชุมเวสต์เชสเตอร์ คำประกาศได้รับการยอมรับเมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ปี ๒๕๕๖ ได้ปรับปรุงแก้ไขเมื่อ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕ และเมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ปี ๒๕๖๔ โดยสภาสมาคมห้องสมุดอเมริกัน และคณะกรรมการอิสรภาพเพื่อการอ่าน ของสมาคมสำนักพิมพ์อเมริกัน (American Library Association, c2004) มีสาระสำคัญ ดังนี้

หนังสือเป็นเครื่องมืออันยิ่งใหญ่ของความมีอิสรภาพ หนังสือเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้ได้มาซึ่งความคิด หรือลักษณะการแสดงออกที่ทำให้มีอำนาจเหนือผู้อ่านกลุ่มเล็ก ๆ หนังสือเป็นสื่อกลางที่เป็นธรรมชาติสำหรับการเกิดความคิดใหม่ และเปลี่ยนจากผู้ไม่มีประสบการณ์ กลายเป็นคุณสมบัติเริ่มต้นที่จะสร้างความเจริญให้กับสังคม หนังสือเป็นสิ่งสำคัญต่อการอภิปราย เพราะต้องการความ

คิดที่เข้มข้น แล้วขยายแนวคิดกว้างขวางออกไป และเป็นการสั่งสมความรู้และความคิดให้กับกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จัดเป็นองค์ความรู้ไว้

นอกจากหนังสือทำให้ได้มาซึ่งความรู้และความคิดแล้ว การสื่อสารอย่างมีอิสระก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการคงไว้ซึ่งสังคมที่มีอิสรภาพและวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ทุกคนต้องสงวนรักษาอิสรภาพในการพิมพ์ และในการเผยแพร่ เพื่อปกป้องรักษาอิสรภาพในการอ่าน สำนักพิมพ์และบรรณารักษ์มีความรับผิดชอบอย่างใหญ่หลวง ที่จะให้เสรีภาพในการอ่านอย่างแท้จริง โดยการจัดให้ผู้อ่านมีโอกาที่จะเลือกอ่านได้ อย่างมีอิสระจากหนังสือที่มีให้อย่างหลากหลาย

ดังนั้น จึงเกิดเป็นข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการและเผยแพร่ ดังนี้

๑. ประโยชน์จะเกิดต่อสาธารณะ เมื่อสำนักพิมพ์และบรรณารักษ์ ทำให้ได้มาซึ่งมุมมอง และการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายในวงกว้าง รวมทั้ง ความคิดที่ไม่สอดคล้อง และไม่เป็นที่นิยมของคนหมู่มาก

๒. สำนักพิมพ์ บรรณารักษ์ และผู้ขายหนังสือ ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับทุก ๆ ความคิด หรือออกความคิดรวมไปในหนังสือ เพราะจะเป็นการขัดแย้งกับประโยชน์ที่จะเกิดต่อสาธารณะ เนื่องจากมุมมองทางการเมือง หลักศีลธรรมจรรยา ความงามจะเกิดขึ้นด้วยตัวของมันเอง ที่เป็นมาตรฐานกำหนดได้ว่าหนังสือควรจะพิมพ์เผยแพร่อะไร

๓. ในทางตรงข้ามกัน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะเช่นเดียวกัน เมื่อสำนักพิมพ์ หรือบรรณารักษ์ที่จะสร้างอุปสรรคในการเข้าถึงงานเขียนที่อยู่บนพื้นฐานประวัติส่วนบุคคล หรือการเป็นสมาชิกทางการเมืองของผู้แต่ง เพราะไม่มีศิลปกรรมหรือวรรณกรรมใดสามารถงดงามได้ ถ้าวัดค่าโดยมุมมองทางการเมือง หรือชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตนของผู้สร้างผลงาน หรือไม่มีประโยชน์อื่นใดที่จะร่ำรายชื่อนักเขียนให้กับบุคคลที่ไม่ต้องการรับรู้

๔. ไม่มีโอกาสใดที่จะเอื้อให้กับความพยายามที่จะบังคับให้บุคคลมีรสนิยมการอ่านของบุคคลอื่น เช่น การบังคับให้ผู้ใหญ่อ่านเรื่องราวที่เหมาะสมกับวัยรุ่น หรือปิดกั้นความพยายามของนักเขียนที่จะประสบความสำเร็จในการแสดงออกอย่างมีศิลปะ

๕. ไม่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างใด ที่จะบังคับให้ผู้อ่านยอมรับหนังสือที่ตัดสินแต่แรกเริ่มด้วยป้ายบอกคุณลักษณะ เช่น หนังสือหรือผู้แต่งทำลายการเมือง หรือเป็นอันตราย ซึ่งปัจเจกบุคคลไม่ต้องการถูกชี้นำความคิดและจิตใจ หรือ ไม่ต้องการให้ผู้ใดมาจัดการกับความคิดของตน

๖. เป็นความรับผิดชอบของสำนักพิมพ์และบรรณารักษ์ ที่จะปกป้องเสรีภาพในการอ่านของประชาชน เพื่อการทำลายกับการละเมิดสิทธิเสรีภาพจากปัจเจกบุคคลอื่น หรือในระดับกว้างเป็นการทำลายกับกลุ่มบุคคลที่กำลังค้นหาสิ่งที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน หรือเป็นรสนิยมของชุมชน ในสังคมอิสรภาพ ปัจเจกบุคคลมีเสรีภาพที่จะกำหนดให้กับตัวเองว่า เขาประสงค์จะอ่านอะไร และในแต่ละกลุ่มมีอิสรภาพที่จะให้ข้อคิดเห็นกับสมาชิกที่ร่วมกลุ่ม แต่ไม่มีกลุ่มใดที่จะมี

สิทธิ์นำเอากฎหมายไปใช้บังคับตามอำเภอใจของตนได้ และแต่ละกลุ่มมีสิทธิ์กำหนดแนวคิดทางการเมืองและหลักศีลธรรมจรรยาให้กับสมาชิกอื่นในสังคมประชาธิปไตยได้ อิศรภาพจะไม่มีอิศรภาพเมื่อเป็นแต่เพียงการยอมรับ และปราศจากการต่อต้าน

๗. เป็นความรับผิดชอบของสำนักพิมพ์และบรรณาธิการที่จะให้ความสำคัญอย่างเต็มที่กับเสรีภาพในการอ่าน โดยการให้มีหนังสือที่เต็มไปด้วยคุณภาพ และหลากหลายความคิดและการแสดงออก

การเน้นย้ำสิทธิ์ของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ห้องสมุด จะช่วยให้การจัดและการให้บริการที่เอื้อต่อความสะดวกสบายในการใช้บริการและวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ขณะเดียวกัน การจำแนกและการค้นพบผู้ใช้เกี่ยวกับผู้ใช้ ก็เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นพื้นฐานในการทราบความต้องการสารสนเทศทั้งเป็นรายกลุ่ม และรายบุคคลได้

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้ผู้เรียนศึกษาและรวบรวมข้อดีและข้อเสียการใช้บริการและวัสดุสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้ โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นรายห้องสมุด

บทที่ ๔

ความต้องการสารสนเทศ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีวิธีการทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด
๒. เพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้
๔. เพื่อให้ผู้เรียนสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการ
๕. เพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้ดำเนินการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงได้
๖. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักและตอบคำถามลักษณะต่าง ๆ ได้

เนื้อหาบทเรียน

๑. วิธีการทราบความต้องการของผู้ใช้
๒. การวิเคราะห์ความต้องการ
๓. ความต้องการของชุมชน
๔. การสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการ
๕. ขั้นตอนการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง
๖. ลักษณะของคำถาม

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. ให้ผู้เรียนสร้างสถานการณ์จำลองในการถามและตอบคำถาม
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. สังเกตสถานการณ์จำลองของนิสิต
๒. วัดและประเมินผลจากการให้ทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ห้องสมุดทุกแห่งตั้งเป้าหมายในการให้บริการในระดับสูงที่สุด เช่น การจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการรายบุคคล เป็นความพยายามที่จะให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง แต่การให้บริการที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางได้รับการพิจารณาจากจุดที่ว่า บริการอะไรที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นบริการที่มีหลายลักษณะ กับวิธีการเข้าถึงบริการ เช่น วิธีการที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเข้าห้องสมุด การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่เรียบง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือการสร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้ห้องสมุด บริการที่จัดให้มีก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด การทราบความต้องการของผู้ใช้จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบริการที่จัดให้

วิธีทราบความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ (Kirby, J., Liddiard, L., & Moore, K., 1998, pp. 12-13) ทำได้ ดังนี้

๑. ทราบได้จากคำปณิธาน หรือแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นลักษณะกลุ่มผู้ใช้หลัก โดยนำมาพิจารณาให้สอดคล้องกับสารสนเทศจากการบันทึกการใช้บริการจริง ซึ่งกำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายว่าเป็นผู้ใช้บริการ
 ๒. ตรวจสอบคำถามที่ผู้ใช้สารสนเทศ เพื่อให้ได้ภาพว่า ผู้ใช้สารสนเทศต้องการรู้อะไร ภาพที่ได้อาจเป็นส่วนหนึ่งของภาพรวม
 ๓. ดำเนินการสำรวจผู้ใช้สารสนเทศ เพื่อให้ได้ภาพที่กว้างว่า เขาจะประสบความสำเร็จอย่างไร กับการใช้บริการและการค้นหาสารสนเทศ ต้องทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับเขา มากกว่าคิดว่าอะไรจะเป็นสิ่งสำคัญ
 ๔. บรรลุถึงการสะท้อนกลับ จากแบบสะท้อนความคิดเห็น หรือวิธีการที่คล้ายคลึงกัน
 ๕. สังเกต กิจกรรมของผู้ใช้บริการในการใช้บริการ หรือในที่อื่น เข้าใจถึงว่าอะไรจะเป็นสิ่งปรับปรุงความสำเร็จกับการกระทำของเขา
 ๖. ฟังอย่างระมัดระวังว่า ผู้ใช้บริการพูดอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนทนาที่เป็นไปอย่างเปิดเผย เพื่อให้ได้ความต้องการที่ยังไม่ได้แสดงออกมาอีก ที่การแสดงความคิดเห็น ณ โຕะบริการ อาจจะพูดถึงความต้องการที่ไม่ประสบความสำเร็จ มากกว่าพูดอย่างอื่น
 ๗. จากคำถามของผู้ใช้บริการเพื่อค้นพบว่า อะไรช่วยเหลือความต้องการของเขา
 ๘. ออกจากบริการสารสนเทศ เพื่อค้นให้พบว่า ประชาชนอยู่ที่ไหนและเข้าไปหาเขา เข้าไปในการประชุมกลุ่ม เสนอตัวพูดถึงบริการสารสนเทศให้พวกเขาฟัง การไปพบประชาชนในพื้นที่ของเขา
 ๙. คาดการณ์ความต้องการในอนาคต ความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงสารสนเทศที่ดีที่สุด จากแหล่งสารสนเทศอื่น เช่น เมื่อมีรายวิชาใหม่ หรือเมื่อหลักสูตรเปลี่ยนแปลง ปัญหาปัจจุบันของเพื่อนบ้าน ข้อโต้แย้งในสื่อ เป็นต้น
- ที่กล่าวมา เป็นวิธีการค้นพบความต้องการเชิงรุกอย่างไม่เป็นทางการ ที่นอกจากจะทราบ

ความต้องการแล้ว ยังเป็นสร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี อันจะนำไปสู่ความใกล้ชิดแห่งสารสนเทศที่พวกเขาต้องใช้ในโอกาสต่อไป

๑. การวิเคราะห์ความต้องการ

เพื่อการจัดบริการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ให้ครอบคลุมความต้องการของชุมชน วิทเทคเกอร์ (Whittaker, K., 1993, pp. 28 -30) กล่าวถึงและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ว่า ส่วนใดของห้องสมุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับความต้องการของผู้ใช้ ทราบได้เมื่อความต้องการได้รับการอธิบายออกมา ความต้องการที่เกิดกับประชาชนไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ประเภทไหน ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุดมี ๒ ประเภท คือ ประชาชนต้องการสารสนเทศ และประชาชนต้องการวัสดุสารสนเทศเพื่อการอ่าน บริการที่ให้เอกสารเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการที่สอง บริการอื่น เช่น บริการตอบคำถาม เป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการที่หนึ่ง ความต้องการของบุคคลจะแปรเปลี่ยนจากบุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลหนึ่ง และจะแปรเปลี่ยนเมื่อเวลาเปลี่ยนไปในช่วงชีวิตของคน นอกจากนี้ ความต้องการสารสนเทศและการอ่านของประชาชน ไม่เป็นเพียงความต้องการส่วนบุคคล แต่จะเป็นความต้องการสมาชิกของครอบครัว หรือ ลูกจ้างของบริษัท

จากที่กล่าวถึงความต้องการของลูกจ้าง มีความแตกต่างกันระหว่างความต้องการรายบุคคล และความต้องการของบริษัทหรือองค์กร แต่เป็นความยากลำบากที่จะรู้ว่า ตรงไหนเป็นจุดสิ้นสุด ความต้องการรายบุคคล และตรงไหนเป็นจุดเริ่มต้นความต้องการของหน่วยงาน ทั้งรายบุคคลและองค์กรมีความต้องการที่สามารถแยกย่อยออกไปในทำนองเดียวกันได้

ความต้องการของผู้ใช้บริการอาจแยกย่อยลงเป็น *ความต้องการตามปกติ* และ *ความต้องการตามโอกาส* แต่ละความต้องการนี้สามารถแบ่งย่อยออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ความต้องการตามปกติ ได้แก่

๑. ความต้องการข่าวสารทันสมัย (current awareness needs)
๒. ความต้องการการอ่านทั่วไป (general reading needs)
๓. ความต้องการคำตอบทันทีทันใด (quick-reference needs)

ความต้องการตามโอกาส

๑. ปัญหาส่วนบุคคล (personal problems)
๒. พัฒนาการส่วนบุคคล (personal development)
๓. ความต้องการการวิจัยและที่เกี่ยวข้อง (research and related needs)

ถ้าความต้องการทั้ง ๖ ประเภทนี้ นำมาพิจารณาร่วมกัน ภาพรวมความต้องการของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น

ความต้องการข่าวสารทันสมัย ประชาชนและบริษัทจำเป็นต้องทันเหตุการณ์ และต้องการที่จะทันเหตุการณ์ เขาต้องการอ่านหนังสือที่ใหม่ที่สุด และต้องการรู้ข่าวใหม่ล่าสุด การคงความทันสมัยและเหตุการณ์เป็นความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อบุคคลมืออาชีพ จริง ๆ แล้ว ในโลกของการคิดค้นทุนกำไรสูง เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องรู้ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้นน่าที่ต่อหน้าที่ ที่การกระทำทุกอย่างเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เช่นการเปลี่ยนแปลงราคาหุ้น

ความต้องการการอ่านทั่วไป ความต้องการนี้แปรเปลี่ยนไปตามบุคคล เช่น การชอบอ่านนิยายโรมานติก หรือนิยายสืบสวนสอบสวน ความต้องการของประชาชนหลายคนจะอ่านเรื่องราวที่เป็นความรื่นรมย์ คนกลุ่มอื่นอ่านเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานอดิเรก แต่ขณะที่คนกลุ่มหนึ่งจะอ่านวรรณกรรมทางวิชาชีพ ที่ตามธรรมชาติการต้องการข่าวสารทันสมัย

ความต้องการคำตอบทันทีทันใด ความต้องการอย่างนี้ เช่น การค้นหาว่าคำศัพท์สะกดอย่างไร หรือ เวลาเดินทาง เป็นความต้องการที่ง่ายและเห็นได้ชัด แต่บ่อยครั้งเป็นความต้องการอย่างเร่งด่วน ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ค่อนข้างจะไม่เป็นไปตามปกติ ไม่เหมือนกับความต้องการข่าวสารทันสมัยที่ไปไกลกว่า ที่เปลี่ยนไปบนความเป็นปกติ

ปัญหาส่วนบุคคล จากช่วงเวลาหนึ่งไปช่วงเวลาหนึ่งในชีวิต มีวิกฤติมากมายเกิดขึ้น ทำให้ความต้องการพิเศษเกิดขึ้น อาจเป็นความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับโรคเฉพาะอย่าง หรือสารสนเทศที่ช่วยในการหางานอื่นอีก บางครั้งปัญหาส่วนบุคคลจะได้รับการแก้ไข อย่างน้อยบางส่วน ตามวิถีทางแผนการพัฒนาการส่วนบุคคลบางอย่าง

พัฒนาการส่วนบุคคล ถ้าบุคคลหนึ่งเริ่มต้นการศึกษาค้นคว้ารายวิชาหนึ่ง ที่เป็นเนื้อหาวิชาใหม่ หรือเริ่มต้นรายวิชาที่ออกแบบให้ทันเหตุการณ์ว่า อะไรที่รู้มาแล้ว ซึ่งจะต้องสารสนเทศได้แก่ วัสดุสารสนเทศเพื่อการอ่าน เพื่อช่วยเขาเรื่องพัฒนาการส่วนบุคคล ในบางขอบเขตของความ ต้องการพัฒนาการส่วนบุคคล อาจเกี่ยวข้องกับการศึกษาอย่างเป็นทางการน้อยมาก

ความต้องการการวิจัยและที่เกี่ยวข้อง ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการเพื่อให้ได้สารสนเทศหรือวัสดุสารสนเทศที่เป็นรายละเอียดเนื้อหาใดเนื้อหาหนึ่ง บริษัทหรือองค์กรมีความต้องการลักษณะนี้บ่อยมาก ขณะที่บุคคลหนึ่งเริ่มต้นโครงการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของเขา หรือดำเนินการวิจัยส่วนตัว จัดว่าเป็นความต้องการชนิดนี้อย่างชัดเจน

ความต้องการของผู้ใช้บริการที่วิเคราะห์มานี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่เพียงพอสำหรับบริการที่ห้องสมุดจัดให้พบกับความต้องการ แต่มีความสอดคล้องกัน ๒ ประการที่ต้องพิจารณา *ประการแรก* ห้องสมุดไม่รู้อะไรเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ *ประการที่สอง* ผู้ใช้ห้องสมุดใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อความพึงพอใจกับความต้องการของเขา ที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

การรู้การตอบสนองผู้ใช้ห้องสมุด รู้ได้จากสถิติที่ห้องสมุดบันทึกไว้ เช่น รายละเอียดการของยืมหนังสือ และรายละเอียดการตอบคำถามทันทีทันใด แต่การรู้การตอบสนองความต้องการ

แตกต่างจากการรู้ความต้องการมากทีเดียว บางความต้องการไม่เคยได้รับการตอบสนอง เพราะผู้ใช้ อาจคิดว่าไม่มีความสำคัญพอที่จะพยายามเพื่อความพึงพอใจของตน ความต้องการอื่นที่เป็นความต้องการส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจโดยปราศจากการใช้ห้องสมุด เช่น การถามเพื่อน หรือบุคคลในครอบครัว หนังสือพิมพ์ จอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ที่สะดวกสบายกว่าการใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะเมื่อใช้โทรศัพท์ ซึ่งผู้ใช้ไม่ได้ต้องการความพึงพอใจ แต่ต้องการความสะดวก ยังไม่มีกฎเกณฑ์ว่าทำไมประชาชนเลือกใช้ห้องสมุด ขณะที่ผู้มีความต้องการที่แท้จริงก็ไม่ใช้ มีปัจจัยที่ควรพิจารณา ดังนี้

๑. เมื่อบุคคลไม่เข้าใจว่าห้องสมุดให้บริการอะไร บางทีเพราะไม่เคยใช้ห้องสมุดจริง ๆ เขาจึงไม่คิดที่จะเริ่มใช้ห้องสมุด
๒. ในอีกด้านหนึ่ง เมื่อบุคคลเข้าใจว่าห้องสมุดให้บริการอะไร และเป็นผู้ใช้ห้องสมุดมาโดยตลอด เขาจะเลือกใช้ห้องสมุดอีก
๓. เมื่อบุคคลมีความต้องการที่คล้ายกับที่เคยพบในห้องสมุดในอดีต เขาเลือกที่จะไป : ห้องสมุดอีก
๔. เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นที่ดีต่อห้องสมุด จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เขาเลือกที่จะไปและใช้ห้องสมุด

สิ่งที่ต้องพิจารณาอีกอย่าง ต่อการเลือกใช้ห้องสมุด คือ ค่าใช้จ่าย สำหรับผู้ใช้รายบุคคล ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่บริษัทหรือองค์กรต้องเสียค่าใช้จ่าย

๒. ความต้องการของชุมชน

มีคำถามว่า ชุมชนต้องการสารสนเทศอะไร เมื่อประชาชนเข้ามาในห้องสมุด หรือเว็บไซต์ของห้องสมุดแล้ว เขาจะต้องการสารสนเทศชนิดไหนและบริการชนิดใด ประชาชนมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม อายุ ความต้องการทางร่างกาย ลักษณะการเรียนรู้ และขอบเขตความสนใจ การทำความเข้าใจกับความแตกต่างนี้ เป็นการทำความพร้อมให้สารสนเทศเข้ากับความต้องการได้พอดี ความต้องการสารสนเทศในชุมชนอาจจำแนกได้ ดังนี้

สารสนเทศของผู้อุปโลกและบริโลก เป็นสารสนเทศเพื่อการประเมินค่าผลิตภัณฑ์และบริการก่อนการซื้อ

สารสนเทศด้านยา เพื่อความเป็นอยู่ที่มีสุขภาพดี การประเมินการเยียวยารักษา หรือเพื่อการติดตามข่าวสุขภาพอนามัย

สารสนเทศทางกฎหมาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และบุคคล และกระบวนการที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ งาน และการปฏิบัติ

งานอดิเรก วัฒนธรรม อาชีพ เป็นสารสนเทศเพื่อกระทำการต่าง ๆ บ้านเทิง และเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพส่วนบุคคล

การลำดับวงศ์ตระกูล เป็นสารสนเทศที่ใช้ศึกษาประวัติศาสตร์ส่วนบุคคล หรือประวัติศาสตร์ท้องถิ่น

การงาน เป็นสารสนเทศเพื่อการค้นหา งาน การทำงาน การทำงานให้ดีขึ้น การทำงานใน
แห่งอื่น ๆ

โรงเรียน สารสนเทศเพื่อให้นักเรียนมัธยมปลาย นิสิต นักศึกษา และผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต
การวางแผนและพัฒนาบริการอ้างอิงให้เหมาะสม และการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ
ให้ดีที่สุด จำเป็นที่จะต้องหาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ในชุมชนเสียก่อน

ความต้องการที่หลากหลายของชุมชน ทำให้มีทรัพยากรสารสนเทศหลายชนิด เพื่อผู้ใช้
บริการจะได้พบสารสนเทศ ที่เขาคาดหวังว่าจะมีในห้องสมุด

บุคคลทั่วไปจะได้รับสารสนเทศจากเพื่อน โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม
สถานที่ที่จะให้สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบได้ก็คือห้องสมุด

๓. การสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการ

บริการที่ห้องสมุดเสนอให้ นั้น สามารถทำให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ โดย
การ วิเคราะห์ตามความต้องการ ๖ ประการ (Whittaker, K., 1993, pp. 32-33) ดังนี้

๑. ความต้องการข่าวสารทันสมัย เพื่อให้พบกับความต้องการนี้ ห้องสมุดต้องเสนอบริการ
เผยแพร่สารสนเทศ เช่น การหมุนเวียนหรือเผยแพร่หน้าสารบัญวารสารฉบับปัจจุบัน
อาจแสดงสารสนเทศเกี่ยวกับหนังสือใหม่ที่เพิ่งซื้อเข้ามา และที่สำคัญชั้นแสดงหนังสือ
นี้ ต้องอยู่ในที่ที่เห็นได้ง่าย เพื่อผู้ใช้จะได้สำรวจได้ทั้งหมด
๒. ความต้องการการอ่านทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการด้านนี้ ห้องสมุดต้องมี
จำนวนนิยาย และหนังสือสารคดีที่มากพอ โดยมีผู้ปฏิบัติงานคอยช่วยเหลือผู้ใช้ในการ
เลือกหนังสือหรือวัสดุสารสนเทศอื่น และมีการแสดงและตีพิมพ์เผยแพร่ ที่เป็นการชี้
บอกว่ามีอะไรให้บริการตามแต่ละสาขาวิชา
๓. ความต้องการคำตอบทันทีทันใด เพื่อตอบสนองความต้องการด้านนี้ ห้องสมุดต้อง
สร้างกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ที่ให้คำตอบได้อย่างรวดเร็ว และมีผู้ปฏิบัติงาน
ที่ได้รับทราบอบรมมาแล้ว ที่จะตอบคำถามประเภทนี้
๔. ปัญหาส่วนบุคคล ความต้องการประเภทนี้ ห้องสมุดไม่ค่อยจะตอบสนองได้มากนัก
และผู้ใช้บริการอาจต้องไปหาสารสนเทศชุมชน และหน่วยงานที่ให้คำแนะนำ อย่างไรก็ตาม
อย่างน้อยที่สุด ห้องสมุดควรมีวัสดุสารสนเทศประเภทนี้ ซึ่งจะให้สารสนเทศ
และคำแนะนำกับปัญหาที่ประชาชนได้รับได้
๕. พัฒนาการส่วนบุคคล ห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการนี้ในระดับหนึ่งเท่า
นั้น โดยการจัดหาตำรา และวัสดุสารสนเทศอื่นที่จะช่วยการศึกษาค้นคว้า และจัดหา

วัสดุสารสนเทศอย่างเพียงพอเพื่อให้ประชาชนเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในลักษณะ do-it-yourself แต่บริการที่จัดให้นี้ ไม่ใช่เป็นการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงกับการเรียนรายวิชาในสถาบันการศึกษา

๖. ความต้องการการวิจัยและที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดสามารถพบความต้องการนี้ในวิถีทางที่จำกัด เนื่องจากว่า แม้ว่าห้องสมุดเป็นแหล่งที่เชื่อมโยงในการดำเนินการวิจัยได้หลายอย่าง ที่แม้รวมห้องสมุดเฉพาะบางแห่งด้วย แต่ก็ไม่ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อผู้ใช้บริการ ในห้องสมุดชนิดอื่น ผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถหรือไม่ต้องการดำเนินการวิจัยด้วยตัวของเขาเอง ก็จำเป็นต้องจ้างหน่วยงาน เช่น ตัวแทนสารสนเทศ (information broker) ให้ดำเนินการวิจัยให้ตามราคาที่ตกลงกัน

ห้องสมุดที่ให้บริการตามนี้ก็จะต้องพบกับความต้องการของผู้ใช้ หรืออย่างน้อยก็ช่วยให้พบกับความต้องการของผู้ใช้ได้ ซึ่งเป็นการให้บริการผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ

นอกจาก การทราบความต้องการเพื่อจัดบริการให้โดยรวมแล้ว ยังจำเป็นต้องทราบความต้องการเป็นรายกรณีด้วย เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้

๔. ขั้นตอนการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง

ดังที่กล่าวมาแล้วถึงขั้นตอนของกระบวนการอ้างอิงในบทที่ ๑ ที่ผู้ถามไม่ทราบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง แม้รู้ว่าต้องการสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาโจทย์ที่เกิดขึ้น เหตุผลหนึ่งที่ผู้ใช้บริการไม่แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง ก็เพราะเห็นว่า เป็นคำถามที่ถามอาจเป็นส่วนตัวมากเกินไป เช่น อาจเป็นปัญหาเรื่องสุขภาพหรือเรื่องกฎหมาย ที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการแบ่งปันความรู้สึกกับใคร เพราะไม่ใช่ธุระของใคร

การให้บริการอ้างอิงยังมีสิ่งที่สำคัญกว่าการตอบคำถาม คือการค้นหาและการค้นพบสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง (real information need) ที่อยู่เบื้องหลังคำถาม ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเปิดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ที่จะทำงานร่วมกันจนกระทั่งได้รับ หรือพบกับสารสนเทศที่ต้องการ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีกลวิธีนำเอาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการออกมา พยายามสื่อความคิดว่า มีสารสนเทศมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคิด การปฏิบัติงานที่ดีเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการได้รับวัสดุสารสนเทศนั้น จะต้องมีการช่วยเหลือผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งต้องปฏิบัติดังนี้

๑. ทำให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกสบาย
๒. มีความเป็นกันเอง
๓. รับความรู้สึกได้เร็ว เพราะบางครั้งอาจต้องไปในที่ห่างผู้คนที่ผู้ใช้บริการ

แม้ว่าผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองในการช่วยตอบคำถาม แต่อาจมีความยากลำบากอื่นในการร้องขอความช่วยเหลือ ดังนี้

๑. คื่อยการศึกษา
๒. พิจาร
๓. ทักษะการใช้ภาษา
๔. ขาดความรู้ในสาขาวิชา

อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการอ้างอิงเป็นงานช่วยเติมช่องว่างความรู้ และแก้ปัญหาโจทย์ให้กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการอาจมีความยากลำบากในการแสดงถึงความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงหรือสิ่งที่แสดงออก และถามคำถามที่คิดว่าจะเป็นการเติมช่องว่างความรู้ให้ตนได้ อย่างไรก็ตาม คำตอบที่ตอบคำถามครั้งแรกอาจสามารถเติมบางส่วนของช่องว่างของความรู้ แต่อาจจะไม่สนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จำเป็นที่จะต้องค้นพบความต้องการที่สำคัญ เพื่อเป็นการเติมสารสนเทศลงในช่องว่างอย่างสมบูรณ์

สมมติว่า มีชายผู้หนึ่งเดินเข้ามาในห้องสมุดประชาชน เพื่อถามสูตรข้อสมะเขือเทศ เพราะเขารู้จักข้อสมะเขือเทศอย่างเดียว ซึ่งเป็นการยากที่จะตอบคำถามนี้ แล้วสมมติต่อไปอีกว่า ชายผู้นี้เพิ่งเก็บมะเขือเทศจำนวนมากจากไร่ “ช่องว่างทางสารสนเทศ” (information gap) ของเขาคือ จะทำอย่างไรกับมะเขือเทศเหล่านี้ ขณะที่ชายผู้นี้แก้ปัญหาได้โดยการใช้สูตรการทำข้อสมะเขือเทศ ถ้าผู้ปฏิบัติงานพบช่องว่างสารสนเทศนี้ จะช่วยเขาได้อย่างแท้จริง โดยการให้ความคิดแก่เขา อาจเป็นการทำให้แห้ง แฉ่แข็ง บรรจุกระป๋อง ทำซอสข้น เป็นต้น

ทุกคนในชุมชนต้องการสารสนเทศ การที่จะค้นพบความต้องการของแต่ละบุคคลที่เข้ามาในห้องสมุด เกิดจากการมีทักษะการติดต่อที่ดีที่สุด ที่เริ่มต้นด้วยทักษะการติดต่อแรกเริ่ม

สังคมตะวันตกการทักทายแรกเริ่มด้วยคำว่า "hello" หรือ "hi" เป็นการเริ่มต้นการสนทนาที่ดี ที่ยอมรับกันทั่วไป ในสังคมไทยจะเริ่มต้นการทักทายว่า “สวัสดีครับ / ค่ะ” บางครั้งผู้ให้บริการใช้ประโยคเปิด เช่น “คุณทำงานที่นี่ใช่ไหมครับ / ค่ะ” หรือ “คุณพอจะตอบคำถามได้ไหมครับ / ค่ะ”

อย่างไรก็ตาม บางครั้งประโยคแรกเริ่มเสียงจะเป็นปกติธรรมดา และจะมีความเป็นธรรมชาติมากขึ้นเมื่อมีการถามเรื่องที่เจาะจง เช่น “สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกล้วยไม้อยู่ที่ไหนครับ / ค่ะ” หรือ “มีสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติศาสตร์จีนไหมครับ / ค่ะ” ซึ่งเกือบทั้งหมดจะมีความต้องการที่เจาะจงอยู่เบื้องหลังคำถามเหล่านี้ ผู้ให้บริการต้องค้นพบความต้องการเหล่านี้ให้ได้ เพราะจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้อาจจะค้นหาแผนที่ประเทศจีน สถานที่ทางประวัติศาสตร์ของจีน เพื่อประเมินแผนการลงทุนการเปิดบริษัทการท่องเที่ยวในประเทศจีนก็เป็นได้

ความสำเร็จของการบริการอ้างอิง เกิดจากการค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปในคำถามแรก ผู้ใช้บริการอาจถามเพราะคิดว่าห้องสมุดมีสารสนเทศมากกว่าถามเพราะต้องการสารสนเทศที่แท้จริง หรือถามคำถามง่าย ๆ เพราะไม่ต้องการรบกวนผู้ให้บริการ เขาอาจคิดว่า “ห้องสมุดมีเท่าที่ค้นหาได้” ผู้ถามไม่ได้ให้ความสนใจกับวัสดุสารสนเทศประเภทอื่นหรือบริการสารสนเทศอื่น เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด การใช้ทรัพยากรบุคคล การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

เมื่อผู้บริการต้องการความช่วยเหลือ มีแนวโน้มที่เขาจะถามคำถามที่คิดว่า ต้องการคำตอบง่าย ๆ ถ้าเขาได้หนังสือตามที่ต้องการ เขาจะค้นหาหนังสือตามที่เขาต้องการเพิ่มขึ้นอีก เป็นปรากฏการณ์ที่เป็นปกติ ผู้ใช้บริการไม่คิดว่าสารสนเทศเนื้อหาเดียวกันนั้น สามารถค้นหาได้ในหลายรูปแบบ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ นิตยสาร วิดีทัศน์ หรือวัสดุย่อยส่วน และที่มีอยู่ตามที่ตั้งต่าง ๆ ในห้องสมุด

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอาจสับสนกับการจัดห้องสมุด เพราะมีวัสดุสารสนเทศหลายประเภท เขาอาจไม่ทราบ ความจำเป็นต้องแยกนิตยสารออกจากหนังสือทั่วไป แยกสื่อโสตทัศนวัสดุที่หนึ่ง เป็นต้น ผู้ใช้บริการอาจมองข้ามกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศพิเศษ หรือวัสดุสารสนเทศท้องถิ่น จุลสารและแผนที่ ที่จัดเก็บไว้อย่างไม่เด่นเท่ากับหนังสือที่หาได้ง่ายกว่า

เพื่อให้ได้คำถามที่แท้จริง ควรหลีกเลี่ยงข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับคำถามของผู้ใช้ ปล่อยให้เขาพูดด้วยคำพูดของเขาเอง ให้ความเป็นกันเอง ให้การต้อนรับ และการมีไหวพริบดี ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรู้ว่า บางครั้งผู้ให้บริการจำเป็นต้องถามเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มากกว่า ในการสื่อสารต้องระมัดระวังวัฒนธรรม ภาษา ความเป็นส่วนตัว และอุปสรรคทางกายภาพ มีหลายวิธีที่จะได้คำถามที่แท้จริง ซึ่งไม่มีพลังพิเศษใดที่จะทำให้รู้ได้ เพียงแต่ต้องทำงานบริการอ้างอิงอย่างดี

ผู้บริการจำนวนมากมีความยากลำบากที่จะยอมรับว่า สารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศช่วยเหลือเขา หรืออะไรเป็นสารสนเทศที่เขาต้องการ ค้นหาได้อย่างไร จะนำเอาไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไร ความสามารถในการค้นหา และใช้สารสนเทศที่เรียกว่า การรู้สารสนเทศ (information literacy) ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดบางคนไม่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในสารสนเทศ

การจะทราบความต้องการที่แท้จริงได้ ต้องอาศัยทักษะในการวิเคราะห์และจำแนกคำถามเพื่อการตอบสนองได้ถูกต้องกับแต่ละคำถาม

๕. ลักษณะของคำถาม

คำถามที่ได้รับในงานบริการอ้างอิง มีหลายลักษณะเพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการ จึงควรจำแนกคำถามออกเป็นประเภท ดังนี้

๑. การจัดประเภทคำถามจากบริการอ้างอิงมีหลายวิธี วิธีแรกแบ่งคำถามเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑ ถามเพื่อคำตอบที่รู้จักแล้ว เป็นคำถามเพื่อการร้องขอเอกสาร หนังสือ บทความ ภาพยนตร์ และอื่น ๆ ที่จำเพาะเจาะจง ที่สามารถบอกลักษณะได้ชัดเจนด้วยการอ้างถึงสาระสำคัญ เช่น ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หรือแหล่ง บรรณารักษ์เพียงให้ที่อยู่ของคำตอบที่ต้องการ เช่น จากรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ (online catalog) ดัชนี บรรณานุกรม หรือแหล่งอื่น ๆ ในทำนองเดียวกันนี้

๑.๒ ถามเพื่อให้ได้สารสนเทศโดยที่ไม่รู้จักแหล่งที่จำเพาะเจาะจง คำถาม เช่นว่านี้เป็นคำถามที่ก่อให้เกิดการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในงานบริการอ้างอิง คำถามเพื่อการอ้างอิงจำนวนมากเป็นคำถามประเภททั่วไป โดยเฉพาะในห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดประชาชน โดยเฉพาะผู้ใช้บริการในห้องสมุดเหล่านี้มีความรู้เพียงเล็กน้อย หรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับบริการอ้างอิง

การจัดการกับคำถามทั้งสองประเภทนี้ ไม่ง่ายเหมือนที่คิด ตัวอย่างเช่น มีบุคคลหนึ่งถามถึงหนังสือที่เจาะจงผู้แต่ง อาจเป็นไปได้ว่า (๑) ชื่อผู้แต่งผิด (๒) ต้องการหนังสือเล่มอื่นที่ผู้แต่งคนนั้นเขียน (๓) หนังสือที่ต้องการไม่ใช่เล่มที่ต้องการ แต่ถามเพื่อให้ได้สารสนเทศอื่น หรือความพอใจส่วนตัว ความซับซ้อนของปัญหานี้ ทำให้ประสบการณ์บรรณารักษ์อ้างอิงเป็นประสบการณ์ที่มีคุณภาพ ก็ต่อเมื่อคำถามนั้นได้คำตอบแล้ว ถ้าสมมติฐานที่บรรณารักษ์วางไว้ถูกต้อง และถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศมากขึ้น หรือต้องการความช่วยเหลือมากกว่าการชี้บอกแหล่งสารสนเทศ บรรณารักษ์ต้องถามอย่างเพียงพอ เพื่อให้ได้ความชัดเจนกับความต้องการที่แท้จริง ไม่ใช่การรู้คำตอบแบบสั้น ๆ อันเป็นการแสดงให้เห็นความบกพร่องในการให้ความช่วยเหลือ

๑.๒ การจัดประเภทคำถามวิธีที่ ๒ ซึ่งแบ่งคำถามออกได้เป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑ ทิศทาง เป็นคำถามเพื่อทราบที่อยู่ หรือทิศทางต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เป็นคำถามที่ใช้เวลาในการตอบน้อยมาก แต่เป็นคำถามที่มีถึงร้อยละ ๓๐-๕๐ ของคำถามที่ถามบรรณารักษ์ในแต่ละวัน

๑.๒.๒ คำถามที่ได้รับสารสนเทศทันทีทันใด สารสนเทศที่ได้รับจะอยู่ในลักษณะการจัดเรียงที่เป็นระบบ ตามการจัดเรียงสารสนเทศอ้างอิงแต่ละประเภท คำถามประเภทนี้เข้าถึงได้ด้วยการใช้ คอมพิวเตอร์ และสามารถแบ่งย่อยได้เป็นหลายวิธี วิธีหนึ่งคือการโยกไปทุกสาขาวิชา ที่จัดเป็นแผนการจัดหมวดหมู่ทำนองเดียวกับ “5 W's” ของผู้รายงานข่าว คือ (๑) ใคร เช่น ใครคือ... ใครพูด... ใครชนะ... เป็นต้น (๒) อะไร เช่น ความเร็วของเสียงคืออะไร คุณภาพของน้ำกว่าน้ำที่ดีคืออะไร เป็นต้น (๓) ที่ไหน เช่น ที่ไหนเป็นศูนย์กลางของประเทศสหรัฐอเมริกา แก่นกลางของโลกอยู่ที่ไหน (๔) ทำไม เช่น ทำไมน้ำจึงเดือด (๕) เมื่อไร เช่น พระอภัยมณีเขียนขึ้นเมื่อไร รถยนต์ประดิษฐ์ขึ้นเมื่อไร คำถามเหล่านี้ต้องการคำตอบเพียงข้อมูลที่จำเพาะเจาะจง หรืออาจดัดแปลงแก้ไขเป็นคำถามใช่หรือไม่ใช่ได้ เช่น อเมริกาค้นพบในปี ๒๐๑๕ ใช่ไหม

โดยปกติคำถามเหล่านี้ไม่ใช้เวลาที่ยาวนานนัก เพียง ๑-๒ นาที ก็จะสามารถได้รับคำตอบ เป็นคำถามที่มีถึงร้อยละ ๘๐ ส่วนร้อยละ ๕-๑๐ จะใช้เวลามาก เพราะไม่มีแหล่งอ้างอิงที่ได้มาตรฐานในห้องสมุด ที่มีข้อมูลที่จำเป็นให้อย่างไรก็ตาม จำนวนคำร้อยละของคำถามที่ให้คำตอบทันทีทันใด แตกต่างกันในแต่ละห้องสมุด

๑.๒.๓ คำถามที่เฉพาะเจาะจงในการค้นหา เป็นคำถามที่ต้องการความช่วยเหลือในการค้นหา เช่น “เหตุใดค่าเงินบาทจึงอ่อนตัวลงในไตรมาสที่ ๓-๔ ของปี ๒๕๔๕” ข้อแตกต่างที่สำคัญระหว่างการถามแบบเฉพาะเจาะจง กับการถามแบบได้คำตอบทันทีทันใด คือ คำถามที่ต้องการตอบแบบทันทีทันใดโดยปกติสามารถตอบได้ด้วยข้อมูล ที่เป็นคำตอบสั้น ๆ ซึ่งได้จากหนังสืออ้างอิง ส่วนคำถามที่เป็นคำตอบเฉพาะเจาะจงส่วนใหญ่ เป็นคำตอบที่ได้จากแหล่งข้อมูล เช่น เอกสาร รายการอ้างอิง หนังสือ หรือรายงาน

เมื่อผู้ใช้บริการกำลังเขียนงานที่ได้รับมอบหมายจากโรงเรียน เช่น กำลังเตรียมคำกล่าวสุนทรพจน์ หรือความสนใจในการเรียนรู้ คำถามจำพวกนี้เรียกว่าเป็นคำถามทางบรรณานุกรม: เพราะว่าคุณจะได้รับการแนะนำให้ใช้เครื่องช่วยทางบรรณานุกรม เช่น รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ คัดชี หรือบรรณานุกรม ผู้ใช้ได้มีโอกาสสำรวจเพื่อให้ได้วัสดุสารสนเทศ และกำหนดจำนวนและประเภทวัสดุสารสนเทศที่ต้องการ

เวลาที่ใช้ตอบคำถามไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับว่ามีสารสนเทศใดในห้องสมุด แต่ยังขึ้นอยู่กับตัวบรรณารักษ์ด้วย ถ้าบรรณารักษ์มีข้อเสนอทางเลือกที่จะให้ความช่วยเหลือจำนวนมาก การค้นจะใช้เวลา ๑๐ นาที ถึงหนึ่งชั่วโมง หรือมากกว่า ในทางกลับกัน ถ้าบรรณารักษ์ยุ่งหรือให้ความช่วยเหลือน้อย ก็จะทำให้คำถามกลับไปสู่คำถามเพื่อบอกทิศทาง โดยที่เป็นการชี้บอกให้ผู้ใช้บริการไปที่รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์

๑.๒.๔ การวิจัย คำถามเพื่อการวิจัยเป็นคำถามจากผู้ใหญ่ที่กำลังค้นหาสารสนเทศที่เป็นรายละเอียด เพื่อช่วยเหลือในการทำงานเฉพาะด้าน การร้องขออาจมาจากศาสตราจารย์ ผู้บริหาร หรือนักวิชาการ หรือบุคคลอื่นที่ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ หรือต้องการสารสนเทศเพิ่มเติม คำถามลักษณะนี้ ถ้าไม่ใช่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประชาชนแล้ว คำถามประเภทนี้จะมีน้อยมากในงานบริการอ้างอิงในห้องสมุดทั่วไป

คำถามที่ต้องการคำตอบทันที และคำถามที่ต้องการการค้นหาที่เฉพาะเจาะจง เป็นที่คาดหมายไว้แต่แรกว่า จะเป็นคำตอบแนะแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน ซึ่งในทางปฏิบัติบรรณารักษ์จะบอกที่อยู่ได้อย่างรวดเร็ว คำถามเพื่อการวิจัยต่างจากคำถามอื่น ที่บรรณารักษ์ต้องใช้ความพยายามหาความผิดพลาดในการค้นและการสำรวจหา เพราะว่า (๑) โดยเฉลี่ยผู้วิจัยอาจมีความคลุมเครือกับคำถาม และ / หรือ (๒) คำถามที่ยังไม่สามารถได้คำตอบที่สมบูรณ์นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้วิจัยที่จะค้นพบ หลังจากที่ผู้วิจัยยอมรับปัญหา ระบุนขอบเขตที่ครอบคลุมปัญหาแล้ว และพยายามที่จะทบทวนว่าได้เขียนอะไรไปเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว

ยังมีวิธีการอื่นที่เป็นประโยชน์ในการจัดประเภทของคำถามได้อีก คือ คำถามบางประเภท อาจจัดเป็นการค้นคืนข้อมูล เกิดขึ้นเมื่อปัจเจกบุคคลมีคำถามที่เฉพาะเจาะจง จะได้รับคำตอบที่เป็น ข้อมูล และบางคำถามเป็นคำถามเพื่อการค้นหาที่เฉพาะเจาะจง และคำถามเพื่อการวิจัย อาจได้รับ คำตอบด้วยการค้นคืนเอกสาร ซึ่งคำถามลักษณะนี้ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศไม่แต่เพียงคำตอบ และ สารสนเทศที่ต้องการนั้นจะอยู่ในรูปเอกสารบางประเภท เช่น เอกสารงานวิจัย รายงาน บทความ และหนังสือ

คำถามบางคำถามอาจต้องการคำตอบหรือข้อเท็จจริงเดียว เรียกว่า คำตอบที่ตอบได้ทันที ทันใด (ready reference) คำถามทุกคำถามไม่สามารถตอบได้ด้วยข้อเท็จจริง หรือจากแหล่ง ทรัพยากรสารสนเทศเดียว บางคำถามต้องการการศึกษาค้นคว้าวิจัยจากแหล่งทรัพยากรหลายแหล่ง (Three Rivers Regional Library Service System., n.d.)

ตัวอย่าง

“ผมต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อทำรายงานประมาณ ๑๐ หน้า กระดาษ” และมักจะมีความต่อไปอีกว่า “ผมต้องการภายในวันพรุ่งนี้”

ผู้ใช้บริการบางคนอาจเพียงมองดู ซึ่งหมายความว่า เขาไม่ต้องการรายละเอียดอะไรมาก ผู้ปฏิบัติหน้าที่ก็ควรทำให้เขารู้ว่าจะช่วยหาสิ่งที่ต้องการมาให้ได้ ผู้ใช้บางคนไม่ต้องการข้อเท็จจริง หรือเพื่อการวิจัย เพียงแต่ต้องการความรู้ และต้องการความช่วยเหลือเพียงเล็กน้อยในการเริ่มต้น

ตัวอย่าง

“ผมต้องการรู้เรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยามากขึ้น ผมควรจะไปดูที่ไหนดี”

สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการถามคำถามที่แท้จริง ได้แก่

๑. บางครั้งคำถามเป็นเรื่องส่วนตัวมากเกินไป และผู้ใช้ไม่สะดวก หรือเงินอายุที่ จะถาม
๒. บ่อยครั้งที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการรบกวนผู้ปฏิบัติงาน
๓. ผู้ใช้บริการอาจสับสนกับบริการของห้องสมุด หรือหมดกำลังใจ เมื่อเขาเข้า ห้องสมุด และไม่เข้าใจระบบการจัดทรัพยากรสารสนเทศ
๔. เด็กและผู้ใหญ่มีคำถามแตกต่างกัน เช่น อาจพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน จะเป็น ความยากลำบากที่จะอธิบายคำสั่งให้ทำการบ้าน เพราะไม่ทราบว่า จะอธิบาย คำถามกับคนอื่นได้อย่างไร

การให้บริการโดยยึดผู้ใช้เป็นจุดศูนย์กลาง ทำได้ด้วยการจำแนกและวิเคราะห์ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ เพื่อจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการได้ ขณะเดียวกัน เพื่อเป็นการส่งเสริม การใช้บริการต้องเน้นความต้องการที่แท้จริงรายบุคคล เพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

ต้องการและเพียงพอมากที่สุด ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการทราบได้จากคำถามที่เป็นคำถามที่ตรงประเด็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งบ่อยครั้งเป็นคำถามที่ไม่สื่อความต้องการที่แท้จริงได้ ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักประเภทของคำถาม และมีทักษะการสัมภาษณ์และการสื่อสารที่ดี

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้ผู้เรียนศึกษาความต้องการสารสนเทศของนิสิตคณะต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

บทที่ ๕

การสัมภาษณ์และการสื่อสาร

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์
๒. เพื่อให้ผู้เรียนดำเนินการสัมภาษณ์ได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจประเด็นสำคัญในการสื่อสาร
๔. เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการสื่อสาร

เนื้อหาของบทเรียน

๑. การสัมภาษณ์
 - ๑.๑ การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง
 - ๑.๒ ทักษะการสัมภาษณ์
 - ๑.๓ พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน
 - ๑.๔ สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกความต้องการที่แท้จริง
 - ๑.๕ การแปลความหมาย
 - ๑.๖ คำถามเปิด
 - ๑.๗ กระบวนการการใช้คำถาม
 - ๑.๘ การทำความเข้าใจกับคำถาม
 - ๑.๙ ประเด็นสำคัญ ๖ ประการจากการสัมภาษณ์
 - ๑.๑๐ คำถามเพื่อการติดตามผล
๒. การสื่อสาร
 - ๒.๑ ทักษะการสื่อสาร
 - ๒.๒ ภาษาท่าทาง
 - ๒.๓ การฟังอย่างตั้งใจ
 - ๒.๔ ปัญหาในการฟัง
 - ๒.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร
 - ๒.๖ ผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษ
 - ๒.๗ การให้บริการผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. ให้นิสิตแบ่งกลุ่มสาธิตการสัมภาษณ์ และการสื่อสาร

อุปกรณ์

แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. ซักถามระหว่างการบรรยายและหลังบรรยาย
๒. สังเกตพฤติกรรมการสาธิต

การสัมภาษณ์และการสื่อสารเป็นความจำเป็นมากที่สุด และเป็นความต้องการเร่งด่วน สำหรับงานบริการอ้างอิงในห้องสมุด ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เป็นที่ยอมรับกันว่า เป้าหมายของการสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง ก็เพื่อกำหนดให้ได้ สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพที่สุด อย่างเป็นธรรมชาติ ในปริมาณและระดับสารสนเทศที่ผู้ใช้ ต้องการ และประเภทสารสนเทศที่เหมาะสม หรือเป็นที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ

๑. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ร้องขอใช้บริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ร้องขอ ที่ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักในการ ดำเนินการสัมภาษณ์ ซึ่งมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องศึกษาและฝึกปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง

วิธีทางหนึ่งที่จะทำให้ห้องสมุดเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของชุมชน ที่ห้องสมุด นั้นบริการอยู่ คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง ที่อยู่เบื้องหลังคำถามแรกจากผู้ ใช้บริการ ผู้ใช้บริการอาจจะไม่ชัดเจนในการแสดงออกความต้องการสารสนเทศ หรือมีข้อจำกัดที่ เป็นแนวคิดผิดพลาดเกี่ยวกับห้องสมุด การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง เป็นวิธีการหนึ่งในการ กำหนดความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง มี ๒ ประเด็นที่เป็นแง่คิดในการสัมภาษณ์ คือ

๑. โดยพื้นฐานแล้ว เป็นความพยายามทำให้เกิดความชัดเจนว่าผู้ใช้บริการต้องการที่แท้จริงคืออะไร
๒. มีบางคนกล่าวว่า เป็นการให้คุณค่าเกินจริง จริง ๆ แล้วเป็นสามัญสำนึก แต่ผู้ใช้งานคน ก็ไม่รู้จริง ๆ ว่าจะเริ่มต้น และจะทำให้คำถามชัดเจนได้อย่างไร

กอสลิง (Gosling, M., 1999, p. 101) กล่าวว่า การสัมภาษณ์บริการอ้างอิง ส่วนสำคัญของงานบริการอ้างอิง คือการค้นห้พบข่าวสารสนเทศอะไรที่เป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บางคนจะอธิบายว่าอะไรคือความต้องการของเขา แต่หลายคนก็ไม่ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ผู้ให้บริการอ้างอิงทุกคน จำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อมั่นใจว่า ให้บริการที่ดี ประหยัดเวลาและความพยายาม ทั้งนี้ เพื่อค้นพบให้ได้ว่าข่าวสารสนเทศอะไรที่ต้องการ ดังนั้น จึงให้นิยามว่า “การสัมภาษณ์เพื่อบริการอ้างอิง คือ การแลกเปลี่ยนกันแบบเผชิญหน้ากันระหว่างบรรณารักษ์และผู้อ่านเพื่อสื่อสาร กลั่นกรอง หรือทำความเข้าใจกับคำถามอ้างอิง”

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินสัมภาษณ์บริการอ้างอิงเพื่อ

๑. ระบุความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
๒. ช่วยเหลือผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ที่อยู่สารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็ว
๓. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินทักษะการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการได้
๔. อธิบายถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด เมื่อจำเป็น

ผู้ปฏิบัติงานบริการอ้างอิงต้องกระตุ้นผู้ใช้บริการ โดยการถามคำถามและพูดคำถามซ้ำ เพื่อค้นพบให้ได้ว่า อะไรคือสิ่งที่ถามที่แท้จริง กับการใช้เวลาตรวจสอบคำถาม ต้องไม่เสียเวลาไปกับการค้นหาสารสนเทศที่ผิด และทำให้แน่ใจว่า ได้พบกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

การดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิงต้อง

๑. จำไว้เสมอว่าการสัมภาษณ์เป็นเรื่องส่วนตัว
๒. เรียนรู้ให้มากที่สุดเท่าที่จะเรียนรู้ได้ เกี่ยวกับบุคคลที่กำลังถามคำถาม
๓. พยายามชื่นชมกับมุมมองของผู้ใช้บริการ
๔. สร้างบรรยากาศให้รู้สึกสบาย โดยการเปิดการอภิปรายด้วยความผ่อนคลายเล็กน้อย
๕. ไม่พยายามคุมสถานการณ์ให้อยู่ภายใต้การควบคุม
๖. หลีกเลี่ยงบทบาทในลักษณะผู้บังคับบัญชาหรือครู
๗. ไม่ลังเลที่จะแสดงความจริงใจ เมื่อไม่มีความรู้ในเนื้อหาวิชา หรือคำศัพท์ ที่ผู้ใช้บริการถาม

๘. จำไว้ว่ามีบางคนที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือ

การสัมภาษณ์เพื่อบริการการอ้างอิง เป็นการกระทำที่อยู่บนพื้นฐานแนวคิดทางการสื่อสาร จัดเป็นทฤษฎีการสัมภาษณ์เพื่อบริการอ้างอิง ดังนี้

๑. หลายทฤษฎียืมมาจากสาขาวิชาการสื่อสาร ซึ่งเป็นที่แพร่หลายในทศวรรษ ๑๙๘๐
๒. ทฤษฎีสองทฤษฎีที่เข้ากับการสัมภาษณ์ คือ การฟังอย่างตั้งใจ และคำถามเปิด

กอสลิง (Gosling, M., 1999, p. 102) แนะนำขั้นตอนการสัมภาษณ์บริการอ้างอิง เพื่อให้การดำเนินการสัมภาษณ์บริการอ้างอิงมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการตามขั้นต่อไปนี้

๑. ค้นห้พบข่าวสารสนเทศอะไรที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องอธิบาย

อย่างระมัดระวังว่าจะอะไรที่เขาต้องการ มีหลายกรณีที่ผู้ใช้บริการใช้วิธีการทางอ้อม เช่น ถามว่าห้องสมุดมีหนังสือ *หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์* หรือไม่ แต่ความต้องการที่แท้จริงของเขา คือ ผ้าไทย

๒. ถามผู้ใช้บริการเพื่อความชัดเจนกับหัวข้อวิชา ต้องหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดกับความหมายของการถาม
๓. ทบทวนหรือแปลความหมายของคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าเรารู้อะไรที่เกี่ยวข้อง
๔. พยายามที่จะค้นพบว่า ผู้ใช้บริการรู้อะไรแล้ว และได้ค้นหาแหล่งอะไรมาแล้ว ซึ่งเป็นประโยชน์ว่าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศไปทำไม การมีไหวพริบอาจเป็นการลวงล้าความเป็นส่วนตัวได้ ผู้ใช้บริการบางคนอาจลงเอยที่จะบอกว่าเขาต้องการสารสนเทศไปทำไม และเป็นสิ่งสำคัญที่จะตรวจสอบว่า จะใช้เวลาเท่าไรในการค้นหาคำตอบ
๕. พัฒนายุทธวิธีในการค้น เพื่อการพบสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีในการค้นอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้ดำเนินการสัมภาษณ์อย่างเป็นผลสำเร็จ ก็จะได้ความคิดแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ถ้าไม่สามารถคิดถึงแหล่งสารสนเทศได้ ก็เริ่มต้นที่สารานุกรม ซึ่งจะนำไปสู่แหล่งสารสนเทศอื่นได้ และการปรึกษาผู้ปฏิบัติงานอื่นก็อาจนำไปสู่แหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมได้

การดำเนินการสัมภาษณ์ ตามแนวทางของกอสลิง (Gosling, M., 1999, pp. 102-3) ทำได้ดังนี้

ความสามารถเข้าพบได้

ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจกับคำถามของตนว่ามีคุณค่าหรือไม่ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่า คำถามเขามีคุณค่าและห้องสมุดเป็นที่ตอบสนองความต้องการเขาได้ ขณะที่ผู้ใช้บางคนพบว่า ห้องสมุดมีความสับสน ทำให้กลัว ครองงำ เขาอาจคิดว่าคำถามของเขาไม่มีคุณค่า หรือลงเอยที่จะรบกวนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ที่จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะได้รับการต้อนรับ และรู้สึกสะดวกสบาย การตอบสนองด้วยคำพูดและท่าทางแต่แรกเริ่ม จะมีอิทธิพลต่อระดับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวกสบาย ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. ติดต่อกับสายตา แม้ว่ากำลังยุ่งอยู่กับงาน การติดต่อกับสายตาจะทำให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการว่า ได้รับทราบการคอยที่จะช่วยเหลือ
๒. ยิ้มแย้มแจ่มใส
๒. เตรียมพร้อมเสมอ ที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชน ด้วยการวางงานที่กำลังทำอยู่เมื่อมีผู้มาติดต่อ
๔. ใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร

๕. ลูกชิ้น ไม้ชี้ไปในทิศทางของชั้นหนังสือ

๖. ใช้เวลาพิจารณาคำถามและทำการค้นหาอย่างหนัก โดยการใช้เครื่องมือค้นหาที่โต๊ะบริการ และที่กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ

๗. อุดหนุนและสุภาพกับผู้ใช้บริการที่ก่อความลำบากใจ

๘. ถ้าจำเป็น ก็ต้องลุกออกจากโต๊ะบริการอ้างอิง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ แสดงความสนใจ

แม้ว่าบางคำถามอ้างอิงไม่ได้สร้างความสนใจแก่ผู้ให้บริการเลย แต่จงจำไว้ว่า เป็นประเด็นความสนใจของผู้ใช้บริการ ตั้งเป้าหมายไว้ที่เพื่อให้บริการอ้างอิงที่ดี ไม่คำนึงถึงความสนใจส่วนตัว เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจกับการร้องขอของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานควรสร้างสายตาในการติดต่อ สร้างข้อคิดเห็นที่เอาใจใส่ ให้บริการด้วยการเอาใจใส่อย่างเต็มที่ และไม่เร่งรีบ

สื่อสารอย่างสร้างสรรค์

เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องฟังผู้ใช้บริการพูดคุยอย่างระมัดระวัง เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจคำร้องขอได้อย่างสมบูรณ์ และถามคำถามที่ถูกต้องเพื่อความชัดเจนกับคำร้องขอ เพื่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีคุณภาพเสมอ ไม่พูดแทรกแซงขณะผู้ใช้บริการกำลังอธิบายคำถาม เป็นความคิดที่ดีในการแปลความหมาย หรือสรุปคำถามเพื่อสร้างความแน่ใจว่า ได้เข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่ต้องการ และเพื่อเป็นการทำความเข้าใจกับคำถามก่อนการค้นหา หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะในวงการห้องสมุดเมื่อพูดคุยกับผู้ใช้บริการ

ในกระบวนการบริการอ้างอิง การรู้ว่าจะได้คำถามมาอย่างไร เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะนำไปสู่การได้คำตอบที่ถูกต้อง การกำหนดคำถามที่แท้จริงเป็นสิ่งที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง ดังนั้น การสัมภาษณ์จึงเป็นหัวใจของการติดต่อเพื่อบริการอ้างอิง ทักษะในการฟังและในการถามโดยบรรณารักษ์ ผู้ทำหน้าที่เป็นนักการสื่อสารที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด (OCL, 2002) ดังนี้

๑. การใช้สุ้มเสียงที่เหมาะสมกับธรรมชาติของการติดต่อ
๒. สื่อสารในคุณลักษณะที่เต็มใจรับฟัง มีน้ำใสใจจริง และให้กำลังใจ
๓. ขอมให้ผู้ใช้บริการกล่าวถึง ความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงอย่างเต็มที่ ด้วยคำศัพท์ของเขาเอง ก่อนที่จะตอบ
๔. แปลความหมายคำถาม หรือคำร้องขอของผู้ใช้ และถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
๕. ใช้เทคนิคการใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้ขยายใจความคำร้องขอ หรือให้สารสนเทศเพิ่มเติม ตัวอย่างคำถามเป็นดังนี้
 - “กรุณาให้รายละเอียดเพิ่มเติมกับหัวข้อวิชาของคุณหน่อยได้ไหมครับ / ค่ะ”
 - “คุณมีข้อมูลอะไรอื่นอีก ที่คุณจะให้ผม / ดิฉันบ้างไหมครับ / ค่ะ”
 - “สารสนเทศมีมากไหมที่คุณต้องการ”

๖. ใช้คำถามปิดและ / หรือคำถามเพื่อต้องการความชัดเจน เช่น
 “คุณพบสารสนเทศที่คุณต้องการแล้วใช่ไหม”
 “สารสนเทศประเภทไหนที่คุณต้องการ”
 “คุณต้องการสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันหรือเชิงประวัติศาสตร์”
๗. ค้นหาความชัดเจนของคำศัพท์ที่ทำให้เกิดความสับสน หลีกเลี่ยงภาษาพูดเฉพาะทางมากเกินไป
๘. ใช้คำศัพท์ที่เป็นที่เข้าใจได้ของผู้ใช้บริการ
๙. สนับสนุนวัตถุประสงค์ในการค้นหา และไม่พูดสอดแทรกการตัดสินใจของคุณค่าเกี่ยวกับสาระสำคัญของหนังสือ หรือความเป็นปกติของการถามไปสู่การพูดคุยในเรื่องที่ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบ

การได้คำถามที่แท้จริงยากกว่าการค้นหาคำตอบ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ความสามารถอื่น แต่จำเป็นต้องใช้ทุกอย่างที่มีอยู่ ได้แก่ ความอดทน ความมานะบากบั่น และทักษะเกี่ยวกับผู้ใช้:

บริการโดยปฏิบัติ (Three Rivers Regional Library Service System, n.d.) ดังนี้

๑. ใช้สายตาในการติดต่อและฟังอย่างตั้งใจ
๒. กล่าวคำถามซ้ำ จะช่วยให้ได้ความคิดที่คิดว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการคืออะไร
๓. ค้นหาให้ได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากน้อยเพียงใด เขาได้ทำไปเท่าใดแล้ว ต้องการเร็วแค่ไหน
๔. พูดว่า “คุณกำลังค้นหาสิ่งที่คุณต้องการใช่ไหมครับ / ค่ะ” โดยพูดว่า “คุณต้องการความช่วยเหลือไหมใช่ไหมครับ / ค่ะ” เพราะประโยคหลังให้ความรู้สึกที่เป็นการช่วยเหลืออย่างไม่มีที่สิ้นสุด
๕. จงจำไว้ว่าความลับเป็นกฎที่ต้องรักษาดลอดไป

เพื่อให้บริการอ้างอิงมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่โต้ตอบอ้างอิงต้องสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสามารถกำหนดลักษณะให้กับคำร้องขอว่า เป็นประเด็นทางกฎหมายหรือจริยธรรม และประยุกต์ใช้ความรู้ในขั้นตอนนี้ที่เป็นมาตรฐาน ผู้ให้บริการอ้างอิงต้องเรียนรู้การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และตีความหมายความต้องการของพวกเขา (Gosling, M., 1999, p. 101) ประกอบไปด้วย

๑. การกำหนดระดับการสื่อสารกับผู้ใช้บริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม
๒. การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อกำหนดความต้องการของเขา
๓. การอธิบายขั้นตอนการเข้าถึงสารสนเทศ
๔. การให้สารสนเทศในภาษาหรือรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้
๕. การบรรลุถึงการสะท้อนกลับตามความเหมาะสมของสารสนเทศที่ตอบสนองไป
๖. การเข้าใจหลักการและการปฏิบัติบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพในระดับสูง

ผู้ปฏิบัติหน้าที่จึงต้องเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ อดทน มีวิจารณญาณ ไวต่อความรู้สึก ภาควิมใจจริงใจ และสามารถอ่านจิตใจและภาษาท่าทาง รู้สิ่งต่าง ๆ แต่ไม่พูด และยิ้มแย้มแจ่มใส

๑.๒ ทักษะการสัมภาษณ์

ในการดำเนินการสัมภาษณ์นั้น ผู้สัมภาษณ์ต้องกระตุ้น และเสริมความรู้สึกของผู้ร้องขอใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้แสดงความคิด ความรู้สึกที่เป็นประเด็นที่แท้จริงของปัญหาให้มากที่สุด ดังนี้

๑.๒.๑ พฤติกรรมที่เป็นภาษากาย

- ๑.๒.๑.๑ การใช้สายตา สบตากับผู้ให้บริการตลอดการสัมภาษณ์ โดยเปลี่ยนสายตาไปทางอื่นบ้างเพื่อไม่เป็นการจ้องตา
- ๑.๒.๑.๒ ท่าทาง มีท่าทางสอดคล้องไปกับเนื้อหาที่พูด ไม่มีพฤติกรรมผิดปกติทางระบบประสาท เช่น การเคาะโต๊ะ และไม่แสดงท่าทางไปในทางอื่น
- ๑.๒.๑.๓ ท่าทางผ่อนคลาย การเคลื่อนไหวทางร่างกายแสดงให้เห็นว่า สนใจเรื่องที่ผู้ให้บริการกำลังพูดหรือรู้สึก
- ๑.๒.๑.๔ การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียง แสดงออกไปในทางตอบสนองแนวคิดของผู้ให้บริการ ควรใช้เมื่อมีข้อแสดงความคิดเห็น

๑.๒.๒ พฤติกรรมการพูด

- ๑.๒.๒.๑ จำไว้เสมอว่า ฟังเท่านั้น โดยการจำว่าผู้ให้บริการพูดอะไร เพื่อจะได้ไม่ต้องถามเนื้อหาเดิม เพื่อจะได้ให้สิ่งต่าง ๆ ที่เห็นว่าผู้ให้บริการต้องการ
- ๑.๒.๒.๒ การวินิจฉัยครั้งแรก ไม่ด่วนตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับสถานะและปัญหาของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับสารสนเทศที่จำเป็นเสียก่อน จึงสรุปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ
- ๑.๒.๒.๓ ตอบสนองแนวคิดด้วยคำพูด พยายามตอบคำถามเนื้อเรื่องของผู้ใช้บริการพูดด้วยการพูด
- ๑.๒.๒.๔ กระตุ้น ด้วยการใช้วลีสั้น ๆ เช่น “แล้วก็?” “กรุณาให้ตัวอย่างหน่อยครับ” เพื่อให้ผู้ให้บริการพูดอย่างเต็มที่ ไม่ตอบสนองด้วยข้อความที่ยาว
- ๑.๒.๒.๕ ความใกล้ชิด ไม่ทำตัวเหินห่าง ไม่เปลี่ยนเนื้อหา หรือแทรกแซงในเวลาไม่สมควร หรือในลักษณะที่เป็นการต่อต้าน
- ๑.๒.๒.๖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไม่ขัดแย้งความคิดเห็นให้กับผู้ให้บริการ และหลีกเลี่ยงการให้ข้อเสนอแนะ เช่น “ถ้าผมเป็นคุณ ผมจะ...”

๑.๒.๓ การอภิปรายปัญหาที่ดี

- ๑.๒.๓.๑ ผู้ให้บริการใช้คำถามเปิด ในขั้นแรกเริ่มของการอภิปรายปัญหา
- ๑.๒.๓.๒ กระตุ้นให้ผู้ให้บริการอภิปรายถึงความต้องการสารสนเทศของเขา
- ๑.๒.๓.๓ สรุปหรือแปลความหมายคำถามของผู้ใช้เพื่อแน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน
- ๑.๒.๓.๔ สบสายตา
- ๑.๒.๓.๕ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่
- ๑.๒.๓.๖ คงวัตถุประสงค์ในเนื้อหาไว้เสมอ
- ๑.๒.๓.๗ พยายามสร้างความรู้สึกที่ผ่อนคลายกับผู้ใช้บริการ
- ๑.๒.๓.๘ ติดตามการให้แนวความคิดของผู้ใช้บริการ
- ๑.๒.๓.๙ แสดงความเห็นใจผู้ใช้บริการ
- ๑.๒.๓.๑๐ ให้ความสำคัญกับประเด็นการสื่อสารแบบภาษากาย :

๑.๒.๔ การอภิปรายปัญหาที่ไม่ดี

๑. ผู้ให้บริการพยายามแทรกแซงการอภิปรายความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
๒. ใช้คำถามปิดตั้งแต่เริ่มการสัมภาษณ์
๓. ให้ความสนใจใส่งมากเกินไป
๔. ตอบกลับเนื้อหาของคำถามอย่างมั่นใจ
๕. ระบุว่าคำถามนั้นไม่สามารถตอบได้เร็วเกินไป
๖. ให้คำตอบกับคำถามครั้งแรกในทันทีทันใดโดยปราศจากการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถี่
๗. จัดสถานการณ์ให้ผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายตรงข้าม
๘. แสดงให้เห็นความอึดอัดใจในการทำงานกับผู้ใช้บริการ

๑.๓ พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน

ผู้ใช้บริการมีความต้องการเฉพาะปัจเจกบุคคล และมีคำถามที่มีลักษณะเฉพาะ แต่ไม่สะดวกที่จะถามเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ หรืออาจจะสับสนเกี่ยวกับระบบที่ห้องสมุดจัดองค์ความรู้ หรือบริการอะไรบางอย่างที่เขา นั่นคือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะสามารถทำอะไร พฤติกรรมอะไรที่จะแสดงออกได้ เพื่อให้กระบวนการง่ายขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประเภทพฤติกรรมรูปแบบเพื่อการบริการอ้างอิงอย่างมีประสิทธิภาพ (OCL, 2002) ดังนี้

- ๑.๓.๑ ความสามารถในการเข้าพบได้ ได้แก่

- ๑.๓.๑.๑ การวางตัวอยู่ในสภาวะเสมอภาคกัน และพร้อมที่จะให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ไม่สนใจอยู่กับการอ่าน การจัดเอกสาร การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือสนใจกับกิจกรรมอื่นที่ออกจากการมีความสามารถที่จะมีให้ผู้ใช้บริการเข้าพบได้
- ๑.๓.๑.๒ ประสานสายตาในการติดต่อกับผู้ใช้แต่แรกเริ่ม
- ๑.๓.๑.๓ ยอมรับการเข้าร่วมของผู้ใช้บริการ ด้วยการใช่วิธีการต้อนรับอย่างเป็นมิตรแต่แรกเริ่มการสนทนา และ / หรือด้วยการยื่นขึ้น เดิน ไปข้างหน้า หรือเดินเข้าไปใกล้ผู้ใช้บริการ
- ๑.๓.๑.๔ ยอมรับคนอื่นที่กำลังคอยเพื่อขอรับบริการ
- ๑.๓.๑.๕ มองดูผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ๑.๓.๑.๖ ไปในบริเวณบริการอ้างอิง เพื่อเสนอการให้ความช่วยเหลือ เมื่อไรก็ตามที่โอกาสอำนวยให้

๑.๓.๒ ความสนใจ

- ๑.๓.๒.๑ มองหน้าผู้ใช้บริการขณะที่พูดหรือฟัง
- ๑.๓.๒.๒ รักษาสายตาในการติดต่อกับผู้ใช้ตลอดที่มีการติดต่อ
- ๑.๓.๒.๓ รักษาระยะห่างทางกายภาพที่จะเป็นความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ที่สามารถใช้ภาษาพูดได้
- ๑.๓.๒.๔ สัญญาณที่บ่งบอกความเข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ จะผ่านมาจากความมั่นใจในภาษาพูด และภาษากาย เช่น การพยักหน้า หรือการมีคำถาม หรือความเห็นอย่างย่อ
- ๑.๓.๒.๕ แสดงความไม่รีบร้อนระหว่างที่มีการให้บริการอ้างอิง
- ๑.๓.๒.๖ เน้นการให้การเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมและท่าทางที่เป็นแบบแผนของกระบวนการอ้างอิง จะช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และเป็นความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการอ้างอิงมีคุณภาพ บ่อยครั้งที่ผู้ใช้บริการมีความลังเลที่จะถาม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการได้ถาม โดยการมีพฤติกรรมที่เป็นการต้อนรับ และความเป็นกันเอง ต่อไปนี้เป็นพฤติกรรมบางประการที่ใช้กระตุ้นให้เกิดการถาม ซึ่งเป็นการให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ได้รับการยอมรับและความเอื้อเฟื้อ

๑.๔ สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกความต้องการที่แท้จริง

เป็นสิ่งที่น่าคิดว่า ทำไมกระบวนการสัมภาษณ์เพื่อการให้บริการอ้างอิง จึงเป็นปัญหา

สำคัญ ผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกได้อย่างละเอียดชัดเจนว่า เขาต้องการจะรู้อะไร พอแยกแยะสาเหตุไปได้หลายลักษณะ ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าต้องการสารสนเทศอะไร
๒. ผู้ใช้บริการยังคงมีความคิดที่ไม่ถูกต้องกับทรัพยากรสารสนเทศที่หาได้ในห้องสมุด
๓. ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจลักษณะของบริการห้องสมุดไม่เพียงพอ
๔. ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้สึกที่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของเขาได้
๕. ผู้ใช้บริการไม่ต้องการถูกมองว่า “โง่” กับการเป็นผู้ถามคำถาม
๖. ผู้ใช้เคยถูกสอนมาว่า “ค้นหาสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวของตัวเอง”
๗. ผู้ใช้บริการต้องการแสดงออกถึง การเป็นผู้มีความรู้มากกว่าที่ตัวเองเป็น
๘. ผู้ใช้บริการยังสงวนท่าทีความเป็นส่วนตัว เช่น ไม่ต้องการให้ใครรู้ว่ากำลังหางานเป็นต้น

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใช้ความพยายามในการปรับปรุงบริการอ้างอิงหลายวิธี โดยอาจจะบันทึกสถิติการสัมภาษณ์ตลอดระยะเวลา ๖ เดือน หรือมากกว่านั้น และศึกษาลักษณะเด่นของบุคลิก ลักษณะ การแสดงออกของสีหน้า พฤติกรรมนิสัย เช่น การเคาะโต๊ะ

๑.๕ การแปลความหมาย

การแปลความหมายเป็นกลวิธีที่ได้ประโยชน์ ที่จะช่วยให้ค้นพบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริง อาจทบทวนคำถามครั้งแรกจากคำที่เขาพูด โดย ไม่ได้เติมความคิดใด ๆ ลงไป หรือคำถามของผู้ให้บริการใด ๆ ลงไปในนั้น การแปลความหมายจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ๓ ประการ ดังนี้

๑. ทำให้ผู้ใช้บริการทราบว่า เรากำลังฟังที่เขาพูด
๒. ทำให้เราเองทราบว่า ฟังสิ่งที่ถูก
๓. ผู้ใช้บริการจะได้ทำความเข้าใจ หรือขยายคำร้องขอด้วยสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น

การแปลความหมายเป็นประโยชน์ได้เช่นกันเมื่อผู้ใช้บริการเป็นคนช่างพูด พูดซ้ำแล้วซ้ำเล่า ซึ่งเขาเพียงต้องการรับรู้ที่เราฟังที่เขาพูด ถ้าเราตอบเขาไป เขาจะเล่าเรื่องราวของเขาต่อไป

การแปลความหมายคำถามของผู้ใช้บริการ ด้วยการทบทวนกลับว่า ผู้ใช้พูดอะไรกับคำถามของเขา โดยปราศจากการเพิ่มเติมความคิดหรือคำถามของผู้สัมภาษณ์ เป็นการทำให้ได้รับรู้ว่าคำถามตรงกันหรือไม่ และเป็นที่ยืนยันความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการพูด หรือความผิดพลาด เช่น เข้าใจความหมายของคำถามผิด ได้ยินผิด ตั้งสมมติฐานผิด อาจเกิดขึ้นได้ง่ายมาก ถ้าไม่ระมัดระวัง

การแปลความหมายเป็นคำกล่าว ไม่ใช่คำถาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ว่า ได้ฟังที่เขาพูดและได้ยินถูกต้องแล้ว ณ จุดนี้ผู้สัมภาษณ์ ไม่ต้องการตั้งสมมติฐานหรือข้อสรุป เกี่ยวกับการแปลความว่า ผู้ใช้ต้องการอะไร การแปลความหมายเป็นสิ่งกระตุ้นให้มีการขยายความหมายของคำถาม

๑.๖ คำถามเปิด

การถามคำถามผู้ใช้บริการ (Gosling, M., 1999, p. 103) ให้ใช้ถ้อยคำกับคำถามอย่างระมัดระวัง เพื่อระบุความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบคำถามที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือคำถามปลายเปิด ที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการอธิบายทุกสิ่งที่เขาารู้เกี่ยวกับประเด็นที่เขาถาม และเพื่ออธิบายความต้องการสารสนเทศของเขาให้ชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ตัวอย่าง

“คุณพอจะบอกว่าอะไรที่คุณต้องการมากกว่านี้ได้ไหมครับ”

“สารสนเทศชนิดไหนที่คุณกำลังค้นหาอยู่”

“เรามีหนังสือจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องของคุณ คุณพอจะให้รายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงกว่านี้ได้ไหม”

“ดิฉัน ไม่แน่ใจว่าเข้าใจความหมายคำถามคืออะไร กรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ไหม”

“คุณจะใช้สารสนเทศนี้อย่างไร”

ใช้คำถามปิดเมื่อให้ทางเลือกกับผู้ใช้บริการตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” หรือเลือกระหว่างทางเลือกที่หลากหลาย

ตัวอย่าง

“คุณต้องการบรรณานุกรมเกี่ยวกับอารยธรรมยุคโบราณ ใช่ไหม หรือคุณต้องการสารสนเทศดินแดนเฉพาะดินแดนใดดินแดนหนึ่ง”

ผู้ปฏิบัติงานควรใช้คำถามปิดหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสที่อธิบายคำร้องขอของเขาเรียบร้อยแล้ว

คำถามเปิดเป็นการให้โอกาสผู้ใช้บริการบอกเล่าถึงคำถามว่าเป็นอย่างไร โดยขยายคำถามด้วยคำพูดของเขาเอง มากกว่าที่ผู้ให้บริการจะบอกเขาให้คิดอะไรกับคำถาม อันเกิดจากความพยายามที่จะให้ช่วยเหลือ ทำให้ผู้ใช้บริการอาจสรุปปัญหาเร็วเกินไป แต่การตั้งคำถามที่พยายามเจาะจงกับประเด็น ก็เป็นการจำกัดขอบเขตความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้เหมือนกัน และเป็นการช่วยป้องกันการตีความหมายของคำถามจากสมมติฐานที่คิดได้

คำถามเปิด หรือคำถามกลาง หรือเรียกว่าการพิสูจน์ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถตอบได้ด้วย “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” คำถามเปิดช่วยให้เกิดการเรียนรู้มากกว่า

ผู้ใช้บริการจะให้รายละเอียดได้มากกว่า เมื่อมีการสนับสนุนให้เขาพูดเกี่ยวกับสารสนเทศที่เขาต้องการ

ตัวอย่าง

ถามว่า “คุณต้องการรูปภาพชนิดไหน” แทนที่จะถามว่า “เป็นรูปภาพที่ต้องการทำส่งเป็นการบ้านใช่ไหม”

คำถามเปิดอาจเกิดจากการใช้คำในคำพูดของผู้ให้บริการ ที่ทำให้เข้าใจว่ามีการเสนอทางเลือกทางเดียว

ตัวอย่าง

ถามว่า “คุณต้องการภาพชนิดไหน” แทนที่จะถามว่า “คุณต้องการภาพดอกไม้ชนิดเดียวหรือดอกไม้ทุกชนิด” ขณะที่ผู้ใช้บริการอาจจะต้องการภาพลายเส้นแทนที่จะเป็นภาพถ่าย

คำถามเปิดทำให้ผู้ถามไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา เช่น

“คุณพอจะบอกผม / คิฉันเกี่ยวกับสิ่งนั้นหน่อยได้ไหม”

การให้โอกาสผู้ใช้บริการพูดมากเท่าไร คุณก็ต้องฟังมากเท่านั้น การฟังอย่างใกล้ชิดเป็นส่วนสำคัญของการสัมภาษณ์เพื่อบริการอ้างอิง และการยิ้มเป็นสิ่งที่ง่ายกว่าการพูดขณะที่ฟัง

คำถามเปิดเป็นวิธีที่ได้ประสิทธิผล ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีอิสระในการแสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศด้วยคำพูดของเขาเอง ขณะเดียวกันก็เป็นการชี้นำ ที่นำไปสู่การค้นหา วัสดุสารสนเทศได้ จึงควรปล่อยให้ผู้ใช้บริการพูด ไม่ใช่บอกเขาว่าต้องการจะให้เขาทำอะไร :

คำถามเปิดหรือคำถามอย่างเป็นกลาง เป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ดังที่กล่าวมาแล้ว อาจเรียกว่าเป็นคำถามเพื่อการตรวจสอบ ตัวอย่างคำถามเหล่านี้จะช่วยให้การสัมภาษณ์เพื่อการให้บริการดำเนินไปด้วยดี

“คุณต้องการสารสนเทศรูปแบบใด”

“กรุณาให้รายละเอียดเพิ่มอีกสักนิดได้ไหมครับ / ค่ะ”

“พอจะอธิบายสักหน่อยได้ไหมครับ / ค่ะ”

“มีสาขาวิชาจะสนใจกับเรื่องที่คุณกำลังค้นหา”

“ดิฉันไม่แน่ใจว่าดิฉันเข้าใจตามที่คุณบอกหรือไม่”

“คุณพอจะยกตัวอย่างให้ดิฉันหน่อยได้ไหม”

“คุณต้องการจะรู้อะไรเกี่ยวกับ...”

“เมื่อคุณพูดคำว่า...คุณหมายความว่าอะไร”

“คุณพอที่จะอธิบายชนิดของสารสนเทศที่คุณต้องการหน่อยได้ไหม”

๑.๗ กระบวนการการใช้คำถาม (Houston Area Library, 2002)

๑.๗.๑ การทำความเข้าใจกับคำถาม ว่าตรงกับสิ่งที่เป็นความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ข้อที่ควรพิจารณา

๑.๗.๑.๑ วัตถุประสงค์ของผู้ใช้

๑.๗.๑.๒ ขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งความลึกและความกว้าง

๑.๗.๑.๓ ช่วงระยะเวลา เช่น เนื้อหาเป็นปัจจุบัน ย้อนหลัง หรือไม่จำกัด

ระยะเวลา

- ๑.๗.๑.๔ ประเภทเนื้อหาวิชา หรือคำสำคัญ
- ๑.๗.๑.๕ ข้อจำกัดเรื่องภาษามีหรือไม่
- ๑.๗.๑.๖ รูปแบบของคำถาม
- ๑.๗.๑.๗ ความเร็วที่ต้องการ
- ๑.๗.๑.๘ แหล่งสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการได้ตรวจสอบมา
- ๑.๗.๑.๙ ภูมิหลังทางการศึกษาและสังคมของผู้ใช้บริการ

๑.๗.๒ การวิเคราะห์ การจัดประเภท การจัดหมวดหมู่ของคำถามให้เป็นหลายมิติ เพื่อประโยชน์ในการผสมผสานยุทธวิธีการค้น ได้แก่

๑.๗.๒.๑ ประเภทสารสนเทศที่ต้องการ

- ๑.๗.๒.๑.๑ ให้ทิศทาง :
- ๑.๗.๒.๑.๒ ให้คำตอบทันทีทันใด
- ๑.๗.๒.๑.๓ ให้คำตอบที่เจาะจงเฉพาะด้าน
- ๑.๗.๒.๑.๔ งานวิจัย

๑.๗.๒.๒ รูปแบบสารสนเทศ

- ๑.๗.๒.๒.๑ บรรณานุกรม
- ๑.๗.๒.๒.๒ สารานุกรม
- ๑.๗.๒.๒.๓ แหล่งสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริง
- ๑.๗.๒.๒.๔ พจนานุกรม
- ๑.๗.๒.๒.๕ แหล่งสารสนเทศที่เป็นชีวประวัติ
- ๑.๗.๒.๒.๖ แหล่งสารสนเทศทางภูมิศาสตร์
- ๑.๗.๒.๒.๗ แหล่งสารสนเทศอื่นที่มีในห้องสมุด ได้แก่
เอกสารตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นต้น
- ๑.๗.๒.๒.๘ แหล่งสารสนเทศนอกห้องสมุด

๑.๗.๓ การแปลคำถามให้สอดคล้องกับจุดเข้าถึงของระบบที่ใช้อยู่ เช่น อินเทอร์เน็ต
รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) หน่วยงาน ดัชนีสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สารานุกรม
ปัจเจกบุคคล เป็นต้น

๑.๗.๔ การตัดสินใจในการดำเนินการค้น เป็นการให้โครงร่างกลวิธีการค้น มีข้อมูล
ย้อนกลับเพื่อปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการค้นได้

๑.๗.๕ ประเมินค่าสารสนเทศที่ค้นได้

๑.๘ การทำความเข้าใจกับคำถาม

การทำความเข้าใจกับคำถามเกิดจากการสัมผัสด้วยการแปลความหมาย จากการใช้คำถามเปิด เพื่อให้ได้รายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงด้วยการทำความเข้าใจกับปัญหา เพื่อทราบความต้องการสารสนเทศในจุดที่เฉพาะเจาะจง เช่น จำนวนเท่าใด เมื่อไร และรูปแบบใด

ตัวอย่าง : จากการแปลความหมายและการใช้คำถามเปิดกำหนดได้ว่า ผู้ใช้บริการต้องการภาพถ่ายเส้นของดอกกล้วยไม้ จากเว็บเพจหนึ่งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบ้าน ก็อาจถามเพื่อความชัดเจนได้ว่า “ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมอีกไหม”

การทำความเข้าใจกับคำถาม เป็นการใช้คำถามเพื่อกำหนดส่วนที่จำเพาะเจาะจงของสารสนเทศส่วนใดส่วนหนึ่ง เช่น ผู้ใช้บริการต้องการภาพของวัดในกรุงเทพมหานคร ก่อนที่จะดำเนินการค้นหา ต้องทราบก่อนว่า เขาต้องการภาพสี ขาวดำ สไลด์ วิดิทัศน์ หรือภาพพิมพ์ การทำความเข้าใจกับคำถามนี้มีตลอดกระบวนการสัมผัส

การทำความเข้าใจกับคำถามเป็นการตรวจสอบความจริงก่อนการค้นหาสารสนเทศ ไม่ควรพยายามด่วนสรุป ต้องฟังโดยตลอดแล้วตัดสินใจว่าคำถามคืออะไร แล้วเตรียมการตอบคำถาม วิธีการนี้เป็นขั้นตอนสำคัญ จะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหา เมื่อคิดคำตอบได้แล้ว ตรวจสอบเสียก่อนการค้นหา ดังตัวอย่าง

“เอาละ คุณต้องการทราบจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานคร ในปี ๒๕๔๕ ถูกต้องแล้วใช่ไหมครับ”

“คุณต้องการสูตรทำซอสมะเขือเทศเพื่อขายให้กับประชากร ๔๐๐ คน ถูกต้องแล้วใช่ไหมครับ”

“เอาละ คุณต้องการบทความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพายุโซนร้อน ประมาณ ๓-๔ บทความ เพื่อทำบทนิพนธ์ที่จะส่งในเดือนมีนาคมนี้ ถูกต้องไหมครับ”

ท้ายสุดของการสัมผัส ก่อนที่จะออกจากโต๊ะบริการหรือเริ่มต้นการค้นหา จะต้องยืนยันเป็นครั้งสุดท้าย ด้วยการกล่าวทบทวนคำถาม แล้วถามว่าคำร้องขอถูกต้องไหม ดังตัวอย่าง

“คุณต้องการภาพถ่ายดอกกล้วยไม้ลายเส้นที่ไม่มีลิขสิทธิ์ มีขนาดพอใช้อัดสำเนา ๘แกน และนำขึ้นเว็บเป็นการบ้านให้เสร็จในวันพรุ่งนี้ ถูกต้องแล้วนะค่ะ”

ณ จุดนี้ อาจจำเป็นต้องไปกับผู้ให้บริการ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้ได้รับสารสนเทศและเข้าใจคำตอบ

การฟังโดยไม่มีแทรกแซงและการใช้คำถามอย่างถูกต้อง เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการให้บริการอ้างอิง นั่นคือ ผู้ให้บริการจะไม่มีวันพบคำตอบที่ถูกต้อง เพราะผู้ให้บริการไม่รู้คำถามที่ถูกต้อง

๑.๕ ประเด็นสำคัญ ๖ ประการจากการสัมภาษณ์

การสรุปการสัมภาษณ์ที่ดี ควรจะมีประเด็นสำคัญ ๖ ประการ จากการปฏิบัติตามขั้นตอนการสัมภาษณ์ ตั้งแต่ การใช้คำถามเปิด การแปลความหมาย การทำความเข้าใจกับคำถาม การตรวจสอบความถูกต้องของคำถาม ด้วยความเหมาะสมกับผู้ใช้แล้ว จะได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและง่าย ข้อมูลหรือประเด็นสำคัญจะได้รับมาอย่างเป็นธรรมชาติจากการสัมภาษณ์ที่ดี ประเด็นสำคัญ ๖ ประการมีดังนี้

๑.๕.๑ วัตถุประสงค์

สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพระราชวังสำหรับทำภาคนิพนธ์ จะแตกต่างจากสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพระราชวังเพื่อการท่องเที่ยว

๑.๕.๒ กำหนดวันสุดท้ายที่ต้องการสารสนเทศ

เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ต้องทราบวันสุดท้ายของความที่ต้องการสารสนเทศจากผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่กำหนดเวลาทำงานได้ถูกต้อง

๑.๕.๓ ประเภทและจำนวนสารสนเทศที่ต้องการ

ผู้ให้บริการต้องการสารสนเทศมากเท่าไร และในรูปแบบใด สารสนเทศนั้นจึงจะมีประโยชน์มากที่สุด วัสดุสารสนเทศบางชนิดอาจจะเข้าใจได้ง่ายที่สุด หรือแม้แต่ในภาษาที่ต่างออกไป เช่น ภาพ หรือแผนภูมิ

๑.๕.๔ ผู้ต้องการสารสนเทศ

ผู้ต้องการสารสนเทศมีความรู้ความสามารถเพียงใดในสาขาวิชานั้น ๆ เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือเป็นผู้เริ่มต้นศึกษาค้นคว้า สารสนเทศอะไรที่ผู้ให้บริการมีแล้ว ถ้ามีผู้ถามคนหนึ่งต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับโรค เขาอาจเป็นหมอ พยาบาล นักศึกษา หรือผู้ป่วย แต่ละคนนี้จะมีความต้องการสารสนเทศในระดับที่แตกต่างกัน

๑.๕.๕ สถานที่ที่ต้องการสารสนเทศ

สารสนเทศนั้นผู้ให้บริการได้อินมาจากที่ไหน แหล่งสารสนเทศเป็นอะไร ทั้งนี้เพราะถ้าการค้นหาล้มเหลวก็จะสามารถติดต่อแหล่งเดิมได้ เพื่อจะได้สารสนเทศที่เจาะจงมากขึ้น สิ่งนี้เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ให้บริการต้องการหนังสือที่ออกใหม่ หรือต้องการสารสนเทศที่เผยแพร่โดยโทรทัศน์ หรือวิทยุ

๑.๕.๖ คำถามพื้นฐาน

เมื่อผู้ให้บริการต้องการรู้อะไร หรือไม่เข้าใจสิ่งใดก็ถามได้ โดยใช้ทักษะการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำถามพื้นฐาน

๑.๑๐ คำถามเพื่อการติดตามผล

เมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่มีคำตอบสำหรับตอบคำถามผู้ใช้บริการแล้ว ต้องใช้คำถามเพื่อการติดตามผลด้วยเสมอ เช่น

“สารสนเทศที่ได้นี้ตอบคำถามของคุณได้อย่างสมบูรณ์แล้วใช่ไหมครับ / ค่ะ”

“คุณได้รับทุกสิ่งตามที่คุณต้องการแล้วใช่ไหมครับ / ค่ะ”

“มีอย่างอื่นอีกไหมครับ / ค่ะ ที่เราจะช่วยค้นหาเพิ่มเติม”

การถามผู้ใช้บริการว่าได้รับสารสนเทศครบตามที่เขาต้องการแล้วหรือไม่ จะเป็นการหาข้อมูลเพื่อทราบอัตราการประสบความสำเร็จในการเติมความต้องการสารสนเทศได้ การใช้คำถามในการติดตามผล ต้องแน่ใจแล้วว่า ได้ให้สิ่งต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการครบแล้ว ถ้าผู้ใช้บริการตอบว่า “ใช่” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้รับความเชื่อถือ และได้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จแล้ว

การติดตามผล (Gosling, M., 1999, p. 104) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการบริการอ้างอิง ต้องกำหนดให้ได้ว่า ผู้ใช้บริการพอใจหรือไม่ ในเกือบทุกกรณี ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาคำตอบได้ แต่ต้องแน่ใจว่า คำตอบเต็มไปด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ ถ้าคำตอบไม่เป็นความพึงพอใจ อาจจำเป็นต้องส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังผู้ปฏิบัติงานอื่น เช่น หัวหน้างาน หรือ แหล่งสารสนเทศนอกห้องสมุด เพื่อระบุให้ได้ว่าผู้ใช้บริการพอใจหรือไม่ โดยการตรวจสอบกับเขาให้แน่ใจว่าเป็นสารสนเทศที่เขาต้องการและเข้าใจ อาจจำเป็นต้องถามว่า “คำตอบนี้ครบสมบูรณ์กับคำถามแล้วหรือไม่” กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการตอบคำถามกลับมาที่โต๊ะบริการอ้างอิง เมื่อต้องการความช่วยเหลืออีก เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการที่จะต้องรู้ว่า เขาสามารถกลับมาอีก เพื่อความช่วยเหลือครั้งต่อไป เมื่อต้องการสารสนเทศอีก หรือเมื่อไม่สามารถกำหนดที่อยู่สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

๒. การสื่อสาร

การสื่อสารได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้การดำเนินการสัมภาษณ์เป็นไปอย่างราบรื่น ตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ สถานการณ์และปัจจัยแวดล้อมก็มีผลต่อการสื่อสารด้วยเช่นกัน การให้ความสำคัญกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารจะช่วยให้เกิดการแก้ไขปัญหาการสื่อสารได้

๒.๑ ทักษะการสื่อสาร

การสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งโดยวาจาและภาษากาย ต้องฝึกและปฏิบัติอยู่เสมอ
ดังนี้

การสื่อสารโดยใช้วาจา

1. ให้การทักทายอย่างเป็นมิตรด้วยการยิ้ม ตั้งแต่ผู้ใช้บริการเดินเข้ามาในห้องสมุด ถ้าพูดโทรศัพท์ก็ใช้น้ำเสียงที่ให้ความรู้สึก ว่า กำลังยิ้มเช่นเดียวกับ

การทักทายด้วยวาจา

๒. น้ำเสียงผ่อนคลาย ไม่บีบคั้น

การสื่อสารโดยใช้ภาษากาย

๑. สายตาที่ใช้ติดต่อต้องเป็นธรรมชาติเสมอ และต้องระวังความไวต่อความรู้สึกทางวัฒนธรรม
๒. สายตาอยู่ในระดับเดียวกัน เช่น กับผู้ที่นั่งในเก้าอี้คนพิการ เป็นต้น
๓. อยู่ในลักษณะผ่อนคลาย อากัปกริยาเปิดเผยเป็นกันเอง
๔. สีหน้าท่าทางให้ความสนใจกับผู้มาติดต่อ
๕. ถ้ากำลังนั่ง ให้โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย
๖. ให้ผู้ใช้บริการรู้จักชื่อ
๗. จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม
๘. คงความเป็นการส่วนตัวร่วมกัน
๙. ปราศจากอุปสรรคทางกายภาพต่าง ๆ
๑๐. โຕ้ะทำงานไม่ระเกะระกะ
๑๑. ลดเสียงที่มารบกวน

๒.๒ ภาษาท่าทาง

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับท่าทางเท่ากับคำที่พูดออกมา ภาษากายเป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้ได้รับการยอมรับและเชื่อถือ การยิ้มเป็นภาษากายที่สำคัญที่สุด พยายามฝึกหัดให้ได้ อากัปกริยาที่เหมาะสมกับอาชีพ มีดังนี้

๑. ไปในที่ที่มีสารสนเทศตามที่ต้องการกับผู้ใช้บริการ ไม่ใช่การชี้บอก เพราะทิศทางต่าง ๆ ดูเหมือนจะง่าย แต่สับสนสำหรับผู้ไม่เคยอยู่ในห้องสมุด
๒. แสดงอากัปกริยาต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้ตั้งใจอย่างเต็มที่ วางปากกาหรืองานอื่นที่กำลังทำอยู่
๓. ระวังด้วยว่าผู้ใช้บางคนให้ความสำคัญกับระยะห่างรอบ ๆ ตัวไม่เท่ากัน บางคนชอบให้ใกล้ชิด แต่บางคนชอบให้ไกลออกไป
๔. บางวัฒนธรรมถือว่าการไม่สุภาพ หากสบตากัน แต่ก็สิ่งที่ดีที่สุดที่จะสร้างมิตรกับผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ ความเป็นกันเองก็สร้างความสบายใจต่อกัน และทำให้การถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประสบความสำเร็จ ทั้งหมดที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นพฤติกรรมทำให้บริการอ้างอิง ที่มีงานวิจัย (Gers, R. and Seward, L., November 1, 1985) ยืนยันว่า อากัปกริยาและพฤติกรรมเหล่านี้

ทำให้บริการอ้างอิงประสบความสำเร็จ เป็นการสร้างประสิทธิผลที่ทำให้ได้สารสนเทศที่ต้องการอย่างแท้จริง และทำให้เกิดความเข้าใจในงานบริการบรรลุผลตามต้องการ มีรายละเอียดแต่ละแบบแผน ดังนี้

๑. ความเป็นกันเอง ทำได้โดย
 - ๑.๑ การยิ้ม
 - ๑.๒ การประสานสายตา
 - ๑.๓ การทักทายอย่างเป็นมิตร
 - ๑.๔ ใช้ระดับสายตาที่เสมอกัน
๒. ความสะดวกสบาย
 - ๒.๑ การพูดด้วยน้ำเสียงที่ผ่อนคลาย
 - ๒.๒ ไปค้นหากับผู้ใช้บริการ
๓. การให้ความสนใจ
 - ๓.๑ คงสายตาที่เป็นการติดต่อกันตลอดเวลา
 - ๓.๒ ให้ความคิดเห็นที่แสดงการเอาใจใส่
 - ๓.๓ ให้ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่
๔. การฟัง
 - ๔.๑ ไม่แทรกแซงการพูด
 - ๔.๒ การแปลความหมาย
 - ๔.๓ ทำให้เกิดความกระฉ่างชัดของข้อความ
๕. การถาม
 - ๕.๑ การถามเพื่อการตรวจสอบ หรือการถามเปิด
 - ๕.๒ การถามเพื่อการตรวจสอบความจริง
๖. การค้นหา
 - ๖.๑ ค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศแรก
 - ๖.๒ ค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศอื่น
 - ๖.๓ ค้นหาจากแหล่งสารสนเทศที่บอกกับผู้ใช้บริการแต่แรก
 - ๖.๔ แนะนำแหล่งสารสนเทศอื่น
๗. การบอกกล่าว
 - ๗.๑ พูดชัดเจนเรียบง่าย
 - ๗.๒ ตรวจสอบว่าคำตอบเป็นที่เข้าใจหรือไม่
 - ๗.๓ อ้างถึงแหล่งสารสนเทศ
๘. การติดตามผล

๘.๑ ใช้คำถาม “ได้รับคำตอบตรงกับความต้องการแล้วใช่ไหม”

๘.๒ ใช้คำถามอื่นเพื่อติดตามผล

ถ้าได้ปฏิบัติตามนี้อย่างคงเส้นคงวาก็จะเป็นกลวิธีทำให้การบริการอ้างอิงประสบผลสำเร็จ มีอิทธิพลมากกว่ากลุ่มทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ หรือบุคลากรที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์มากเสียอีก กลวิธีเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ยากต่อการปฏิบัติ แต่บรรณารักษ์ที่ให้บริการอ้างอิงประสบความสำเร็จได้ เพราะมีพฤติกรรมทำให้การอ้างอิงที่เป็นแบบแผนอย่างคงเส้น คงวา

๒.๓ การฟังอย่างตั้งใจ

๒.๓.๑ การฟังอย่างตั้งใจได้พัฒนาโดย คาร์ล โรเจอร์ส ต้นทศวรรษที่ ๑๙๖๐ จากแนวคิดที่ว่า “การให้คำปรึกษาโดยยึดคนไข้เป็นศูนย์กลาง”

๒.๓.๒ การฟังอย่างตั้งใจเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายคำถามของผู้ใช้บริการ โดยการกล่าวซ้ำ

๒.๓.๓ การกล่าวซ้ำเพื่อต้องการยืนยัน ปฏิเสธ หรือการปรับปรุงแก้ไข

๒.๓.๔ การกล่าวซ้ำเป็นการทำให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าเราให้ความสนใจเขา

๒.๓.๕ เนื่องจากผู้ใช้บริการจำนวนมากเกิดความลังเลกับคำตอบที่ได้รับ การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้ผู้ใช้บริการทำความเข้าใจความต้องการ หรือกล่าวการยอมรับดีกว่า การมุ่งให้คำตอบทันทีทันใดอย่างผิวเผิน

๒.๔ ปัญหาในการฟัง

๒.๔.๑ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องหลีกเลี่ยงความผิดพลาด โดยปฏิบัติ ดังนี้

๒.๔.๑.๑ ไม่ให้ความสนใจกับสิ่งที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์พูด เช่น การออกเสียง ท่าทาง ซึ่งเป็นการหันเหออกจากเรื่องที่พูด

๒.๔.๑.๒ ไม่มีอารมณ์กับการพูดไม่ตรงประเด็นของผู้ใช้บริการ

๒.๔.๑.๓ ไม่กระตุ้นผู้ใช้บริการให้พูด เพราะไม่ต้องการให้เวลาพูด

๒.๔.๑.๔ ไม่ฟังเพียงเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง แต่ต้องค้นหาเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังด้วย

๒.๔.๑.๕ ไม่หลีกเลี่ยงสารสนเทศที่ยุ่งยาก ลับสน ที่ผู้ใช้บริการร้องขอ หรือถาม เมื่อไม่มีความเข้าใจ

๒.๔.๒ ผู้ปฏิบัติงานสามารถฝึกทักษะนี้ได้ ดังนี้

๒.๔.๒.๑ มีความพร้อมที่จะให้บริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ

๒.๔.๒.๒ สร้างความแน่ใจกับผู้ใช้บริการเรื่องความสะดวกสบาย เช่น ที่นั่ง

๒.๔.๒.๓ เตรียมแผนการไว้ล่วงหน้า ควรรับรู้ไว้ว่าสารสนเทศขั้นพื้นฐานได้มาจากผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นสารสนเทศที่ช่วยให้การฟังครอบคลุมยิ่งขึ้น

๒.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

๒.๕.๑ ปัญหาการสื่อสาร กอสลิง (Gosling, M., 1999, pp. 103-4) สรุปปัญหาการสื่อสาร โดยเห็นว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมักมีความยากลำบากในการอธิบายความต้องการของเขา ดังนี้

- ๒.๕.๑.๑ บ่อยครั้งที่จะใช้คำถามที่คลุมเครือหรือกว้างมาก ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องถาม คำถามเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น
- ๒.๕.๑.๒ ผู้ใช้บริการอาจจะพูดไม่ชัด ทำให้เข้าใจยากว่าเขาพูดอะไร ผู้ปฏิบัติงานอาจจำเป็นต้องทบทวนว่าคิดกับคำพูดหรือคำถามอย่างไร แล้วถามคำถามซ้ำ
- ๒.๕.๑.๓ ผู้ใช้บางคนสรุปเอาว่า ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดรู้คำตอบทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น รายละเอียดทุกสิ่งทุกอย่างของวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งเป็นไปไม่ได้ แต่ควรสร้างความมั่นใจให้แก่เขา โดยต้องพยายามรู้จักวัสดุสารสนเทศใหม่ที่เข้ามา
- ๒.๕.๑.๔ ผู้ใช้บริการอาจจะไม่มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ที่เกิดจากการเข้ามาใช้ห้องสมุดแทนบุคคลอื่น กรณีเช่นนี้ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับสารสนเทศมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือต้องกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีรายละเอียดที่มากแล้วกลับมาห้องสมุดอีก

ถ้าการสัมภาษณ์บริการอ้างอิงไม่ได้ดำเนินการไปตามปกติ ผู้ใช้บริการอาจจะได้รับสารสนเทศที่ผิด หรือนำไปสู่สารสนเทศที่ผิด ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการจะเสียเวลา และผู้ใช้บริการจะกลายเป็นไม่สมหวังกับห้องสมุด

แม้ว่าผู้ใช้บริการจะเข้ากันได้กับผู้ใช้บริการ โดยการแสดงความสนใจ ฟังอย่างมี ประสิทธิภาพ และข้มยิ้มแจ่มใสแล้วก็ตาม การสื่อสารอาจมีการกีดกันจากอุปสรรคทางกายภาพที่มีอยู่โดยรอบ เช่น เสียงรบกวน แต่ถ้าสายตาดูอยู่ในระดับผู้ใช้บริการ จะช่วยลดเสียงที่รบกวนได้

๒.๕.๒ สัญญาณที่อาจทำให้เกิดความยุ่งยากกับการสื่อสาร ได้แก่

- ๒.๕.๒.๑ ความไม่สะดวกในห้องสมุด
- ๒.๕.๒.๒ ความแตกต่างทางด้านภาษา วัฒนธรรม และการศึกษา
- ๒.๕.๒.๓ ปัญหาทางกายภาพ และอารมณ์ที่ผู้ใช้จะมี
- ๒.๕.๒.๔ ผู้ใช้บริการที่มาด้วยความเร่งรีบที่เต็มไปด้วยความว้าวุ่น
- ๒.๕.๒.๕ นักศึกษาที่มีกำหนดส่งงานในวันรุ่งขึ้น

การสังเกตปมปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากในการสื่อสาร และการทำความเข้าใจที่เหมาะสมในการติดต่อกับอารมณ์ของผู้ใช้ในขณะนั้น ให้พยายามนึกถึงการเข้าห้องสมุดของตนครั้งแรกว่ามีความรู้สึกอย่างไร หรือเมื่อไปห้องสมุดที่ไม่คุ้นเคย ก็จะทำให้เข้าใจความรู้สึกได้

๒.๕.๓ อุปสรรคทางกายภาพ

- ๒.๕.๓.๑ เคนเตอร์หรือชั้นหนังสือที่สูงอาจทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความกลัว โดยเฉพาะกับเด็ก หรือผู้ที่อยู่ในรถเข็น
- ๒.๕.๓.๒ บริเวณที่ให้บริการอ้างอิงอยู่ห่างจากทางเข้า ที่ทำให้ยากต่อการพบเห็น หรืออยู่ในบริเวณที่ไม่เด่นอย่างชัดเจน
- ๒.๕.๓.๓ วัสดุสารสนเทศไม่มีเครื่องหมายที่ชัดเจน เช่น สารานุกรมจัดไว้ด้วยป้ายหรือจัดไว้ตามเลขเรียกหนังสือ
- ๒.๕.๓.๔ ห้องสมุดมีป้ายบอกไว้อย่างเพียงพอหรือไม่ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการช่วยเหลือตนเอง
- ๒.๕.๓.๕ การจัดสถานที่อาจเป็นที่สับสนได้ โดยเฉพาะกับผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจระบบการจัดสารสนเทศ

๒.๕.๔ การขจัดอุปสรรคการสื่อสาร กระบวนการให้บริการอ้างอิงนั้น เริ่มขึ้นก่อนที่ผู้ใช้บริการเข้ามาในห้องสมุด ห้องสมุดและผู้ปฏิบัติหน้าที่ทราบก่อนแล้วว่า สามารถทำอะไรเพื่อเป็นการช่วยเหลือได้บ้างและไม่ได้บ้าง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดเสมอเมื่อเขาต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการบางคนไม่คุ้นเคยกับห้องสมุด หรือบางคนไม่สามารถแสดงออกความต้องการอย่างชัดเจน บรรณารักษ์จึงต้องพยายามจัดสภาพแวดล้อม แสดงออกให้เห็นท่าทีที่เต็มไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ และระมัดระวังการแสดงออกปฏิกิริยาอีดีอัดเพื่อขจัดอุปสรรคต่าง ๆ เช่น

- ๒.๕.๔.๑ ความไม่สะดวกสบายของผู้ใช้บริการ
- ๒.๕.๔.๒ ความแตกต่างกันในเรื่องภาษา วัฒนธรรม หรือการศึกษา
- ๒.๕.๔.๓ ปัญหาทางกายภาพและอารมณ์ของผู้ใช้บริการที่อาจเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งจัดให้บริการอ้างอิงหลบมุม หรือห่างไกลทางเข้า ที่ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย สำหรับผู้เดินเข้ามาในห้องสมุด ก็เป็นอุปสรรคได้

อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการบางคนชอบการช่วยเหลือตัวเอง เขาจะปฏิบัติตามป้ายแนะนำ และใช้ประโยชน์จากการจัดสารสนเทศอย่างเป็นระเบียบต่าง ๆ ตามที่ตนต้องการ ถ้าการจัดวางสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นระเบียบ หรือสับสน เขาเองจะสับสนไปด้วย

ถ้าห้องสมุดเต็มไปด้วยความสับสนต่อผู้ใช้บริการ เขาจะรู้สึกไม่สะดวกสบายในการอยู่ในห้องสมุด และการถามผู้ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับคำตอบด้วยการชี้ไปยังส่วนใดส่วนหนึ่ง แล้วพูดว่า “อยู่ทางด้านโน้น” จะเป็นการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสนทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อห้องสมุดติดป้ายไม่ชัดเจน จนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดตามไปยังจุดที่ชี้บอกได้ หรือมีความยากลำบากในการติดตามจุดที่ชี้บอก

ฉะนั้น เมื่อใดก็ตามที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไปกับผู้ใช้บริการ ยังกี่ที่มีสารสนเทศที่ต้องการแล้ว โอกาสที่คำถามจะได้รับคำตอบอย่างถูกต้องจะเพิ่มขึ้น

ข้อควรจำเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้อง

๑. ตรวจสอบว่าได้รับคำถามที่ถูกต้องแล้ว
๒. ไปยังสถานที่ที่มีคำตอบกับผู้ใช้บริการเสมอ

ถ้าไม่สามารถไปยังสถานที่ที่มีคำตอบ ควรมีอาการปฏิกิริยาที่เป็นมิตร และต้องแน่ใจว่าทิศทางที่บอกเขาไปนั้นถูกต้องชัดเจนดีมีรายละเอียดที่จำเป็นแล้ว บอกผู้ใช้บริการด้วยว่าจะตามไปดูความก้าวหน้าในการค้นหาสารสนเทศของเขา แล้วทำเช่นนั้นจริง ๆ

๒.๖ ผู้ใช้บริการลักษณะพิเศษ

๒.๖.๑ การสื่อสารกับผู้ให้บริการที่มีปัญหาด้านการฟัง การทำงานกับผู้มีความพิการทางกาย ต้องสนทนาโดยตรงกับผู้พิการ ไม่สนทนากับผู้ที่มาช่วย การสื่อสารกับผู้ให้บริการที่มีปัญหาด้านการฟัง ควรปฏิบัติ ดังนี้

- ๒.๖.๑.๑ ต้องแน่ใจว่าเขาฟัง ก่อนพูดออกไป
- ๒.๖.๑.๒ ต้องแน่ใจว่าเขามองเห็นขณะที่เราพูด ไม่เอามือปิดปากขณะที่พูด หรือไม่พูดขณะที่เดินไปอีกทางหนึ่ง
- ๒.๖.๑.๓ พูดช้า ๆ และชัดเจน ไม่ห่อปากพูด เพราะอาจทำให้เกิดการบิดเบือนเสียงที่พูดได้
- ๒.๖.๑.๔ พยายามรักษาสภาวะการติดต่อทางสายตาไว้เสมอ จะเป็นการสร้างความรู้สึกในการสื่อสารโดยตรง
- ๒.๖.๑.๕ ถ้าเขาไม่เข้าใจถ้อยคำที่พูด ให้พยายามเปลี่ยนเป็นกลุ่มคำอื่น เพราะบางคำออกเสียงแผ่วเบา ก็ไม่จำเป็นที่จะตะโกน
- ๒.๖.๑.๖ ไม่แสดงอาการอึดอัด หรือยกลำบากออกมากับการจดบันทึกคำถามที่เขาถาม

๒.๖.๒ ผู้ใช้บริการที่ตาบอดหรือมีความยากลำบากในการมอง

- ๒.๖.๒.๑ คนตาบอดจะจับแขนเรา เมื่อเขาต้องการให้ช่วยเหลือ
- ๒.๖.๒.๒ มีเลนส์ขยายไว้บริการ
- ๒.๖.๒.๓ มีสถานที่ที่โล่งแจ้ง มีป้ายที่ชัดเจน

๒.๖.๓ ข้อแนะนำอื่น ๆ

- ๒.๖.๓.๑ ช่องทางเดินปราศจากสิ่งกีดขวาง

๒.๖.๓.๒ มีเก้าอี้ต่างระดับให้เลือกใช้

๒.๗ ผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา

มีวิธีการสื่อสารหลายวิธีกับผู้ใช้บริการต่างวัฒนธรรมและภาษา ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๗.๑ พูดย่อสั้นด้วยประโยคบอกเล่าธรรมดา

๒.๗.๒ พูดย่อสั้นให้ได้ใจความชัดเจน

๒.๗.๓ สังเกตภาษาท่าทางว่าผู้ใช้บริการเข้าใจหรือไม่

๒.๗.๔ ไม่ด่วนสรุปว่าผู้ใช้นั้นจะได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ ต้องตามไปเพื่อความช่วยเหลือ

๒.๗.๕ บางวัฒนธรรมไม่แสดงความรู้สึกออกมาให้เห็น การยิ้มอาจซ่อนความวิตกกังวล หรือความสับสนไว้

๒.๗.๖ บางวัฒนธรรมความเงียบไม่ควรแปลความว่าไม่มีความเข้าใจ อาจเป็นไปได้ว่า (๑) เขายอมรับในอำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ (๒) เห็นด้วยอย่างยิ่งกับที่ผู้ให้บริการพูดหรือทำลงไป

๒.๗.๗ การรักษาน้ำใจเป็นเรื่องจำเป็นของหลายวัฒนธรรม เป็นการแสดงความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

๒.๗.๘ มีความอดทน

๒.๗.๙ ยิ้มไว้เสมอ

๒.๗.๑๐ ถ้าไม่เข้าใจสิ่งใดก็ถามได้ ด้วยคำถามสั้น ๆ

๒.๗.๑๑ ไม่ใช้คำถามที่เป็นประโยคปฏิเสธ เพราะจะทำให้ตีความผิดได้ง่าย

๒.๗.๑๒ ปลอ่ยให้ผู้ให้บริการได้ค้นหาสิ่งที่เขาต้องการ

๒.๗.๑๓ คำที่พูดออกมามีความสำคัญกว่าคำที่เขียน

๒.๗.๑๔ บางวัฒนธรรมถือว่าเป็นการสุภาพหากหลีกเลี่ยงการสบตา

๒.๗.๑๕ ให้เวลากับผู้ใช้บริการได้แปลความประโยคที่พูดให้แก่เขา

๒.๗.๑๖ ไม่ใช่คำสะแลงและสำนวนต่าง ๆ

กร็อธคอฟฟ์ และคัมมินส์ (Grothkopf, U., & Cummins, M., 2001) ได้ศึกษาการสื่อสารของบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจ พบว่า การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญในงานของบรรณารักษ์ วัตถุประสงค์ใหญ่คือการสื่อสารสิ่งที่ให้บริการ และผลงานไปยังผู้ใช้บริการ การให้สารสนเทศตามคำร้องขอ และการประเมินความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ห้องสมุดมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น และเงินทุนลดลง แต่การรู้ความต้องการของผู้ใช้

บริการเป็นสิ่งสำคัญกว่า เพราะจำนวนทรัพยากรและเงินทุน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการจัดหามาซึ่งบริการที่ดี

มีการยอมรับกันว่า การสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ แต่ก็ยอมรับกันว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเช่นกัน

ห้องสมุดหลายแห่งมีเว็บเพจ ที่ประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการ ซึ่งเป็นที่ทำให้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันทั่วถึง การสื่อสารยังคงเป็นการแลกเปลี่ยนคำถามและคำตอบ จากการสำรวจ ผู้ตอบคำถามให้ความเห็นว่า เว็บเพจเป็นสิ่งที่ใช้บ่อยมากที่สุดหรือมีประสิทธิภาพผลมากที่สุด ในทางตรงข้าม บรรณารักษ์จำนวนมากระบุว่า ได้เข้าเยี่ยมชมเว็บเพจของห้องสมุดอื่นหลายครั้งในหนึ่งสัปดาห์ ไม่มีบรรณารักษ์ที่ไม่เคยไปเยี่ยมชมเว็บเพจของห้องสมุดอื่นเลย

ประโยชน์ของเว็บเพจกลายเป็นสิ่งเอื้อประโยชน์อย่างมากต่อการบริการอ้างอิง เว็บที่มีลักษณะเป็นฐานข้อมูล (web based) ที่ออกแบบมาเพื่อการสื่อสารในการส่งและรับสารสด เป็นบริการที่จัดให้มีขึ้นจากกลุ่มห้องสมุด ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่หลากหลาย อย่างน้อยภายในหนึ่งประเทศ เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่ต่างกันของเขตแบ่งเวลา ดังนั้น จึงเป็นเวลาที่ใช้บริการ ๒๔ ชั่วโมงในหนึ่งวัน ๗ วันในหนึ่งสัปดาห์ (“๒๔/๗”) อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์ไม่ใช่กลุ่มเดียวที่จะตอบคำถามผ่านอินเทอร์เน็ตอีกต่อไป มีแหล่งอื่น ๆ ให้บริการถามบรรณารักษ์ มีบางบริการเป็นการค้ามากกว่าการไม่แสวงหาผลกำไร เป็นบริการที่เรียกมาใช้ได้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะให้เกิดความแน่ใจว่า สารสนเทศที่ได้รับจากบริการนี้ เป็นสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ได้ตรงประเด็น เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบได้

ยิ่งกว่านี้ นอกจากการสื่อสารเป็นการส่วนตัวกับผู้ใช้บริการแล้ว ยังมีวิธีการอื่นอีกที่ใช้วัดความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริการที่จัดไว้ให้ โดยที่ภายในองค์กรสามารถใช้ระบบประสานงานเป็นพาหนะนำความต้องการของผู้ใช้บริการไปให้ห้องสมุดได้ การบริการนี้มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้ทั้งหมดได้ และห้องสมุดก็ไม่สามารถหาคนมารับภาระงานที่เพิ่มขึ้นนี้ได้ โดยเฉพาะในสถาบันขนาดเล็ก ความพร้อมของบริการขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร เมื่อไม่สามารถให้บริการทั่วไปได้ การเน้นที่กลุ่มหนึ่ง เป็นตัวแทนจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ อาจเป็นการยุติธรรมกว่า และเป็นข้อสรุปปัญหาที่มีความสมดุลกว่า แบบสอบถามและการสำรวจที่เผยแพร่ออกไป ที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้ใช้บริการ แต่ก็เป็นกระบวนการที่ต้องการความอดทนและใช้เวลา มาก จึงต้องวางแผนอย่างดี เพื่อนำมาปฏิบัติให้ถูกกับโอกาส คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามบางครั้งมีความคลุมเครือและไม่ชี้ชัดสิ่งใด ดังนั้น การตีความและการประเมินคุณภาพต้องกระทำอย่างระมัดระวังอย่างยิ่ง

การสัมภาษณ์เป็นหัวใจของการติดต่อเพื่อบริการอ้างอิง ที่ต้องอาศัยทักษะในการฟังและการถาม การเป็นนักการสื่อสารที่ดี ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ อดทน มีวิจารณญาณ ไวต่อความรู้สึก ภาควุฒิใจ จริงใจ และสามารถอ่านจิตใจและภาษาท่าทาง รู้สิ่งต่าง ๆ แต่ไม่พูด และ

ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีพฤติกรรมและท่าทางที่เป็นแบบแผนของกระบวนการอ้างอิง จะช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และเป็นความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การให้บริการอ้างอิงมีคุณภาพ การรู้จักอุปสรรคการสื่อสารจะช่วยให้การสัมภาษณ์เป็นไปตามเป้าหมายได้โดยง่าย การทำคำถามให้เป็นหลากหลายมิติ และการอยู่ในแนวทางการสัมภาษณ์จะทำให้ได้รับประเด็นสำคัญ ๖ ประการ ที่ช่วยการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบฝึกหัดท้ายบท

๑. ให้ผู้เรียนทำกรณีศึกษา โดยสัมภาษณ์เพื่อนนิสิตเพื่อทราบความต้องการสารสนเทศ จำนวน ๕ กรณีศึกษา
๒. ให้ผู้เรียนศึกษาความต้องการสารสนเทศกลุ่ม โดยการสำรวจในรูปแบบแบบสอบถาม

บทที่ ๖

การเข้าถึงสารสนเทศ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนกำหนดยุทธศาสตร์การค้นสารสนเทศได้
๒. เพื่อให้ผู้เรียนกำหนดจุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึงสารสนเทศได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนใช้กลวิธีการให้บริการได้

เนื้อหาของบทเรียน

๑. ยุทธศาสตร์การค้น
๒. จุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึงสารสนเทศ
 - ๒.๑ เว็บไซต์
 - ๒.๒ อินเทอร์เน็ต
 - ๒.๒.๑ สิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต
 - ๒.๓ แหล่งสารสนเทศอ้างอิง
 - ๒.๔ สาขาวิชาและคำศัพท์
 - ๒.๕ หัวเรื่อง
 - ๒.๖ ดัชนี
 - ๒.๗ คำศัพท์เฉพาะ คำพ้อง คำที่มีความหมายกว้าง
 - ๒.๘ การถามผู้เชี่ยวชาญ
 - ๒.๙ บริการสารสนเทศและการแนะแหล่งสารสนเทศ
๓. กลวิธีการให้บริการ
 - ๓.๑ การค้นหาแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้
 - ๓.๒ การค้นให้ได้สารสนเทศ
 - ๓.๓ การอ้างอิงแหล่งที่มา
 - ๓.๔ การอยู่ในแนวทางการให้บริการ
 - ๓.๕ การอยู่ในแนวทางและขอบเขตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
 - ๓.๖ การแนะแหล่งสารสนเทศอื่น
 - ๓.๗ การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้
 - ๓.๘ การให้บริการทางโทรศัพท์
 - ๓.๙ อันดับความสำคัญของการให้บริการ

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. การบรรยาย
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส
๒. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
๓. เครื่องมือช่วยค้นชนิดต่าง ๆ

การวัดผลและประเมินผล

วัดและประเมินผลจากการให้ทำแบบฝึกหัดท้ายบท

วัสดุสารสนเทศในห้องสมุดทุกชั้นได้รับการกำหนดที่อยู่ และจุดยุทธศาสตร์การค้น หรือจุดเข้าถึง ไว้หลากหลายแง่มุมตามธรรมชาติของสารสนเทศ และตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด มิติของคำถามที่เกิดจากการสัมภาษณ์ จะเข้าได้กับที่อยู่ และจุดยุทธศาสตร์การค้น หรือจุดเข้าถึง เหล่านี้ นอกจากนี้ ในการให้บริการต้องมีการกระทำที่จะทำให้บรรลุมวลประสงคได้ ต้องมีกลวิธีในการให้บริการด้วย

๑. ยุทธศาสตร์การค้นหาสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์การค้นขึ้นอยู่กับคำถามว่า ต้องการสารสนเทศจากแหล่งเดียวหรือหลายแหล่ง อยู่ในรูปหนังสือ หรือออนไลน์ จากกลุ่มทรัพยากรอ้างอิง หรือบริการยืม-คืน เมื่อได้คำถามพื้นฐานที่ถูกต้องแล้วจะทำให้การค้นหาง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะการค้นหาสารสนเทศ (Houston Area Library, 2002)

๑. ถ้าจำเป็น ย่อยคำถามออกเป็น ส่วน ๆ ตามเนื้อหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ แล้วจึงไปค้นหาทีละส่วน
๒. ถ้าอยู่ในแนวทางประเด็นสำคัญ ๖ ประการ (ในบทที่ ๕ หน้า ๖๕-๖๖) จะช่วยให้การค้นหาชัดเจนขึ้น
๓. คิดถึงคำค้นที่จะใช้ ทั้งในรายการวัสดุสารสนเทศ และหนังสืออ้างอิง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสะกดถูกต้องแล้ว
๔. ทำงานกับผู้ให้บริการ ให้ผู้รู้รู้ว่าทำอะไร มีการสนทนาอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลเพื่อให้

แน่ใจว่า ได้พบสารสนเทศที่ถูกต้องแล้ว

๕. ให้ผู้ใช้บริการรู้ว่า ได้คำตอบมาจากที่ไหน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
๖. สุดท้ายของการค้นหา บางครั้งคำตอบอาจกลายเป็นว่า “ห้องสมุดของเราไม่มีสารสนเทศนี้ แต่เราสามารถหาให้คุณได้”

อีกข้อแนะนำหนึ่งในการค้นหาสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จ คือ การใช้คำถามที่ถูกต้องในการสัมภาษณ์ เมื่อรู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศอะไรจึงเริ่มต้นการค้นหา การรู้คำตอบก็คือยุทธศาสตร์การค้นหา ที่นำไปสู่กลวิธีต่าง ๆ ในการค้นหาแหล่งสารสนเทศที่ใช้เป็นปกติทั่วไป การกำหนดจุดยุทธศาสตร์และยุทธวิธีมีแนวทาง ดังนี้

๑. คิดอย่างกว้าง ๆ ว่า แหล่งสารสนเทศอะไรจะเป็นที่พอใจกับผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศนั้น แล้วแบ่งคำถามที่ซับซ้อนออกเป็นส่วน ๆ เพื่อจะได้จัดการง่ายและชัดเจน ให้พิจารณาว่าคำถามสามารถตั้งใหม่ หรือจัดลำดับใหม่ให้แตกต่างออกไปได้อีกหรือไม่
๒. พิจารณาทบทวนเครื่องมือต่าง ๆ ไม่หยุดที่การค้นหาหนังสือ นิตยสาร หรือดัชนีทั่วไป แต่ควรพิจารณาค้นหาจากจุลสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย ฐานข้อมูลออนไลน์ แหล่งสารสนเทศอ้างอิง หรือผู้เชี่ยวชาญ เหล่านี้ก็เป็นเครื่องมือที่สำคัญ
๓. พิจารณาความเป็นไปได้ทุกกรณีของศัพท์ดัชนี ใช้คำที่มีความหมายกว้างและคำพ้องเพื่อเปิดทางไปสู่สาขาวิชาที่กว้างขึ้น
๔. คิดว่าผู้ใดควรจะมีความรู้ในเนื้อหา นี้แล้วค้นหาผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ดำเนินการสัมภาษณ์ต่อเพื่อจะค้นหาว่า มีสารสนเทศมากกว่านี้หรือไม่ นอกจากนี้ ยังมีวิธีอื่นอีก เช่น การไปพบผู้ปฏิบัติงานคนอื่น การใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพ หรือติดต่อแหล่งสารสนเทศอื่น หรือติดต่อกับเครือข่าย หรือการถามบุคคลอื่น ก็เป็นความคิดที่ดีทั้งหมด

ดังนั้น ผู้ให้บริการอย่าได้ลังเลที่จะถามผู้ใช้บริการเมื่อไม่เข้าใจคำถาม โดยทั่วไปผู้ใช้บริการจะยินดีที่ผู้ให้บริการถาม ถ้าผู้ให้บริการสนใจในเนื้อหาวิชา และถ้าจำเป็นอาจเริ่มต้นจากพจนานุกรมหรือสารานุกรม เพื่อหาภูมิหลังของเรื่องราวที่จะค้นหา

ขณะที่กำลังค้นหาจะได้รับผลลัพธ์ที่ดี ถ้าคำถามชัดเจน และก็จะพบแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายมาตอบคำถามได้

๒. จุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึงสารสนเทศ

คำถามที่กำหนดได้เพื่อค้นหาสารสนเทศ จะแปลให้เข้ากับแหล่งสารสนเทศ ในขณะที่แต่ละแหล่งก็มีจุดในการเข้าถึงที่เป็นรายละเอียดต่างกันไป มีดังนี้

๒.๑ เว็บไซต์

เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเป็นเครื่องมือเพื่อแนะนำในการใช้รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ บริการต่าง ๆ และการตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ

๒.๒ อินเทอร์เน็ต

การให้บริการอ้างอิงที่ดี คือการรู้ว่าเมื่อใดที่จะใช้หนังสือ เมื่อใดที่จะต่อสายโทรศัพท์ หรืออีกอย่างหนึ่งอาจพูดว่า การให้บริการที่สำคัญต้องการการก้าวไปกับทรัพยากรที่ล่าสุดทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

การค้นหาสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการช่วยตอบคำถามต่าง ๆ เมื่อไม่มีหนทางว่าจะเริ่มต้นค้นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ถ้ามีปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี ก็อาจจะได้ข้อเท็จจริงหรือสถิติ และการค้นหารายการวัสดุสารสนเทศอาจจะได้หนังสือที่เป็นคำตอบที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ สมบูรณ์ สำหรับปัญหาอื่น การค้นอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นการแนะนำให้ผู้ใช้บริการไปเปิดเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมที่บ้านได้

๒.๒.๑ สิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (Search facilities)

๒.๒.๑.๑ Search engine

เป็นเครื่องมือที่ใช้ค้นหาสารสนเทศบน WWW ที่เป็นที่ยอมรับมากที่สุด บางครั้งเรียกกันว่า "spiders" "robots" หรือ "crawlers" ซึ่งหมายถึง ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดการอย่างอัตโนมัติกับ site หรือ pages ของ WWW ไม่ว่าจะเรียกอย่างไร สิ่งเหล่านี้จะทำหน้าที่อย่างคงเส้นคงวาในการไปเยี่ยมไซต์ต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างฐานข้อมูลขึ้นมาฐานหนึ่ง และเพราะว่าสิ่งเหล่านี้ได้ดำเนินการอย่างอัตโนมัติ และมุ่งชี้ไปยังเพจต่าง ๆ จำนวนมาก ถ้าว่าไปแล้ว สิ่งเหล่านี้มีประโยชน์น้อยมากเมื่อมีความพยายามในการค้นหาวัสดุสารสนเทศที่มีคุณภาพสูง เพราะสิ่งเหล่านี้ไม่ได้จำแนกคุณภาพสารสนเทศตามที่ได้ทำดัชนีไว้

Search engine หรือ spiders หรือ robots หรือ crawlers ได้แก่

๒.๒.๑.๑.๑ Excite (<http://www.excite.com/>)

๒.๒.๑.๑.๒ Lycos (<http://www.lycos.com/>)

๒.๒.๑.๑.๓ AltaVista (<http://www.altavista.com/>)

๒.๒.๑.๑.๔ Google (<http://www.google.com/>)

๒.๒.๑.๒ Subject catalogues and directories

เครื่องมือประเภทนี้เป็นสิ่งที่มีบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องสร้างขึ้นมา ไซต์ต่าง ๆ เจ้าของผลงานของไซต์นั้น ๆ หรือไม่ก็ได้รับการให้มีลักษณะที่เป็นลักษณะจำเพาะของแต่ละไซต์โดยนักพัฒนาไซต์เอง แล้วจึงกำหนดให้อยู่ตามประเภทของเนื้อหาวิชานั้น บางไซต์อยู่ในหลายประเภทของเนื้อหาวิชา ในส่วนนี้ได้รับการจำแนกประเภทเนื้อหาวิชาจากนักทำรายการ อย่างไรก็ตามมีหลาย Search engine หลายตัวก็จัดทำไซต์ในลักษณะนี้อยู่เหมือนกัน และ Subject catalogues เองก็พยายามที่จะทำให้สามารถค้นหาและสำรวจไซต์ต่าง ๆ ตามการลดหลั่นของหัวเรื่องด้วยเหมือนกัน

Subject catalogues and directories ได้แก่

๒.๒.๑.๒.๑ Yahoo! (<http://www.yahoo.com/>)

๒.๒.๑.๒.๒ Galaxy (<http://galaxy.einet.net>)

๒.๒.๑.๒.๓ www.webbrain.com

๒.๒.๑.๒.๔ www.vivisimo.com

๒.๒.๑.๓ Rating and reviewing services

ตัวอย่างที่ใช้อธิบายเครื่องมือช่วยค้นแบบนี้ เป็นคำอธิบายเครื่องมือช่วยค้นของ *Encyclopaedia Britannica's Internet Guide* หรือ *eBlast* เองว่า “เป็นเครื่องช่วยค้นเว็บที่ทำให้เห็นทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากเว็บว่ามีคุณภาพสูงที่สุด ที่ทราบได้อย่างง่ายดายและชัดเจน ด้วยการจัดอันดับไว้ให้ เพื่อที่จะได้เป็นมาตรฐานที่มีความคงที่ และเป็นดัชนีบ่งบอกถึงการค้นคืนสารสนเทศในระดับสูง

Rating and reviewing services ได้แก่

๒.๒.๑.๓.๑ Encyclopaedia Britannica's Internet Guide
(<http://www.ebig.com/>)

๒.๒.๑.๓.๒ Lycos Top 5% (<http://point.lycos.com/>)

๒.๒.๑.๓.๓ Magellan Internet Guide
(<http://www.mckinley.com/magellan/>)

๒.๒.๑.๔ Subject-based gateway services and virtual libraries

เป็นเครื่องมือช่วยค้นที่ได้รับการออกแบบจากบรรณารักษ์ / ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเข้าถึงแหล่งที่มีคุณภาพสูงได้ตรงความต้องการมากที่สุด บางคนเรียกวิธีการนี้ว่า Subject-based gateway services ขณะที่บางคนเรียกว่า virtual libraries

Subject-based gateway services และ virtual libraries ได้แก่

๒.๒.๑.๔.๑ The Argus Clearinghouse (<http://www.clearinghouse.net/>)

๒.๒.๑.๔.๒ BUBL Link (<http://bubl.ac.uk/link/>)

๒.๒.๑.๔.๓ CyberStacks

(<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/>)

๒.๒.๑.๔.๔ The eLib subject-based information gateways

(<http://ukoln.ac.uk/services/elib/projects/>)

๒.๒.๑.๔.๕ Infomine: scholarly Internet resource collections

(<http://lib-www.ucr.edu/>)

๒.๒.๑.๔.๖ The Internet Public Library (<http://www.ipl.org/>)

๒.๒.๑.๔.๗ Librarians' Index to the Internet

(<http://sunsite.berkeley.edu/InternetIndex/index.html>)

๒.๒.๑.๕ Meta-search engines

Meta-search engines นี้ บางครั้งเรียกกันว่า meta-crawlers หรือ multi-search engines เป็นเครื่องที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานค้นหาเครื่องมือในการค้นได้จำนวนมากในเวลาเดียวกัน ผลจากการเรียกใช้งานจะแสดงให้เห็นเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ พร้อมกัน ซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงพร้อมกันในหนึ่งหน้า

Meta-search engines หรือ meta-crawlers หรือ multi-search engines ได้แก่

๒.๒.๑.๕.๑ iSlueth.com (<http://www.islueth.com/>)

๒.๒.๑.๕.๒ SavvySearch (<http://www.savvysearch.com>)

๒.๒.๑.๖ เครื่องมือช่วยค้นที่เป็นภาษาไทย

Search engines ที่เป็นภาษาไทย เป็นเครื่องมือช่วยค้นชนิดเดียวที่มีให้บริการ อยู่ในระดับแรกของการพัฒนาเครื่องมือช่วยค้น บางเครื่องมือช่วยค้น เช่น thaiicq (www.thaiicq.com) เคยพัฒนาวิธีการในลักษณะเดียวกับ Yahoo ! แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว

Search engines ที่เป็นภาษาไทย ได้แก่

๒.๒.๑.๖.๑ สนุก (www.sanook.com)

๒.๒.๑.๖.๒ ھرรษา (www.hunsa.com)

๒.๓ แหล่งสารสนเทศอ้างอิง

การรู้แหล่งสารสนเทศอ้างอิงในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่มีอะไรมาแทนที่ได้ เช่นเดียวกับการรู้ว่า เนื้อหาวิชาอะไรที่ครอบคลุมอยู่ในแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และการรู้ว่าสารสนเทศที่มีเนื้อหาแตกต่างกันอยู่ในที่แห่งใดในห้องสมุดบ้าง อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนแรกกับในทุกยุทธศาสตร์การค้นหาที่ดี คือการระบุให้ชัดเจนว่าผู้ใช้บริการรู้อะไรมาบ้างแล้ว และผู้ให้บริการรู้ว่าแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้มีอะไร

๒.๔ สาขาวิชาและคำศัพท์

สิ่งสำคัญสำหรับกลยุทธ์ในการค้นคืน คือ ผู้ค้นคืนจำเป็นต้องมีความรู้ศัพท์เฉพาะสาขาวิชา เพื่อใช้ค้นหาสารสนเทศจากแหล่งที่มีอยู่ และเพื่อกำหนดแหล่งสารสนเทศได้ และผู้ค้นคืนจำเป็นต้องรู้หัวเรื่องและศัพท์ต่าง ๆ เพื่อช่วยค้นหาสิ่งที่ต้องการจากแหล่งต่าง ๆ เช่น รายการวัสดุสารสนเทศของห้องสมุด คณิตในแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และฐานข้อมูลออนไลน์ นอกจากนี้ การรู้เรื่องราวบางประการของแต่ละเนื้อหาวิชาก็เป็นสิ่งที่ช่วยได้ แต่การต้องรู้ว่าจะเริ่มค้นที่ไหน และการรู้คำศัพท์ที่ถูกต้องในการค้นหาเป็นสิ่งสำคัญกว่า

๒.๕ หัวเรื่อง

ทุกครั้งที่ค้นหาสารสนเทศที่มีเนื้อหาเจาะจง จะต้องใช้เครื่องมือที่จัดเรียงไว้ตามหัวข้อวิชา หรือไม่มีดัชนีรวมหัวข้อวิชาต่าง ๆ ไว้ ที่รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด เป็นการเน้นการสืบค้นตามหัวข้อวิชา การจัดหนังสือก็จัดตามหัวข้อวิชาด้วยเหมือนกัน คณิตสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องก็ให้ค้นหาตามหัวข้อวิชา หนังสืออ้างอิงหลายเล่มก็มีเมนูให้ค้นหาตามหัวข้อวิชา ผู้รวบรวมดัชนีและรายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ต้องกำหนดหัวข้อวิชาต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดหัวข้อวิชาให้กับสารสนเทศ เครื่องมือนี้เรียกว่า หัวเรื่อง บางเครื่องมือใช้คำศัพท์เฉพาะที่ให้ดัชนีตรงกับความรู้สึกมากที่สุด แต่หนังสืออ้างอิงที่ต่างกัน ก็ใช้คำศัพท์ที่ต่างกันกับสิ่งที่เป็นแนวคิดเดียวกัน มีระบบศัพท์ที่เป็นมาตรฐานที่ใช้กำหนดหัวข้อวิชา หรือให้กับรายการวัสดุสารสนเทศ หรือให้กับฐานข้อมูล

Sears List of Subject Headings ใช้กับระบบทศนิยมดิวอี้

The Library of Congress Subject Headings

Cross Reference Index: a Subject Heading Guide ตีพิมพ์เผยแพร่โดย Bowker

เครื่องมือเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่ดี ในการเริ่มต้นเมื่อไม่แน่ใจว่าใช้หัวเรื่องอะไร หรือเมื่อมีความยุ่งยากในการค้นหาหัวข้อวิชาหนึ่งกับรายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ถ้าไม่มีเครื่องมือเหล่านี้ ก็ให้เชื่อมต่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่องที่มีอยู่ในแต่ละรายการวัสดุสารสนเทศที่ค้นได้ ถ้ายังค้นหาไม่ได้ พยายามคิดคำที่ต่างออกไป แต่มีแนวคิดทำนองเดียวกัน

๒.๖ ดัชนี

ดัชนีเป็นส่วนหนึ่งของการค้นหาที่ดี ที่นำไปสู่หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และ วัสดุสารสนเทศอื่น เพื่อให้ได้สารสนเทศอย่างครบถ้วนแก่ผู้ใช้บริการ ควรคิดว่าดัชนีเป็นเครื่องมือ ในการค้นหา ดัชนีทำให้รู้ที่อยู่ของหนังสือ พบสารสนเทศในหนังสือ และทำให้รู้สารสนเทศที่ ปรากฏในสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ตัวอย่าง

๑. รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุดไม่ว่าจะอยู่ในรูปออนไลน์ บัตรรายการ หรือในรูปแบบอื่นใด เป็นตัวอย่างดัชนีที่ช่วยให้ค้นหาหนังสือได้
 ๒. มีดัชนีที่ช่วยให้เราอยู่ที่สารสนเทศบางส่วนของผลงาน เช่น
 - ๒.๑ บทความในสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ *Readers' Guide*
 - ๒.๒ คำประพันธ์ร้อยกรอง ได้แก่ *Granger's Index to Poetry*
 - ๒.๓ บทความ ๆ ของหนังสือ ได้แก่ *The Essay and General Literature*
 ๓. ดัชนีที่ช่วยให้รู้ผลงานของแต่ละคน เช่น ดัชนีใน *World Book Encyclopedia*
- เป็นต้น

แหล่งสารสนเทศหลายแหล่งจัดเรียงรายการสารสนเทศตามลำดับตัวอักษรของ สาขาวิชา แต่ก็มีหนังสือบางชื่อที่ไม่ได้เรียงตามดัชนี แต่เรียงตามลำดับตัวอักษรของบทความ ดัชนี ลักษณะนี้จะช่วยให้รู้ที่อยู่ของสารสนเทศได้เหมือนกัน

๒.๗ คำศัพท์เฉพาะ คำพ้อง คำที่มีความหมายกว้าง

เพื่อการใช้ดัชนีให้มีคุณภาพ รวมถึงการใช้รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุดด้วย ควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. ค้นหาที่ศัพท์เฉพาะก่อน เช่น การลงทุน ค้นหาที่ **ปัจจัยเสี่ยงต่อการลงทุน** ก่อน
๒. ค้นหาที่คำพ้อง
๓. ค้นหาคำที่มีความหมายกว้าง

บางครั้งต้องพบกับดัชนีที่จัดทำไม่ดี ที่เป็นปัญหาทั่วไปคือการให้หัวเรื่องที่กว้างกับ วัสดุสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลายประเด็น ไว้ภายใต้หัวเรื่องเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสาร สนเทศที่มีเนื้อหา หรือหัวเรื่องที่เจาะจงได้ ทำให้ต้องดูที่สารบัญหรือพลิกอ่านทั้งเล่ม

๒.๘ การถามผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อเริ่มการทำงานบริการตอบคำถามจะมีคำถามเกิดขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบที่มากพอ ผู้ให้บริการมักถามกับตนเองว่า ใครคือผู้รู้คำตอบ มากกว่าที่จะคิดว่าหนังสือเล่มใดมีคำตอบ ต้องจำไว้เสมอว่า งานที่ทำเป็นงานที่พบกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ วิธีใดก็ตามที่ทำงานให้ได้ดีที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการ ได้สัมผัสกับปัจเจกบุคคลผู้มีความรู้ ผู้ซึ่งสามารถที่จะช่วยเหลือไปในทิศทางที่ดีกว่า อย่างลัวที่จะพบกับการที่ได้ศึกษามาดีแล้วของผู้เชี่ยวชาญท้องถิ่น และจรรยาขอให้เขาช่วยเหลือ

การกำหนดให้บุคคลเป็นผู้เชี่ยวชาญท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

๑. ใช้ความรู้ส่วนตัวแล้วติดต่อ เพื่อระบุคุณสมบัติ
๒. ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ จะทำให้ได้รู้จักประสบการณ์ด้านที่เขาถนัด และสาขาวิชาที่เขาเชี่ยวชาญ
๓. ต้องยอมรับว่า ผู้ปฏิบัติงานอื่นเป็นผู้รู้จักชุมชนและผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี :
๔. สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ จะจำแนกอาชีพของบุคคลได้
๕. ถามบุคคลอื่นเพื่อให้แนะนำแหล่งสารสนเทศ ในกรณีช่วยเหลือผู้ใช้บริการไม่ได้
๖. อ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น โดยอ่านทุกประเด็นเพื่อให้ได้ข้อมูลแหล่งสารสนเทศ

๒.๙ การบริการสารสนเทศและการแนะแหล่งสารสนเทศ

บ่อยครั้งที่ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือที่ไม่มีอยู่ในห้องสมุด ผู้ใช้บริการประเภทนี้เป็นผู้ใช้ที่ต้องการบริการจากกลุ่มบุคคล กลุ่มตัวแทน เป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่เพื่อสังคมหรือปัญหาสุขภาพ ตัวอย่างเช่น ในสังคมเมืองที่มีกลุ่มตัวแทนที่ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจะรู้แหล่งความต้องการให้ความช่วยเหลือได้อย่างไร การให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการ ได้พบกับกลุ่มตัวแทนที่ดีที่สุดตามความต้องการของเขา เป็นบทบาทของการให้บริการสารสนเทศและแนะแหล่งสารสนเทศ (Information and Referral Service) หรือ “บริการ I&R” บริการนี้เป็นบริการที่พยายามจับคู่ความต้องการกับกลุ่มตัวแทน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพบแหล่งสารสนเทศที่ดี

ห้องสมุดในปัจจุบันจะปฏิบัติตามปณิธานที่ต้องทำให้ผู้ใช้บริการพบกับความต้องการสารสนเทศมากขึ้น ด้วยบริการ I&R บ่อยครั้งที่ห้องสมุดใช้ หรือรวบรวมสมุดรายนามกลุ่มตัวแทนบริการต่าง ๆ ทางสังคม สมุดรายนามเหล่านี้มีการทำดัชนีด้วยคำสำคัญที่ได้มาตรฐาน และมีการอธิบายสิ่งให้ความช่วยเหลือ สมุดรายนามบางเล่มอยู่ในรูปกระดาษ แต่ก็มิโนรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

ผู้ปฏิบัติงานส่งต่อการให้บริการอ้างอิงของผู้ใช้ไปยังกลุ่มตัวแทนต่าง ๆ จัดเป็นงานที่ให้คำตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ ตัวอย่างเช่น ความต้องการที่ซับซ้อน ที่เกี่ยวข้องกับบาดแผลบนศีรษะ อาจค้นพบความต้องการที่แท้จริงได้ โดยการเชื่อมโยงกับสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

๑. การแนะนำแหล่งไปยังกลุ่มตัวแทนท้องถิ่น เช่น สมาคม หน่วยงานของรัฐ เป็นต้น
๒. การให้อ่านหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการได้รับบาดเจ็บทางสมอง
๓. การให้อ่านบทความจากนิตยสาร
๔. การให้ดูฟิล์มภาพยนตร์ที่มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลผู้ที่ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ

การส่งต่อคำถามนั้น (Gosling, M., 1999, p. 104) ในบางกรณี ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดพบว่า จะต้องส่งคำถามอ้างอิงไปแหล่งอื่น ห้องสมุดจำนวนมากสร้างขึ้นตอนไว้เพื่อกำหนดว่าเมื่อใดควรส่งต่อคำถาม ขั้นตอนเหล่านี้ อาจทำให้ใช้เวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหา ฉะนั้น ต้องพิจารณาว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการอ้างอิงมีภาระมากอย่างไร หรือเป็นความซับซ้อนของปัญหา แต่ก็ใช้เวลาเหมือนกันกับคำถามที่ยากสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการอ้างอิงอาวุโส และจำเป็นที่จะต้องส่งต่อไปยังผู้อาวุโสอื่น ที่มากด้วยประสบการณ์กับแหล่งสารสนเทศอ้างอิง ถ้าไม่แน่ใจว่าจะเริ่มต้นค้นหาคำตอบที่ไหน ควรถามผู้บังคับบัญชาเพื่อความช่วยเหลือ

บางครั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจจำเป็นต้องส่งคำถามต่อไปยังผู้ปฏิบัติอื่นภายในห้องสมุด เช่น คำถามที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายบริการเทคนิค บางครั้งอาจส่งคำถามไปยังหน่วยงานภายนอกห้องสมุดเนื่องจากว่าไม่มีแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ

ที่สำคัญต้องจำไว้ว่า ไม่เป็นการเสียหาย ถ้าส่งคำถามไปยังแหล่งทรัพยากรอื่น เป้าหมายเบื้องต้นของห้องสมุดเพื่อบริการผู้ใช้บริการ และเพื่อทำความสมบูรณ์ให้กับความต้องการสารสนเทศ ในวิถีทางที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ความรู้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น และการรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ได้อย่างไร เป็นการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

นั่นคือ ไม่จำกัดขอบเขตตัวเองกับแหล่งสารสนเทศใกล้มือที่เป็นหนังสือบนชั้นเท่านั้น แต่พยายามที่จะค้นหาแหล่งอ้างอิงที่ดีที่มีอยู่ เพื่อช่วยให้พบกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการทั่วไปด้วย

๓. กลวิธีการให้บริการ

การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ อาจต้องใช้วิธีการที่มีการปรับเปลี่ยนการเข้าถึงที่หลากหลายมิติ ด้วยการมีจุดยืนที่ชัดเจนบนแนวทางที่หลากหลาย มีการอำนวยความสะดวกในการใช้และเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

๓.๑ การค้นหาแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้

การค้นหาแหล่งสารสนเทศแรกเริ่มในเนื้อหาวิชาหนึ่งของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ค้นหาความต้องการที่แท้จริงได้ แหล่งสารสนเทศแรกจะเป็นปมสำคัญที่นำไปสู่แหล่งสารสนเทศอื่น และอาจจะช่วยให้ทราบความต้องการสารสนเทศที่เจาะจงได้

๓.๒ การค้นหาคำตอบ

บางครั้งผู้ให้บริการแน่ใจว่า รู้คำตอบแล้ว จึงไม่ต้องวิตกกังวลกับหัวข้อที่ถูกต้องหรือศัพท์ดัชนี หรือแหล่งที่สมบูรณ์ จัดว่าเป็นยุทธวิธีที่ไม่ดี โอกาสที่ผู้ถามจะเชื่อถือคำตอบจะหมดไปด้วย แต่การไปค้นหาคำตอบเป็นสิ่งทำให้เกิดความมั่นใจมากกว่า แล้วจึงให้ผู้ให้บริการรู้ว่าพบคำตอบที่ไหน

สารสนเทศที่ถูกต้องเป็นผลผลิตของผู้ให้บริการ แต่แหล่งทรัพยากรอ้างอิงก็ไม่ใช่ที่ยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงเสมอไป แหล่งทรัพยากรที่แตกต่างกัน ๒ แหล่ง อาจมีสารสนเทศที่ขัดแย้งกัน ดังนั้น ผู้ใช้ทรัพยากรควรจะต้องรู้ว่าจะใช้แหล่งสารสนเทศใด เพื่อจะได้ตัดสินใจกับคำตอบได้

๓.๓ การอ้างถึงแหล่งที่มา

เมื่อค้นหาสารสนเทศได้แล้ว ผู้ใช้บริการต้องรู้แหล่งสารสนเทศด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ เพราะผู้ใช้บริการไม่เห็นว่าคุณปฏิบัติหน้าที่มีอะไรอยู่ในมือ วิธีการปฏิบัติที่ดีคือบอกชื่อแหล่งเสียก่อนให้สารสนเทศ เช่น

“ผม / ดิฉันกำลังอ่านจากสารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เล่มที่.....เรื่อง.....อยู่ครับ /ค่ะ”

“ห้องสมุดมี.....”

การกระทำเช่นนี้ จะทำให้ผู้ให้บริการยอมรับความถูกต้อง และความเชื่อถือได้ของสารสนเทศ

๓.๔ การอยู่ในแนวทางการให้บริการอ้างอิง

การให้บริการอ้างอิง (reference transaction) คือ การให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้ การแนะนำ การสอนการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ หรือความรู้จากแหล่งดังกล่าว การให้บริการเพื่อการชี้แนะ (directional transaction) เป็นการบอกแนวทางแก่ผู้ให้บริการไปยังที่อยู่ของสารสนเทศ หรือไปยังสารสนเทศแต่ละรายการที่อยู่ในห้องสมุด

ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งหมดควรมีความสามารถแยกความแตกต่าง และความตรงข้ามของการให้บริการอ้างอิงออกจากให้บริการเพื่อการชี้แนะได้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาสถิติของกิจกรรม

ห้องสมุด การวัดค่าทางสถิติเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นตัวชี้บอกปริมาณงานบริการที่มีต่อชุมชน อย่างไรก็ตาม ค่าทางสถิติโดยลำพังไม่ได้เป็นสิ่งวัดกิจกรรมในห้องสมุด แต่การวัดค่าทางสถิติเป็นการช่วยการประเมินการบริการในปัจจุบัน และอาจมีผลกระทบต่อการวางแผนบริการอย่างใหม่ด้วย

๓.๕ การอยู่ในแนวทางและขอบเขตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ตลอดกระบวนการบริการอ้างอิง การทำงานของผู้ให้บริการต้องอยู่ในแนวทางของคำถามของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ การอยู่ในแนวทางจะอำนวยความสะดวกหลายอย่าง ตั้งแต่ตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่เอง ผู้ปฏิบัติงานคนอื่น หรือห้องสมุดอื่นที่ดำเนินการบริการอ้างอิงต่อ ในกรณีที่คำถามถูกแนะแหล่งคำตอบอื่น

ขณะที่ทำงานการค้นหาที่ยุ่งยาก ควรจดบันทึกชื่อหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ รวมทั้งจดบันทึกหัวเรื่องด้วย ถ้าระบบงานมีแบบกรอกเพื่อแนะแหล่งคำตอบที่อื่น อาจต้องใช้แบบกรอกนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นค้นหาคำตอบ ซึ่งมีประโยชน์หลายอย่าง ดังนี้

๑. ถ้ามีผู้เข้ามาติดต่อเรื่องอื่น จะสามารถทำงานต่อได้ทันที ไม่ทำงานซ้ำ เพราะจำขั้นตอนไม่ได้
๒. ผู้ใช้บริการจะประทับใจ แม้ว่าการค้นหาไม่ประสบความสำเร็จ
๓. เมื่อจำเป็นต้องแนะแหล่งคำตอบอื่น จะต้องบอกห้องสมุดเหล่านั้นได้ว่า ไปค้นหาแหล่งสารสนเทศใดมาแล้วบ้าง

ในการแนะแหล่งคำตอบอื่น จำเป็นที่จะต้องอยู่ในแนวทางเดิมของชื่อหนังสือที่ได้ค้นหาไว้ ไม่บันทึกข้อความที่กว้าง เช่น “หนังสือทั้งหมดที่นี่” หรือ “หนังสือทั้งหมดเกี่ยวกับวัตถุโบราณ” เพราะเมื่อส่งคำถามต่อไป ผู้รับจะไม่เกิดความคิดใด ๆ รวมทั้งการระบุเลขเรียกก็จะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ด้วยเช่นกัน การบอกชื่อผู้แต่งและชื่อหนังสือเป็นการเพียงพอ ในการบอกลักษณะของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

การที่ผู้ใช้บริการได้รับการส่งต่อกรให้บริการอ้างอิง จากห้องสมุดแห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง อาจเกิดความยุ่งยากใจ โดยเฉพาะขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอยู่ ฉะนั้น เมื่อกำลังทำงานกับคำถามหนึ่งอยู่ ต้องบอกให้ผู้ใช้ได้รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ ผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มคุณค่าสารสนเทศได้จากการช่วยค้นหา เมื่อได้อธิบายให้เขาเห็นว่า กำลังค้นหาอยู่อย่างไร และการที่ผู้ใช้บริการได้มีส่วนในการค้นหาสารสนเทศ จะเป็นความประทับใจที่เขาได้มีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุด

วิธีการบอกกล่าวแก่ผู้ใช้บริการ บอกได้ในทำนองนี้

“ผมกำลังค้นหาดัชนีวารสาร เพื่อจะพบบทความตามเนื้อหาที่คุณต้องการ”

“ผมจำเป็นต้องวางหูโทรศัพท์ เพื่อค้นหาจากรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์”

ความแน่ใจว่าผู้ใช้บริการเข้าใจคำตอบ

๑. ไม่ใช่คำศัพท์ในวงการห้องสมุด เพราะผู้ใช้จะไม่เข้าใจ และอาจทำให้เกิดอึดอัด หรือไม่แน่ใจกับคำถาม

๒. ถ้าจำเป็นต้องอ่านสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการ เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ ต้องพูดช้าและระมัดระวัง แล้วให้เขาทบทวนสารสนเทศกลับ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สะกดคำช้า ๆ เพื่อให้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการเขียน

๓. บางครั้งอาจต้องการอธิบายทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ว่าทำไมจึงเหมาะกับคำถาม มีอะไรเป็นข้อจำกัดเงื่อนไข ที่ทำให้ยอมรับได้ถึงความเป็นปัจจุบันและความถูกต้อง สิ้นสุดด้วยการติดตามคำถามเสมอ

๓.๖ การแนะแหล่งสารสนเทศอื่น

บริการ I&R เป็นการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศจากกลุ่มตัวแทนอื่น ซึ่งมักจะถือว่าการเสร็จการค้นหา เมื่อไม่พบคำตอบในห้องสมุด จะให้ผู้ใช้บริการอ้างอิงไปยังแหล่งอื่น เพื่อการค้นหาค่าจะได้อาไรสารสนเทศที่ต้องการ จะแนะนำผู้ถามนำคำถามไปแหล่งอื่น ดังนี้

๑. แนะนำไปยังห้องสมุดอื่น

๒. แนะนำไปยังบริการอ้างอิงอื่น

๓. ยืมระหว่างห้องสมุด

ต้องมีนโยบายของห้องสมุดในการแนะแหล่งสารสนเทศ ปัจจุบันนี้โลกของสารสนเทศกว้างขวางมาก การนำความสะดวกนี้มาใช้ในการตอบคำถามที่ยาก ๆ ได้ จึงเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งมีประเด็นสำคัญหลายประเด็นเกี่ยวกับการแนะแหล่งสารสนเทศ ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจว่าห้องสมุดมีบริการแนะแหล่งสารสนเทศ ผู้ใช้บริการลงเลที่จะให้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ถึงความต้องการรู้แหล่งสารสนเทศอื่น จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องให้ผู้ใช้ได้รับรู้บริการนี้ ทำให้เขาเข้าใจว่า เป็นบริการที่เป็นมาตรการหนึ่งของห้องสมุด ที่พร้อมให้บริการ

๒. พิจารณาให้คำตอบกับคำถามที่คิดว่าเป็นไปไม่ได้ ในการให้บริการตอบคำถาม มีหลายคำถามที่เหมือนกับว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะให้คำตอบ แต่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัดสินใจให้คำตอบ ก็จะพยายามหาวิธีอื่นเพื่อให้ได้คำตอบ แม้ว่าผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่ประสบความสำเร็จแล้วก็ตาม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องดำเนินการค้นหาตามขั้นตอนที่มีอยู่ และอาจจะได้เนื้อหาที่เป็นการช่วยหาคำตอบได้ จำไว้เสมอว่า คำถามที่ดูเหมือนจะหาคำตอบไม่ได้ อาจหาคำตอบได้ง่าย ๆ ถ้าทำงานกับการมีกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีวัสดุสารสนเทศจำนวนมาก

๓. บางครั้งผู้ใช้บริการร้องขอบางสิ่งบางอย่างที่ไม่สามารถจะหาให้ได้ เพราะเป็นประเด็นสำคัญทางนโยบาย ดังเช่น การไม่สามารถให้การวินิจฉัยสถานภาพการรักษาโรคของผู้ใช้บริการได้ ผู้ให้บริการต้องอธิบายอย่างชัดเจนว่าห้องสมุดสามารถทำได้เฉพาะการช่วยเหลือการค้นหาสารสนเทศ และแนะแหล่งคำตอบที่มีอยู่ในห้องสมุด
๔. การแนะแหล่งคำตอบไปยังห้องสมุดอื่น หรือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ต้องทราบด้วยว่าห้องสมุดมีนโยบายชัดเจนว่า เมื่อไรต้องส่งคำถามบริการอ้างอิงไปห้องสมุดอื่น
๕. มีข้อแนะนำว่า บรรณารักษ์ที่ส่งคำถามไปต้องแน่ใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับความช่วยเหลือจากที่นั้น

๓.๖ การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้ (packaging information)

การจัดทำสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้ (Gosling, M., 1999, p.) เป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของงานบริการอ้างอิง คือการทำให้แน่ใจว่า สารสนเทศที่จัดหามาให้ในการตอบสนองคำร้องขอนั้น ได้นำเสนอในรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว ก่อนการนำเสนอสารสนเทศใด ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ต้องประเมินค่าสารสนเทศเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นที่เชื่อถือได้ ใช้ได้ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ถ้าเป็นไปได้ควรตรวจสอบความเชื่อถือได้ของผู้แต่งและสำนักพิมพ์หรือผู้ผลิต ต้องทำให้ผู้ใช้บริการแน่ใจว่า ได้รู้ว่าสารสนเทศเป็นปัจจุบันนั้นอย่างไร เพื่อหลีกเลี่ยงการให้สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องหรือทันสมัย ต้องถามผู้ใช้บริการถึงรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง เช่น ต้องการภาพมากกว่าสารสนเทศที่เป็นตัวเขียน

วิธีการเตรียมและจัดทำสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้ จะขึ้นอยู่กับธรรมชาติของคำถามและประเภทของห้องสมุดที่ทำงานอยู่ ในห้องสมุดโรงเรียน บ่อยครั้งที่ผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่ค้นพบในสารานุกรม หรือในหนังสือบนชั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องในห้องสมุด ขณะที่ต้องเตรียมรายการสารสนเทศเพื่อการอ่าน หรือบรรณานุกรมให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม ในห้องสมุดวิจัย บ่อยครั้งที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงมาก ห้องสมุดวิจัยหลายแห่งมีระบบข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ (LAN) ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงรายการวัสดุสารสนเทศ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศจากโต๊ะทำงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีหน้าที่สร้างจุดเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ที่สำคัญ และคั่นหน้า (bookmark) เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าที่เขาจะมาในห้องสมุด ผู้ให้บริการในห้องสมุดเฉพาะบ่อยครั้งที่จะถามเพื่อการค้นหาข้อมูลเพื่อทราบที่อยู่สารสนเทศ เขาจะให้ข้อแนะนำที่ละเอียดเกี่ยวกับสารสนเทศที่ต้องการ และคาดหวังผู้ปฏิบัติงานให้สารสนเทศที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และทันสมัย องค์ประกอบหลักที่มีผลกระทบต่อการจัดทำสารสนเทศให้เหมาะสมต่อการใช้ คือ ต้นทุน เวลา และมีข้อห้าม

ทางกฎหมายหรือไม่ในการให้สารสนเทศในลักษณะนี้ ห้องสมุดบางแห่งมีการทำเป็นหลักฐานเกี่ยวกับระดับการช่วยเหลือ ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ และวิธีที่จะอธิบายบริการนี้ให้กับผู้ใช้บริการ

๓.๘ การให้บริการทางโทรศัพท์

ผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยสะดวกที่จะโทรศัพท์มาถามบริการอ้างอิง และการให้บริการทางโทรศัพท์เองก็เป็นทักษะเฉพาะ ที่อาจทำให้เกิดปัญหาได้ ดังนี้

๑. การพูดทางโทรศัพท์ไม่สามารถมองเห็นหน้ากัน เป็นการสูญเสียคุณค่าการสื่อสารที่สำคัญทางหนึ่ง
๒. การพูดทางโทรศัพท์มีโอกาสได้ยินถ้อยคำบิดเบือนได้ง่าย
๓. เมื่อไม่สามารถเห็นหน้าผู้ที่พูดด้วย จึงยากที่จะสรุปชนิดหรือระดับของสารสนเทศที่ต้องการอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องใช้คำถามถามเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม
๔. เป็นการกดดันในเรื่องเวลาจำกัด ที่ทำให้ไม่มีช่วงเวลาคิดในการตอบ :

การตอบคำถามทางโทรศัพท์

๑. ทำให้เห็นลักษณะเฉพาะของห้องสมุดได้ชัดเจนไว้ก่อนเสมอ
๒. หยิบหูฟังเพื่อรับสายทันที ไม่หยิบหูฟังเพื่อวางสายแล้วสนทนากับผู้อื่น
๓. เสียงทักทายเป็นไปเพื่อการสัมภาษณ์ ควรฝึกการออกเสียงให้ชัดเจน เป็นน้ำเสียงที่พร้อมที่จะช่วยเหลือ เสียงที่เป็นผู้มีประสบการณ์ มีความสามารถตอบคำถามได้
๔. ขณะที่พูดให้มีน้ำเสียงที่บ่งบอกถึงความอบอุ่นและเป็นมิตร แม้ผู้ที่ติดต่อมาไม่เห็นรอยยิ้ม แต่เขาก็นึกภาพรอยยิ้มได้จากเสียงที่ตอบกลับไป
๕. มีกระดาษและดินสออยู่บริเวณเครื่องรับโทรศัพท์เสมอ
๖. จดชื่อผู้พูดลงบนกระดาษ แล้วพยายามกล่าวชื่อนั้นตลอดการสนทนา
๗. ใช้คำและภาษาที่เรียบง่าย ไม่ใช่คำศัพท์เฉพาะของวงการห้องสมุด

ข้อปฏิบัติเมื่อหยุดพูดโทรศัพท์ชั่วคราว

๑. บอกให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบว่ากำลังทำอะไรอยู่ เขาจะได้ไม่คิดว่าเราวางสาย
๒. เตือนให้ผู้ถามอยู่นั้นทราบว่าจะไปหาคำตอบให้ เพราะเวลาเพียง ๒-๓ นาทีที่เขาถือโทรศัพท์คอย จะเป็นเวลาที่นานมาก
๓. ถ้าไม่ได้คำตอบ ต้องแนะแหล่งที่ได้คำตอบอื่นเสมอ ถ้าผู้ติดต่อเข้ามาเป็นเวลาสำหรับการคอยรับคำตอบ ให้เขาโทรศัพท์กลับมาใหม่

๓.๕ อันดับความสำคัญของการให้บริการ

บริการอ้างอิงเป็นบริการที่จัดให้อยู่บนพื้นฐานที่ว่า “ใครมาก่อน ก็ให้บริการก่อน” ผู้ใช้บริการในห้องสมุดได้รับสิทธิ์ก่อนผู้โทรศัพท์ และคำถามจากไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ในกรณี que ที่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาร้องขอความช่วยเหลือเมื่อบรรณารักษ์ยังไม่ว่าง ต้องโทรศัพท์กลับให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เมื่อคำถามของผู้ใช้บริการต้องการเวลาตอบยาวนาน บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม อาจจะแนะนำให้ผู้ใช้บริการเริ่มต้นการค้นหา ครั้นแล้วจึงช่วยเหลือผู้อื่น แล้วจึงกลับมาที่ผู้ใช้คนแรกเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือการวิจัยระดับลึก จะต้องนัดหมายกับนักบรรณานุกรมตามสาขาวิชาเพื่อการศึกษา เป็นที่ยอมรับกันว่า ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากอยู่ไกลจากห้องสมุด ห้องสมุดจึงมีเป้าหมายที่จะจัดบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ขณะเดียวกันก็ให้บริการอ้างอิงกับคำถามอื่น ๆ อย่างเต็มที่ ทั้งคำถามที่ได้รับในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์

บริการที่จัดให้มี

๑. ตอบคำถามเฉพาะ โดยปกติถ้าเป็นประเภทวัสดุสารสนเทศอ้างอิง จะตอบได้อย่าง
๒. ทันที เช่น สารสนเทศมานุกรม นิยาม สารสนเทศชีวประวัติ เป็นต้น
๓. การสอนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล และวัสดุสารสนเทศอ้างอิงชนิดตีพิมพ์
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของการอ้างอิงกับบรรณานุกรม
๕. การช่วยเหลือในการวิจัย บ่อยครั้งจะเป็นการแนะนำแหล่งวัสดุสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ
๖. การให้ยืมวัสดุสารสนเทศอ้างอิง วัสดุอ้างอิงชนิดตีพิมพ์โดยทั่วไปจะมีการระบุว่า “ใช้ในห้องสมุดเท่านั้น” แต่ในทางปฏิบัติอาจมีข้อยกเว้นกับนโยบายนี้ได้ กล่าวคือ อนุญาตให้ยืมวัสดุสารสนเทศได้ในระยะเวลาอันสั้น เมื่อมีผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการที่เป็นกรณีพิเศษ

การค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศตามความต้องการนั้น ต้องทำให้ความต้องการสอดคล้องกับจุดเข้าถึงต่าง ๆ ที่มีอยู่ หรือที่เรียกว่าจุดยุทธศาสตร์ในการค้น ซึ่งประกอบไปด้วย รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศอ้างอิง หัวเรื่อง ดัชนี คำศัพท์ ผู้เชี่ยวชาญ แหล่งสารสนเทศอื่น เป็นต้น ดังนั้น การให้บริการอ้างอิงที่ดี จึงต้องรู้ว่าจะใช้แต่จุดเข้าถึงเมื่อใด นอกจากนี้ การให้บริการอ้างอิงมีประสิทธิภาพยังต้องมีทั้งกลวิธีการให้บริการอ้างอิง และการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลอีกด้วย

แบบฝึกหัดท้ายบท

๑. การฝึกปฏิบัติการค้นหาสารสนเทศจากเครื่องมือช่วยค้นชนิดต่าง ๆ

๒. ให้ผู้เรียนช่วยเพื่อนนิสิตค้นหาสารสนเทศตามความต้องการ ทำเป็นกรณีศึกษา จำนวน ๕ กรณี ให้ครบทุกจุดยุทธศาสตร์ในการเข้าถึง

บทที่ ๗

บริการอ้างอิงดิจิทัล

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนบอกความหมายห้องสมุดดิจิทัลได้
๒. เพื่อให้ผู้เรียนบอกการบริการในรูปแบบดิจิทัลได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้

เนื้อหาบทเรียน

๑. นิยามห้องสมุดดิจิทัล
๒. บริการในรูปแบบดิจิทัล
 - ๒.๑ บริการตอบคำถามทางไกล
 - ๒.๒ การบริการตอบคำถามออนไลน์
 - ๒.๓ เครื่องจักรกลตอบคำถาม
 - ๒.๔ การประชุมผ่านวิดีโอทัศน์
๓. การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล
 - ๓.๑ แบบกรอกเพื่อขอใช้บริการอ้างอิง

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. บรรยาย
๒. อภิปราย ชักถาม
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. สังเกตการอภิปรายชักถาม
๒. วัดและประเมินผลจากการให้ทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ห้องสมุดดิจิทัลเป็นการให้บริการผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามความสะดวก ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องสนใจเวลาทำงานของห้องสมุด และไม่จำเป็นต้องเข้าห้องสมุดเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

แนวคิดห้องสมุดดิจิทัล ประกอบไปด้วย ความคิดที่ให้ผู้บริการค้นรายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์ การร้องขอให้มีการยืมคืนวัสดุสารสนเทศ การได้รับเอกสารในรูปแบบดิจิทัลจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องเข้าห้องสมุด ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดเปลี่ยนไปไกลกว่าบริการห้องสมุดธรรมดาจะมีไปถึง และในขณะเดียวกัน หน้าที่และงานของผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศในห้องสมุดก็ได้เปลี่ยนแปลงด้วย บรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาของผู้ใช้ การฝึกอบรมการรู้สารสนเทศ ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์จึงควรเป็นผู้จัดการสภาพแวดล้อมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Meltsas, M., 2002)

๑. นิยามห้องสมุดดิจิทัล

มีคำพ้องกันที่หมายถึงสิ่งเดียวกัน คือ ห้องสมุดดิจิทัล (Digital library) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics library) ห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual library)

ห้องสมุดดิจิทัลมีนิยามที่หลากหลาย (Sloan, B., 1997) ได้แก่

ห้องสมุดดิจิทัลไม่สามารถอยู่ได้ตามลำพัง

ห้องสมุดดิจิทัลเป็นห้องสมุดที่ต้องการเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก และเชื่อมต่อกับห้องสมุดและแหล่งบริการสารสนเทศจำนวนมาก

การเชื่อมต่อกันระหว่างห้องสมุดดิจิทัลและบริการสารสนเทศจำนวนมากนั้น จะไปถึงผู้ใช้สารสนเทศโดยตรงกับแหล่งเดิม

การเข้าถึงห้องสมุดดิจิทัลและบริการสารสนเทศอย่างไม่มีพรมแดนเป็นเป้าหมายหนึ่ง

ห้องสมุดดิจิทัลไม่ได้มีขอบเขตจำกัดที่เอกสาร แต่ขยายขอบเขตไปถึงสิ่งที่เป็นดิจิทัลที่มนุษย์กระทำขึ้น ที่ไม่สามารถกล่าวได้ว่าอยู่ในรูปแบบตีพิมพ์

ห้องสมุดดิจิทัลทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามความสะดวกของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องสนใจกับชั่วโมงทำการ และก็ไม่จำเป็นต้องไปห้องสมุดเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อธิบายได้หลายความหมาย (Sloan, B., Summer 1998) ดังนี้

ห้องสมุดดิจิทัลไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่โดยลำพัง

ห้องสมุดดิจิทัลต้องการเทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดต่าง ๆ และบริการสารสนเทศ

มีความแน่นอนในการให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยการเชื่อมต่อระหว่างกันกับห้องสมุดดิจิทัลหลายแห่งและบริการสารสนเทศต่าง ๆ

การเข้าถึงห้องสมุดดิจิทัลและบริการสารสนเทศอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด เป็นเป้าหมายอย่างหนึ่ง

ห้องสมุดดิจิทัลไม่จำกัดขอบเขตที่ตัวแทนเอกสาร ขอบเขตครอบคลุมไปถึงสิ่งที่ทำเป็นดิจิทัล ที่ไม่สามารถมีได้ในรูปแบบการตีพิมพ์

ห้องสมุดดิจิทัลคือที่รวมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลสารสนเทศ หรือเป็นที่รองรับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น สารสนเทศ

ห้องสมุดดิจิทัล คือ ห้องสมุดที่เก็บสารสนเทศไว้ทั้งหมด หรือบางส่วนที่สำคัญ หรือเป็นรูปแบบการประมวลผล ในฐานะที่เป็นทางเลือก ส่วนเพิ่มเติม หรือส่วนประกอบ ให้กับวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุย่อส่วน ที่ปัจจุบันครอบครองกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอยู่

จะเห็นได้ว่า การให้ความหมายจะเป็นมุมมองของระบบการให้บริการที่ทันสมัยแต่ละด้านด้วยตัวของห้องสมุดดิจิทัลแล้ว เป็นการอนุรักษ์ระบบการให้บริการแบบดั้งเดิมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการระบบสารสนเทศแทน และที่สำคัญเป็นการให้บริการกับสารสนเทศที่อยู่ในรูปดิจิทัลที่ไร้ขอบเขต และไม่จำกัดกาลเวลา

๒. บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล

บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล (OCLC, & Library of Congress. 2002) และบริการถามผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Ask A Service) เป็นบริการการตอบคำถามผ่านฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต ที่เชื่อมกันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาวิชา นอกจากการตอบคำถามแล้ว ผู้เชี่ยวชาญอาจแนะแหล่งสารสนเทศอื่น ทั้งที่เป็นออนไลน์ หรือแหล่งวัสดุตีพิมพ์ ซึ่งมีหลายรูปแบบ ดังนี้

๒.๑ บริการตอบคำถามทางไกล

บริการอ้างอิงทางไกลเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจ ซึ่งพัฒนามาจากหน่วยงานภาคเอกชน เช่น Google เสนอบริการตอบคำถามที่ต้องจ่ายเงิน ส่วนอื่นได้ทดลองหุ่นยนต์ความรู้แทนที่ระบบผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้คำตอบที่ดีจากอินเทอร์เน็ต และทำควบคู่กัน กับการค้นหาตามฐานข้อมูล แม้ว่า การทำงานจะซ้ำกับงานโต๊ะบริการอ้างอิงแบบเดิม แต่เทคโนโลยีการบริการตอบคำถามทางไกลถ่ายทอดรูปแบบบริการอ้างอิงเข้าด้วยกัน การอนุรักษ์ระบบต้องการผู้จัดการที่ต้องดูแลสุขภาพการณ์ของสถาบัน ความต้องการของผู้ใช้ ทัศนคติของบุคลากร และแง่มุมที่เป็นลักษณะเฉพาะ ที่สภาพแวดล้อมเสมือนจริงเกิดขึ้นขณะให้บริการอ้างอิง ซึ่งต้องสร้างขั้นตอนการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานด้วย เพื่อการส่งข้อมูล และเพื่อความแน่ใจว่า ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และมีความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

๒.๒ การบริการตอบคำถามออนไลน์

การบริการตอบคำถามออนไลน์เป็นวิวัฒนาการบริการสนทนาการอ้างอิงในสหรัฐอเมริกา มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการพัฒนา และใช้องค์ประกอบหลายอย่างเพื่อให้เกิดการกระตุ้นต่อการพัฒนาบริการสนทนาอ้างอิงเสมือนจริง

๒.๓ เครื่องจักรกลตอบคำถาม

เครื่องจักรกลตอบคำถามเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงพัฒนาระบบจัดการคำถาม นอกจากการปรับปรุงระบบการ ค้นหาและการค้นคืน หุ่นยนต์ความรู้กำลังได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ และยึดครองงานบริการตอบคำร้องขอในการค้นหาของผู้ใช้บริการ

๒.๔ การประชุมผ่านวิดีโอทัศน์

การประชุมผ่านวิดีโอทัศน์เป็นการสนทนาโต้ตอบกันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ค้นหาสารสนเทศ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๒.๕ บริการถามผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

บริการถามผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หมายถึง การถามปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เป็นคณะบุคคล คำตอบอาจมีการแนะนำแหล่งสารสนเทศด้วย ได้แก่

Ask a librarian เช่น <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

Ask a scientist เช่น <http://www.madsci.org/>

Ask an economist เช่น <http://www3.uakron.edu/econ/askecon.html>

Ask the experts เช่น http://www.sciam.com/askexpert_directory.cfm,

<http://www.refdesk.com/expert.html>

Ask Dr. Math ที่ <http://mathforum.org/dr.math/> เป็นต้น

สมิธ (Smith, K., 1999) กล่าวสรุปว่า ห้องสมุดดิจิทัลต้องเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศอ้างอิงตามความต้องการของผู้ค้นหา ณ จุดที่เขาต้องการ ไม่ว่าเขาจะอยู่ที่ไหนและเมื่อไรที่เขาจะมีคำถาม

๓. การให้บริการอ้างอิงแบบดิจิทัล

เอเบลส์ (Abels, E. G., 1996) เสนอรูปแบบการสัมภาษณ์เพื่อการให้บริการอ้างอิงทางไกล ที่ได้จากการศึกษาด้วยการทดลองกับนักศึกษา สรุปได้เป็นขั้นตอน ดังนี้

๑. ความนำและการระบุปัญหา ผู้ใช้กรอกข้อมูลลงในแบบขอใช้บริการ
๒. การอภิปรายปัญหา เป็นขั้นตอนเดียวที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีสิทธิ์ในการเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาเพียงว่า การระบุปัญหานั้นต้องการความกระจ่างชัดเพิ่มขึ้นอีกอย่างไรบ้าง
๓. การสรุป ผู้ปฏิบัติหน้าที่เตรียมคำสรุปความต้องการสารสนเทศ และร่างเค้าโครงคำตอบตามที่ต้องการ
๔. ปฏิบัติการตอบกลับ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งสรุปการค้นหาล่าสุดท่าย ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งผ่านทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทราบ ว่า ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการแล้ว

เอเบลล์ สรุปการสัมภาษณ์เพื่อบริการสารสนเทศอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยข้อความสั้น ๆ ว่า “การระบุปัญหาโดยผู้ใช้บริการ การสรุปโดยผู้ปฏิบัติหน้าที่ การให้คำยืนยันโดยผู้ใช้บริการ”

รีเจอร์กล่าวถึงการเผชิญกับการท้าทายของการบริการในรูปแบบดิจิทัล (Reger, N. K., 1999) ดังนี้

๑. การเรียนรู้ทรัพยากรสารสนเทศใหม่
๒. การค้นหาใช้เวลาในการเรียนรู้ที่มากกว่าแต่ละรายการคำถามที่ได้รับ
๓. การพบกับความคาดหวังที่สูงกว่าของผู้ใช้บริการ
๔. การให้นิยามใหม่กับหน้าที่หลักของบริการอ้างอิง

ดีแกน (Deegan, E., 2000) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการอนุวัติระบบการให้บริการสารสนเทศอ้างอิงผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๑. ว่าจ้างนักพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปให้ทำงานเต็มเวลา พร้อมกับการเร่งกระตุ้นระบบบริการสารสนเทศอ้างอิงผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบเสร็จแล้วและกำลังทำงานอยู่ ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วแก้ไข
๒. อย่าคิดว่ารู้ถึงปัญหาดีแล้ว จงคิดว่า “ความคาดหวังเป็นการเปลี่ยนแปลงความไม่คาดหวัง”
๓. ตั้งคณะกรรมการทางวิชาชีพสารสนเทศ เพื่อให้คำแนะนำนักพัฒนาโปรแกรมเกี่ยวกับเนื้อหาฐานข้อมูลและการออกแบบ ตลอดจนขั้นตอนการพัฒนา คณะทำงานย่อยต้องให้ความเห็นในสาระสำคัญของฐานข้อมูล ที่เขาเชื่อว่าจะอำนวยความสะดวกต่อกระบวนการวิจัย และจะต่อต้านสิ่งที่เขาเชื่อว่าเป็นอุปสรรคต่อการวิจัย ในการออกแบบกรอกเพื่อขอรับบริการ คณะทำงานย่อยต้องระบุแต่แรกว่า ข้อมูลอะไรที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ที่เพียงพอต่อการวิจัยคำถาม และต้องแน่ใจว่าแต่ละข้อมูลเป็นข้อมูลที่จำเป็น ที่ทำให้ได้รับความจริงจากผู้ใช้ทางไกล ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

๔. นำบริการสารสนเทศอ้างอิงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ตลาดไปยังกลุ่มผู้ใช้ และดูแลตลอดเวลาเพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่อผู้ใช้ ส่งจดหมายที่สั้นกะทัดรัด ประกาศ โฆษณา และเอกสารข้อเท็จจริง เป็น โครงร่างลำดับขั้นตอนการส่งคำร้องขอใช้บริการ ต้องแน่ใจด้วยว่าผู้ใช้เข้าใจในข้อกำหนดต่าง ๆ และอธิบายด้วยว่าทำไมแบบกรอกจึงเป็นสิ่งที่ดี

๓.๑ แบบกรอกไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อขอใช้บริการอ้างอิง

องค์ประกอบของแบบกรอก (Abels, E. G., 1996) ประกอบไปด้วย

๑. ข้อมูลส่วนบุคคล
๒. เนื้อหาวิชา
๓. ข้อจำกัด

แบบกรอกสำหรับการขอรับบริการอ้างอิงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีรายละเอียด ดังนี้ :

๑. ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นวิธีและเวลาที่ดีที่สุดในการติดต่อ
๒. เนื้อหา เป็นการอธิบายคำร้องขอ คำสำคัญ หรือวลีที่จะใช้ค้นหาได้ ผู้แต่งหรือเอกสารที่รู้จักที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิชา ปีที่พิมพ์ ภาษา รูปแบบ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ การค้นครั้งก่อนที่ได้กระทำมา ข้อเสนอแนะแหล่ง
๓. ข้อจำกัดต่าง ๆ ได้แก่ ปีที่ต้องการ งบประมาณ จำนวนรายการที่ต้องการ ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ช่องทางในการจัดส่ง

ลีเวสค์ (Levesque, S., 2002) ให้ข้อเสนอแนะการออกแบบแบบกรอกขอรับบริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ว่าต้องได้ข้อมูลใดบ้าง ดังนี้

๑. ชื่อผู้ขอใช้บริการ เป็นสิ่งที่แน่นอนที่ต้องการอันดับแรก แต่จะให้ความสำคัญเมื่อบุคคลที่ถามนั้นไม่ใช่บุคคลที่ต้องการสารสนเทศ บางแบบกรอกมีเขตข้อมูลในการถามชื่อผู้ที่ต้องการผลการค้นควบคู่กันด้วย ถ้าชื่อผู้ให้บริการต่างไปจากผู้ร้องขอ
๒. หน่วยงานของผู้ร้องขอ ขณะที่รายการนี้ดูเป็นการทำเพื่อเป็นพิธี แต่ก็ช่วยให้มีเป้าหมายกับการแจ้งให้บรรณารักษ์รัฐภูมิหลังของผู้ร้องขอ และรู้ว่าเขาจะใช้ผลการค้นนี้ไปทำอะไรรและอย่างไร
๓. สารสนเทศเพื่อการติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือที่อยู่ทางไปรษณีย์
๔. เนื้อหาวิชา / หัวข้อวิชา / คำถาม ประมาณครึ่งหนึ่งของแบบกรอกแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนแรกเป็นการบอกชื่อเรื่องของการร้องขอ และส่วนที่สอง เป็นรายละเอียดของการร้องขอ ส่วนที่สองนี้เป็นเขตข้อมูลที่ต้องการ แบบกรอกหลายแบบประกอบ

ไปด้วยประเด็นสำคัญที่ต้องแจ้งให้ทราบ เป็นการอธิบายความสำคัญของรายละเอียดเท่าที่เป็นไปได้ และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ประกอบไปด้วย คำฟ้อง คำเหมือน ศัพท์เฉพาะในวงการ เท่าที่จะบอกได้

๕. ลักษณะหรือระดับการร้องขอ ทุกแบบกรอกจะมีการเปลี่ยนแปลงที่เขตข้อมูล ไม่ว่าจะระบุประเภทของการร้องขอหรือไม่ก็ตาม เช่น เป็นการร้องขอเพื่อการส่งเอกสาร การยืมระหว่างห้องสมุด การวิจัยออนไลน์ หรือการระบุจำนวนของผลงาน การสังเคราะห์ในระดับลึก และความซับซ้อนของผลการค้น หรือคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงอย่างย่อ ที่เป็นสารสนเทศอ้างอิง ๒-๓ รายการ เป็นต้น
๖. แหล่งสารสนเทศใดที่ได้มีการค้นหาแล้ว เขตข้อมูลนี้ต้องแยกไว้ต่างหาก เพื่อว่าจะได้ไม่ทำงานซ้ำซ้อน หรือที่สำคัญยิ่งกว่า ก็เพื่อว่าเมื่อรู้สารสนเทศมีอยู่ที่อื่นใดแล้ว ก็จะไปค้นหาสารสนเทศที่ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่คิดเมื่อให้วิธีเรียนรู้แก่ผู้ใช้ ที่จะทำให้เขาได้รับสารสนเทศด้วยตัวของเขาเอง ดังนั้น สารสนเทศจากเขตข้อมูลนี้สามารถใช้ศึกษาผู้ใช้ได้ด้วยเหมือนกันว่า จะหาเว็บไซต์ บทความ ข้อมูล และอื่น ๆ ที่สามารถค้นพบต่อจากนี้ ที่เหมาะสมกว่าได้ที่ไหนและอย่างไร
๗. เขตข้อมูลวันที่ ทั้งวันที่ร้องขอและวันที่ต้องการ จะเป็นสิ่งกำกับให้อยู่ในกรอบของเวลาของสารสนเทศ และกำหนดวันเสร็จงาน
๘. รูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการได้รับ ไม่ทุกคนเสมอไปที่ต้องการได้รับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะเสนอทางเลือกในรูปวัสดุตีพิมพ์ ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด

หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลีย (National Library of Australia, 2001) สำรวจพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจกับบริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้ ที่ผู้ใช้บริการจัดอันดับไว้สูง มีข้อมูลสถิติเพียงเล็กน้อยที่รวบรวมได้ ดังนี้

ร้อยละ ๕๕ ของผู้ใช้บริการพึงพอใจกับคำตอบที่ได้รับจากบรรณารักษ์อ้างอิง

ร้อยละ ๕๖ ของผู้ใช้บริการพึงพอใจกับเวลาที่รับคำตอบ

ร้อยละ ๕๒ ของผู้ใช้บริการคิดว่าผู้ให้บริการให้สารสนเทศที่ถูกต้อง และร้อยละ ๘๘ คิดว่าผู้ให้บริการให้บริการที่เหมาะสม

เมื่อถามเกี่ยวกับบริการ ร้อยละ ๔๐ ของผู้ใช้ต้องการคำตอบที่เป็นเนื้อหาเต็ม (full text)

ขณะที่ร้อยละ ๒๕ ต้องการสารสนเทศออนไลน์

บริการอ้างอิงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ห้องสมุดแห่งชาติออสเตรเลียจัดให้ เป็นบริการทั่วโลก ร้อยละ ๖๕ ของผู้ใช้บริการเป็นคำถามที่ได้จากต่างประเทศ

ร้อยละ ๔๑ ของผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการตอบคำถาม การโฆษณาบริการอ้างอิงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการเข้าถึงฐานข้อมูล

โดยตรง

การสัมภาษณ์เพื่อบริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการบริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อบริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรปฏิบัติดังนี้ (Buck, C., 1999)

๑. บรรณารักษ์อ้างอิงจำเป็นต้องอ่านและตีความคำร้องขออย่างระมัดระวัง
๒. บรรณารักษ์ควรจะสรุปให้ได้ว่า อะไรเป็นสิ่งที่ร้องขอ เพื่อหลีกเลี่ยงการตีความผิด
๓. บรรณารักษ์จะต้องแน่ใจว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับสารสนเทศที่ได้รับ และควรบอกให้ผู้ใช้บริการได้รู้ว่า ความต้องการของเขาเป็นสิ่งสำคัญ และห้องสมุดยินดีต้อนรับการใช้บริการของเขาในอนาคต

มีข้อเสนอแนะในการให้บริการสารสนเทศผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๑. เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องส่งสารอย่างแจ่มชัด และเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
๒. แม้จะเป็นการยากที่จะทราบว่ ระดับสติปัญญาและแรงจูงใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด แต่ผู้ใช้ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน และต้องระมัดระวังการพิมพ์ผิด
๓. เพื่อทดแทนความล่าช้า บรรณารักษ์ควรให้บทสรุปของรายการอ้างอิงทั้งหมด
๔. การสัมภาษณ์เพื่อการอ้างอิงในอุดมคติต้องประกอบไปด้วยสาระ ๓ ประการ ได้แก่
 - (๑) ปัญหาที่ผู้ใช้บริการระบุ (๒) บทสรุปซึ่งเป็นการประเมินคำถามของบรรณารักษ์
 - (๓) การยืนยันจากผู้ใช้บริการ ถ้ากระบวนการอ้างอิงมีต่อไป ต้องมีมากกว่าที่เป็นอยู่ อาจจะเป็นทางเลือกการให้บริการอ้างอิงอื่น เช่น การติดต่อกันทางโทรศัพท์

เฮิร์ท (Hert, C. A., 2000) ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลอันเป็นส่วนหนึ่งของโครงการออกแบบเพื่อความเข้าใจ และสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ขณะที่เว็บไซต์ไม่สามารถให้ความเท่าเทียมกับบริการอ้างอิง มีการแบ่งเป็นสองประการที่มีเป้าหมายเหมือนกัน คือ ข้อกำหนดสารสนเทศ และการบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ ดังนั้น สิ่งที่เราเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล นอกจากนี้ ในบริบทที่กว้างออกไป ประชาชนที่แสวงหาสารสนเทศบนเว็บไซต์ อาจจะทำให้รู้พื้นฐานการออกแบบองค์ประกอบเฉพาะของการบริการอ้างอิง การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่จัดให้เข้าถึง United States Federal Statistical Information และยิ่งเฉพาะเจาะจงเมื่อการวิจัยเน้นที่เว็บไซต์ ของ the United States Bureau of Labor Statistics (<http://www.bls.gov>) และที่เว็บไซต์ของ FedStats (<http://www.fedstats.gov>) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ the United States Interagency Council on Statistics ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสถิติ ที่หน่วยงานรัฐบาลกลาง

เป็นผู้จัดทำขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยรายงานทางสถิติและข้อมูลตาราง และเครื่องมือในการหาและจัดทำสารสนเทศ เช่น เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต คัดนี้ เป็นต้น นอกจากนี้เว็บไซต์ยังประกอบไปด้วย แบบกรอกไปรษณีย์ที่พร้อมส่ง หมายเลขโทรศัพท์ของ โต้ะบริการให้ความช่วยเหลือหลายหน่วยงาน และแบบกรอกเพื่อการแสดงความคิดเห็น รูปแบบเว็บไซต์นี้สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นห้องสมุดดิจิทัล พร้อมด้วยบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล บุคลากรของหน่วยงานเป็นผู้ตอบคำถาม ดูแลคำถามไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ โทรศัพท์ โครงสร้างนี้ควบคู่กับหลายบริการที่กระจายคำถาม และประสานงานกระบวนการตอบคำถาม ความรู้ การทำรายการของผู้ใช้บริการ และการปฏิสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ให้ออกแบบบริการตอบคำถามในรูปแบบดิจิทัล

การศึกษานี้เป็นการค้นหาขอบเขตของคำถามของผู้ใช้ และการปฏิสัมพันธ์ของผู้อยู่ระหว่างกลางกับผู้ใช้ พื้นฐานทางด้านทฤษฎีการวิจัยครั้งนี้ คือพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ งานวิจัยในสาขานี้สรุปเป็นความต้องการและการใช้สารสนเทศได้ ดังนี้ :

๑. ช่องว่างระหว่างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ การบอกความรู้ไม่เป็นที่ไปตามหลักเกณฑ์ ไม่สามารถบอกบรรณารักษ์ได้ว่าอะไรคือสิ่งจำเป็นหรือสิ่งที่ต้องการ
๒. ผู้ใช้บริการมาหาสื่อกลางเพื่อกำหนดความต้องการสารสนเทศ เช่นเดียวกับส่วนของพฤติกรรมที่แสดงออก
๓. การแสวงหาสารสนเทศเป็นสถานการณ์ หรือบริบท ที่แต่ละคนอยู่ในที่มีลักษณะเฉพาะในชีวิตของตน

ประเด็นเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศ ความรู้ในงานของผู้ใช้ และสิ่งที่ผู้ใช้พูดออกมาที่แสดงว่า เขารู้อะไรและไม่รู้อะไร อาจจะทำให้ห้องสมุดจัดหาเครื่องมือที่ดีกว่า โดยทั่วไปวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศ สื่อกลางจะทำให้เกิดรูปแบบการเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ

ในการพิจารณาข้อมูลของผู้ขอใช้บริการ ต้องอาศัยทักษะการฟังในการให้บริการแบบ cyberspace (Straw, J. E., 2000) ที่ผู้ใช้บริการต้องระมัดระวังเสมอ คือ

๑. การเกิดการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้ทำให้บรรณารักษ์อ้างอิงหมดจากภาวะรับผิดชอบในการเป็นผู้ฟังที่ดี
๒. อ่านข่าวสารที่ได้รับ
๓. หลีกเลี่ยงการกระโดดข้ามไปสู่บทสรุป
๔. ใช้ประโยชน์ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียนที่ดี

สำหรับสิ่งที่เผชิญกับการท้าทายของการสัมภาษณ์ในการบริการด้วยรูปแบบดิจิทัล
(Straw, J. E., 2000) ได้แก่

๑. ขาดการได้รับความหมายจากการสื่อสาร โดยวาจาและการสื่อสารแบบท่าทาง
๒. ขาดความสามารถในการทำความจริงใจได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เสียเวลา
๓. ระบบไม่มีความคงที่

การสัมภาษณ์บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล (Abels, E. G. 1996) ต้องใช้วิธีต่าง ๆ คือ

๑. วิธีการแบ่งให้เป็นส่วนย่อย ๆ มีการสนองตอบที่รวดเร็ว
๒. วิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ
๓. วิธีการโจมตี
๔. วิธีการตั้งสมมติฐาน
๕. วิธีการเชิงระบบ

ประโยชน์ของการสัมภาษณ์ในการบริการในรูปแบบดิจิทัล (Straw, J. E., 2000) มีดังนี้ :

๑. ไม่จำกัดเวลาและสถานที่
๒. ขจัดอุปสรรคทางกายภาพ
๓. ไม่มีแรงกดดันในการให้บริการทันทีทันใด
๔. มีบันทึกถาวรในการทำรายการการติดต่อกัน
๕. เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร

การให้บริการในฐานะที่เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ห้องสมุดควรแสดงบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งของห้องสมุดดิจิทัล เพื่อลดข้อจำกัดของห้องสมุดที่เป็นฝ่ายรับ มีข้อเสนอ ๓ ประการสำหรับห้องสมุดในการทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมความต้องการของผู้ใช้บริการกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ในสภาวะแวดล้อมของห้องสมุดดิจิทัล ดังนี้

๑. การปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานแสวงหาทั้งที่เป็นบุคคล องค์กร และซอฟต์แวร์
๒. การปฏิสัมพันธ์กับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ
๓. การเป็นสะพานเชื่อมระหว่างแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่ากับกระบวนการให้บริการสารสนเทศ การเพิ่มคุณค่าโดยการค้นหา การจัดประเภท การกรอง การแปล การตีพิมพ์เผยแพร่

การเพิ่มคุณค่ากับกระบวนการให้บริการอ้างอิง เป็นการให้ความสำคัญกับบทบาทบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัลด้วย ดังนี้

๑. บรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการที่เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ในลักษณะเชิงรุก
๒. บรรณารักษ์เป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องลิขสิทธิ์ การอนุญาต และการเผยแพร่สารสนเทศ

หมายถึง การเป็นผู้เข้าใจผู้ใช้ และเป็นผู้เข้าใจองค์ความรู้

๑. บรรณารักษ์เป็นผู้ออกแบบการเผชิญหน้ากันของระบบบริการอ้างอิง ด้วยการใช้
ประสบการณ์กับคำร้องขอของผู้ใช้บริการ และสารสนเทศที่เป็นกระบวนการ
การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล เป็นการจัดการนำเอาสารสนเทศที่มีอยู่ ออกเผยแพร่
ไปสู่ชุมชนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ที่ต้องการสาร
สนเทศอย่างไม่จำกัดเวลาและไม่ต้องเข้ามาในห้องสมุด ทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการยังคงเป็น
ทักษะที่จำเป็นกับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล การเป็นผู้รู้จักแหล่งสารสนเทศ โดยเฉพาะแหล่ง
สารสนเทศอ้างอิงก็เป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้ผู้เรียนรวบรวมแหล่งให้บริการสารสนเทศดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ และศึกษาลักษณะและ
วิธีการให้บริการแต่ละรูปแบบ

บทที่ ๘

แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนจำแนกประเภทสารสนเทศอ้างอิงได้
๒. เพื่อให้ผู้เรียนใช้แหล่งสารสนเทศอ้างอิงได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนพิจารณาคุณค่าสารสนเทศอ้างอิง ในรูปแบบหนังสือและฐานข้อมูลได้

เนื้อหาบทเรียน

๑. การพิจารณาและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง
๒. รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์เป็นแหล่งทรัพยากรอ้างอิง
๓. ประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง
๔. การให้หัวเรื่องกับประเภทแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง
๕. การพิจารณาคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ
๖. การประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ
๗. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ต
๘. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอินเทอร์เน็ต
๙. การพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิง
๑๐. การพิจารณาคุณค่าฐานข้อมูล

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. บรรยาย
๒. ให้ผู้เรียนพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิงและฐานข้อมูล แล้วรายงานหน้าชั้น
๓. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส
๒. ภาพถ่ายหนังสืออ้างอิง

การวัดผลและประเมินผล

๑. ประเมินผลการรายงานหน้าชั้นของนิสิต
๒. วัดและประเมินผลจากการให้ทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ผู้ปฏิบัติงานทำงานกับผู้ใช้บริการจำนวนมากที่มากับคำถามที่หลากหลาย ทรัพยากร-สารสนเทศเป็นปราการแรกที่ใช้ตอบคำถาม การรู้ว่าทรัพยากรสารสนเทศใช้อย่างไร จะทำให้ง่ายกับการจัดการกับคำถามที่ได้รับหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การศึกษาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ได้รับเข้ามา แล้วนำคำถาม ไปหาคำตอบจะทำให้สามารถตอบคำถามได้ มีวิธีพิจารณาหนังสือใหม่ ดังนี้ (Three Rivers Regional Library Service System., n.d.) ดูที่สารบัญเนื้อหา ด้านในปกหน้า และปกหลัง ส่วนที่บ่งบอกวิธีใช้ และสิ่งต่าง ๆ ที่จะบอกว่าหนังสือใช้งานได้อย่างไร

การปฏิบัติงานสารสนเทศให้ได้ผล ต้องรู้จักแหล่งทรัพยากร งานสารสนเทศบางอย่าง ต้องการรู้แหล่งข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว เช่น แหล่งสารสนเทศประเภทปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี หรือพจนานุกรม คำถามในการให้บริการอ้างอิงอย่างอื่น ต้องการการอธิบายที่สมบูรณ์ที่พบได้ในเครื่องมือต่าง ๆ เช่น สารานุกรม มีการค้นหาหลายอย่างกับแหล่งทรัพยากรที่หลากหลาย ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๑. การพิจารณาและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

บริการอ้างอิงเป็นบริการที่พบกับความต้องการสารสนเทศของชุมชน ด้วยการดำเนินการตามกระบวนการอ้างอิง การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริง การเติมความต้องการ และการติดตามผล พฤติกรรมที่เป็นแบบแผน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเข้ากันได้กับผู้ใช้บริการ ความสะดวก ผลประโยชน์ การฟัง การถาม การค้น การบอกกล่าว และการติดตามผล เป็นการเพิ่มโอกาสให้กับความสำเร็จในการสัมภาษณ์ ที่จะตอบคำถามขั้นต้นของผู้ใช้ว่า ต้องการจะรู้อะไร

เมื่อได้ทำความเข้าใจกับคำถามของผู้ใช้บริการแล้ว ก็จะไปถึงขั้นการพบคำตอบ โดยไม่มีสิ่งใดที่จะบอกให้รู้ว่าคำตอบอยู่ในหนังสืออ้างอิงเล่มใดในห้องสมุด ในความเป็นจริง ผู้ให้บริการต้องนึกถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดเป็นอันดับแรก และนึกถึงไกลออกไปคือแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีศักยภาพอื่น ไม่ว่าจะถูกจัดทำให้เป็นหนังสืออ้างอิงหรือไม่ก็ตาม

ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจจะเรียนรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงบางเล่ม แต่ยังมีแหล่งสารสนเทศอื่นอีกจำนวนมากที่มีอยู่ และสามารถช่วยตอบคำถามได้ หนังสือทุกเล่ม จุลสารทุกชื่อ บทความในนิตยสารทุกบทความ สามารถช่วยตอบคำถามได้ และรวมถึงบุคคลทั่วไปที่เป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างดี การรู้จักผู้เชี่ยวชาญในท้องถิ่น จะช่วยให้บริการเป็นเลิศได้

การสร้างความสำเร็จวิธีการการใช้เครื่องมือเพื่อบริการอ้างอิง เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยที่ต้องให้ความเอาใจใส่กับเครื่องมือเหล่านี้ด้วยทัศนคติที่เป็นความจำเป็นต้องรู้ ต้องไม่แต่เพียงรับรู้ หนังสืออ้างอิงเป็นสิ่งที่ต้องมีอยู่ในห้องสมุดต้องมีความถูกต้อง และทันสมัยเท่านั้น แต่ยังมีเครื่องมือบางอย่างที่มีคุณสมบัติเท่ากับแหล่งบริการอ้างอิงที่มีอยู่ และเข้ามาแทนที่ได้

การเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากจะมีความต้องการที่จะเรียนรู้ว่ามีอะไรในกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง แล้วยังจะทำให้ไม่เสียเวลาในการประเมินค่าวัสดุสารสนเทศเหล่านี้ เพียงจับหนังสือขึ้นมาก็จะได้รับความรู้สึกที่ว่าหนังสือมีคุณค่า

๑.๑ ส่วนต่าง ๆ ของหนังสือ

เพื่อให้การประเมินค่าและการเลือกใช้หนังสือใหม่ได้อย่างรวดเร็ว จะต้องเข้าใจส่วนต่าง ๆ ของหนังสือให้ดีเสียก่อน ซึ่งเป็นรายการเพื่อการพิจารณาคูณค่าหนังสือ (book examine) ด้วย ดังนี้

๑. ผู้แต่ง
๒. ชื่อเรื่อง
๓. เล่มที่
๔. ครั้งที่พิมพ์
๕. ชื่อชุด
๖. เมืองที่พิมพ์
๗. ชื่อสำนักพิมพ์
๘. ปีที่พิมพ์
๙. คำนำ
๑๐. ความเบื้องต้น (Introduction) หรือข้อแนะนำเพื่อการใช้
๑๑. สารบัญ
๑๒. เนื้อหา
๑๓. ภาคผนวก
๑๔. อภิธานศัพท์
๑๕. ดัชนี

นอกจากการรู้จักส่วนต่าง ๆ ของหนังสือแล้ว ยังต้องมีแง่มุมอื่น ๆ ที่ใช้ในการประเมินค่าอีก ดังนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์

ทำไมหนังสือเล่มนั้นจึงได้รับการเขียนขึ้นมา ได้รับการเขียนขึ้นมาเพื่อใช้ทำอะไร แล้วทำได้ตามนั้นจริงหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องให้ส่วนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วช่วยประเมินหนังสือด้วย

๑.๓ ความเชื่อถือได้ของผู้แต่ง

ผู้แต่งมีความเชื่อถือได้ในการเขียนหนังสือหรือไม่ สำนักพิมพ์มีชื่อเสียงหรือไม่

๑.๔ ขอบเขตเนื้อหาวิชา

หนังสือมีเนื้อหาครอบคลุมอะไรบ้าง พจนานุกรมมีคำศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบัน หรือเป็นคำที่พ้นสมัยไปแล้ว อักษรานุกรมชีวประวัติประกอบไปด้วยคนที่เสียชีวิตไปแล้วทั้งสิ้นหรือไม่

๑.๕ กลุ่มผู้อ่านเป้าหมาย

หนังสือเขียนขึ้นเพื่อใคร เช่น หนังสือทางการแพทย์เขียนขึ้นเพื่อบุคคลทั่วไป หรือเพื่อแพทย์ หรือเป็นสารานุกรมที่เขียนขึ้นสำหรับเด็กหรือวัยรุ่น

๑.๖ รูปแบบของหนังสือ

หนังสือมีการจัดเรียงไว้อย่างไร มีดัชนีหรือไม่ สะดวกในการใช้หรือไม่

ถ้ามีเวลาเพียงพอควรพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิงในกลุ่มทรัพยากรอ้างอิงวันละ ๒ เล่ม ก็จะเป็นประโยชน์ และต้องพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิงที่รับเข้ามาใหม่ด้วย

๒. รายการวัสดุสารสนเทศออนไลน์เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

ความคิดที่ว่า รายการวัสดุสารสนเทศอ้างอิงเป็นเครื่องมืออ้างอิงที่มีประสิทธิภาพที่สุด เป็นเหตุผลที่ไม่ดีพอสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการอ้างอิง ที่จะพิจารณาคุณค่าเฉพาะหนังสืออ้างอิงเท่านั้น รายการวัสดุสารสนเทศในห้องสมุด เป็นรายการที่จัดเป็นรูปร่างที่ดี ที่จะช่วยให้ค้นพบทรัพยากรสารสนเทศในแนวทางที่แตกต่างออกไป นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการเป็นยุทธวิธีการค้นหา ที่ผู้ให้บริการต้องศึกษาด้วย

รายการวัสดุสารสนเทศใช้ประโยชน์ได้หลายด้าน ดังนี้

๑. ใช้ค้นหาหนังสือว่า จะมีเนื้อหาตรงตามเรื่องต้องการหรือไม่ ถ้าหนังสือไม่ได้ทำรายการภายใต้หัวข้อนั้น ต้องใช้กลวิธีค้นจากหัวเรื่องที่กว้างกว่า
๒. บางครั้งต้องใช้การสร้างสรรค์กับการใช้รายการวัสดุสารสนเทศด้วย เพื่อให้ได้หนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องที่กลุ่มเครือข่ายหลายเนื้อหาวิชา
๓. ใช้รายการเพื่อการเข้าถึง (entries หรือ access points) ของหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อหาเดียวกัน จะทำให้ได้หัวเรื่องที่ถูกต้อง
๔. ใช้รายการวัสดุสารสนเทศเพื่อให้ได้ที่อยู่สารสนเทศเบ็ดเตล็ด เช่น ชื่อผู้แต่ง และปีที่พิมพ์ หรือใช้เลขเรียกที่พบจากการค้นหา เพื่อเริ่มต้นการหาหนังสือบนชั้น

๓. ประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

สารสนเทศอ้างอิงมีหลายประเภท และผลลัพธ์จากการสัมภาษณ์ คือการระบุประเภท

ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ควรทำคำอธิบายอย่างย่อให้กับสารสนเทศอ้างอิงแต่ละประเภทไว้ที่กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

รายการวัสดุสารสนเทศเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการค้นหา ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี (almanac) เป็นคำตอบที่เป็นข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ต้องการ หรือการค้นหาจากสารานุกรมเพื่อให้ได้ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสารสนเทศทั่วไปที่ได้รับตามหัวข้อเรื่อง

ประเภทของสารสนเทศอ้างอิง มีดังนี้

บรรณานุกรม (Bibliography) เป็นรายการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันตามหัวข้อวิชา

ดัชนี และสาระสังเขป (Index and abstract) เป็นหนังสือ ซีดีรอม หรือเว็บไซต์ที่จัดทำ การอ้างอิงบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารหรือแหล่งสารสนเทศอื่น เข้าถึงได้ตามเนื้อหาวิชา ชื่อเรื่อง และผู้แต่ง ดัชนีในรูปแบบออนไลน์ อาจจะทำให้คำสำคัญเพื่อการเข้าถึง และอาจให้เนื้อหาเต็มด้วย

พจนานุกรม (Dictionary) เป็นการเรียงคำตามลำดับตัวอักษร เป็นคำในภาษา หรือในสาขา วิชา ด้วยการให้นิยามหรือความหมายของคำ การออกเสียงคำ และที่มาของคำ

สารานุกรม (Encyclopedia) ประกอบไปด้วยสารสนเทศที่มีเนื้อหาหัวข้อวิชาต่าง ๆ อย่าง กว้างขวาง หรือหัวข้อเฉพาะวิชาหัวข้อเดียว แต่ละรายการจะยาวกว่าปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี นามานุกรม หรือพจนานุกรม รายการ (หรือบทความ) (Article) ของสารานุกรม อยู่ในรูปแบบการ เรียงตามตัวอักษร สารานุกรมโดยทั่วไปมีหลายเล่ม (volume) เล่มหนึ่งเป็นดัชนี เพื่อบอกที่อยู่สาร สนเทศในหัวข้อวิชาต่าง ๆ ที่ไม่เป็นรายการหลัก ไม่ใช่สารสนเทศทุกหัวข้อจะมีรายการของตนเอง เป็นรายการหลัก แต่อาจอยู่ภายใต้หัวข้ออื่น และเข้าถึงได้โดยการใช้ดัชนี

ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี (Almanac) ประกอบไปด้วยสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริง อย่างย่อ ที่เป็นขอบเขตเนื้อหาอย่างกว้าง โดยปกติตีพิมพ์ออกเป็นรายปี สารสนเทศที่เป็นไปตาม แบบแผนคือ สถิติ เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ อากาศ ข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์ ราววัด ประชาชน ดาราศาสตร์ ข้อเท็จจริงทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปีอาจประกอบไปด้วย สารสนเทศอย่างย่อ เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีก่อนการค้นหาสารสนเทศในที่อื่น บ่อยครั้งจะอ้างอิงแหล่ง ทรัพยากรที่ใช้ ซึ่งจะนำไปสู่สารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงได้

หนังสือรายปี (Yearbook) หนังสือรายปีตีพิมพ์เป็นรายปี เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในรอบปี และบ่อยครั้งพิมพ์เป็นฉบับเพิ่มเติมของสารานุกรมทั่วไป มีหลายวิชาชีพพิมพ์หนังสือ รายปีด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์ สถิติ และประชาชนที่ติดต่อกับวิชาชีพ

นามานุกรม (Directory) ให้สารสนเทศสั้น ๆ เกี่ยวกับบุคคล องค์กร บริษัท หรือสถาบัน สารสนเทศอาจจะประกอบไปด้วย ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์

หนังสือคู่มือ (Handbook) หนังสือคู่มือ โดยทั่ว ๆ ไปเกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน เช่น เคมี ฟิสิกส์ และประกอบไปด้วยข้อเท็จจริง ตาราง สารสนเทศทางสถิติ

อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical dictionary) ให้สารสนเทศประวัติบุคคล มีขอบเขตต่าง ๆ เช่น บุคคลที่ยังมีชีวิต บุคคลที่เสียชีวิตแล้ว บุคคลตามสาขาอาชีพและกิจกรรม เป็นต้น

อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ (Gazetteer) รายการคำที่เป็นสถานที่ทางภูมิศาสตร์ และตำแหน่งที่ตั้ง

รวมแผนที่ (Atlas) ประกอบไปด้วยแผนที่ต่าง ๆ มีรวมแผนที่ตามสาขาวิชา เช่น ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ดาราศาสตร์ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๔. การให้หัวเรื่องกับประเภทแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

หัวเรื่องในรายการวัสดุสารสนเทศจะระบุแหล่งประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่สะดวก ด้วยการทำการสร้างคำค้นที่เชื่อมด้วยประเภทของแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ เช่น รวมแผนที่ บรรณานุกรม สารานุกรมและพจนานุกรม ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี นามานุกรม อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ หนังสือคู่มือ คำนี เป็นต้น ดังตัวอย่าง

เคมี- -พจนานุกรม

ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี- -ไทย

๕. การพิจารณาคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ

หนังสืออ้างอิงบางเล่มให้คำตอบที่ดี นำมาใช้ในการตอบคำถามบ่อย บางเล่มใช้ประโยชน์ได้ในบางโอกาส บางเล่มมีประโยชน์เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดหนึ่ง และบางเล่มไม่มีคุณค่าเลย

บางเว็บไซต์ดีกว่าเว็บไซต์อื่น ๆ และทุกคนสามารถเผยแพร่เว็บไซต์ของตนเองได้ ไม่ว่าเว็บไซต์นั้นจะมีคุณภาพเช่นไร ความเชื่อถือได้ของทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณา ไม่ว่าจะอยู่ในรูปหนังสือหรือออนไลน์ก็ตาม

การพิจารณาและการหาลักษณะเฉพาะอย่างระมัดระวังกับทุกส่วนระหว่างการประเมินค่าปฏิบัติ ดังนี้

หนังสือ หาในจุดต่อไปนี้

๑. สารสนเทศทางบรรณานุกรมที่ได้มาตรฐาน ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง เล่มที่ ครั้งที่ พิมพ์ ชื่อชุด เมืองที่ตีพิมพ์ ชื่อสำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์
๒. ประเด็นสำคัญที่เป็นประโยชน์อื่น ได้แก่ คำนำ ความเบื้องต้น หรือข้อแนะนำในการใช้ สารบัญ เนื้อหา ภาคผนวก อภิธานศัพท์ หรือดัชนี

เว็บไซต์

๑. การระบุผู้แต่ง หรือผู้เผยแพร่ (publisher) หรือหน่วยงานรับผิดชอบ ทำให้รู้แหล่งวัสดุได้หรือไม่
๒. ความสะดวกในการค้นหา จากดัชนี สารบัญ รายการเชื่อมโยง
๓. ความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศ ด้วยการระบุวันที่ครั้งสุดท้ายที่ทำให้เป็นปัจจุบัน

๖. การประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศอย่างระมัดระวังแล้ว ก็ประเมินค่าว่า ทรัพยากรสารสนเทศนั้นคืออย่างไร ตอบสนองความต้องการได้หรือไม่ โดยมีขอบเขต ดังนี้

๖.๑ ขอบเขตการประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ

- ๖.๑.๑ วัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- ๖.๑.๒ ความเชื่อถือได้ของแหล่งทรัพยากร ความมีคุณภาพของผู้เผยแพร่ ได้แก่ ผู้แต่ง สำนักพิมพ์ และเว็บไซต์
- ๖.๑.๓ ขอบเขตของสารสนเทศว่า ครอบคลุมอะไรบ้าง
- ๖.๑.๔ ผู้รับสารเป็นคนกลุ่มไหนที่ผู้แต่งต้องการ เป็นประโยชน์ตามกลุ่มที่กำหนดหรือไม่
- ๖.๑.๕ รูปแบบการจัดเรียง สะดวกต่อการใช้หรือไม่
- ๖.๑.๖ ความถูกต้องของสารสนเทศ
- ๖.๑.๗ ใช้ตอบคำถามอะไรได้บ้าง

แหล่งสารสนเทศอ้างอิงที่มีสารสนเทศขัดแย้งกัน ต้องตรวจสอบกับทรัพยากรสารสนเทศอื่น

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ข้อเสนอแนะการประเมินคุณค่าสารสนเทศที่ได้จากอินเทอร์เน็ต

(The Johns Hopkins University. The Sheridan Library, 2002) ไว้ดังนี้

๖.๒ ผู้แต่ง เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินสารสนเทศ โดยเฉพาะเมื่อหาสารสนเทศบางประเภทที่มีคุณค่า ที่ต้องการความเชื่อถือได้ พิจารณา ดังนี้

- ๖.๒.๑ เมื่อผู้แต่งเป็นที่รู้จักกันดี และชื่อที่เป็นที่ยอมรับกันได้
- ๖.๒.๒ เมื่อพบผู้แต่งไม่เป็นที่ยอมรับ
 - ๖.๒.๒.๑ ผู้แต่งได้รับการกล่าวถึงในทำนองที่ดีจากผู้แต่งคนอื่น หรือจากบุคคลอื่น ที่มีภาวะที่เชื่อถือได้
 - ๖.๒.๒.๒ เมื่อได้พบหรือเชื่อมต่อผู้แต่ง จากเอกสารเว็บไซต์ที่เป็นที่เชื่อถือ
 - ๖.๒.๒.๓ เอกสารจากเว็บจะพบสารสนเทศชีวประวัติ ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน การเป็นสมาชิกสถาบันอื่น และที่อยู่

๖.๒.๒.๔ สารสนเทศชีวประวัติสามารถหาได้ โดยการเชื่อมต่อเอกสารอื่น จะสามารถทำให้ตัดสินใจได้ว่า เป็นที่เชื่อถือได้ของผู้แต่ง

๖.๒.๒.๕ ถ้าไม่มีสิ่งที่กล่าวมา แต่มีที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้แต่ง เพื่อการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลงาน และภูมิหลังทางวิชาการของเขา

๖.๓ องค์การการพิมพ์เผยแพร่ เป็นการช่วยประเมินเอกสารทุกชนิดที่อ่าน ในโลกการตีพิมพ์สิ่งนี้หมายความว่า ต้นฉบับของผู้เขียนได้ผ่านการดำเนินการตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง เป็นการพบมาตรฐาน หรือจุดมุ่งหมายขององค์การที่ให้การสนับสนุนเช่นสำนักพิมพ์ อาจประกอบไปด้วย การตรวจแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต การถามเพื่อให้ประเมินบาบาทและความเชื่อถือได้ของสำนักพิมพ์ ในที่นี้หมายถึงเครื่องบริการ (server) ที่เอกสารนั้นอยู่

๖.๓.๑ ชื่อองค์กรที่ปรากฏในเอกสาร ไม่ว่าส่วนใด ๆ ที่แสดงว่า เอกสารเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานทางวิชาการที่เป็นทางการ หรือเป็นเว็บไซต์นักวิชาการ :

๖.๓.๒ สามารถเชื่อมต่อเว็บเพจไปตามรายการที่ให้ไว้หรือไม่ พอบอกได้ว่าเป็นที่อยู่เดียวกับเครื่องบริการ หรืออยู่ในสารบบ (directory) เดียวกัน

๖.๓.๓ องค์การเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาหรือไม่

๖.๓.๔ องค์การเหมาะกับเนื้อหาวิชาหรือไม่

๗. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต

สารสนเทศอ้างอิงหลายประเภทอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งอินเทอร์เน็ตด้วย ซึ่งมีคุณค่าที่หลากหลาย และมียุทธวิธีในการค้นสารสนเทศได้หลายวิธี

ประโยชน์สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๑. ความเร็วของการสืบค้น ค้นได้ทันทีเมื่อต้องการ

๒. มีหลายจุดเข้าถึง สารสนเทศในรูปวัสดุพิมพ์จะเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษร และมีดัชนีแยกไว้เพื่อการค้นแง่มุมอื่น เป็นข้อจำกัดในการค้นหา ส่วนเพิ่มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีหลายจุดในการเข้าถึง

๓. ความสามารถในการเชื่อมคำ เป็นไปได้ที่จะเข้าถึงหลายจุดเข้าถึงในเวลาเดียวกัน

๔. ความสามารถในการได้รับสารสนเทศจากที่เดียวกัน มีสารสนเทศหลายประเภทอยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อจำกัดของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๑. ต้องคุ้นเคยกับการค้นแบบออนไลน์

๒. ไม่มีโอกาสที่จะค้นพบโดยบังเอิญ

๓. ถ้าสะกดคำผิด ไม่สามารถได้ผลลัพธ์
๔. ลื่นเปลืองค่าใช้จ่าย

๘. แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่ให้สารสนเทศโดยตรงกับผู้ใช้บริการ มีเครื่องมือที่ช่วยเหลือในการค้นหาสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศอ้างอิง นอกจากนี้ ห้องสมุดหลายแห่งให้บริการทางเว็บไซต์ หรือผ่าน ปรินท์ซีอีเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศจากที่ใดก็ได้ สิ่งที่ใช้ต้องการสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นความต้องการการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ที่จะรู้คำตอบที่รวดเร็ว เป็นการส่วนตัว ค้นหาได้ง่าย และไม่เสียเงิน และอย่างน้อยที่สุดไม่เสียเวลา (Kresh, D. N., June 2000)

เว็บไซต์บางเว็บไซต์อาจจะให้เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ หรือช่วยเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น หรือแนะนำเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ :

เมื่อเทคโนโลยีพัฒนา บทบาทขั้นต้นของห้องสมุดก็จะช่วยให้ผู้ใช้รู้ถึงคุณภาพ ความถูกต้อง และคุณค่าสารสนเทศที่เขาพบ ตัวอย่างเช่น การค้นหาอย่างเดียวกันกับเครื่องมือช่วยค้น ต่าง ๆ ก็จะได้รับผลที่แตกต่างกัน ซึ่งห้องสมุดสามารถบอกได้ว่าเครื่องมือช่วยค้นใดดีที่สุด และบรรณารักษ์ต้องยอมรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนี้ ถ้าต้องการที่จะให้บริการคนกลุ่มวัยเยาว์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์ต้องมีความรับผิดชอบอย่างหนึ่งในการสร้างความมั่นใจอย่างเพียงพอให้เกิดขึ้นกับบุคคลวัยเยาว์ ที่จะทำให้เขาเข้าถึงวัสดุสารสนเทศและนันทนาการในวงกว้าง และบริการที่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลาย ตามความต้องการของเขา

สมาคมห้องสมุดอเมริกันเป็นสมาคมที่ต่อต้านห้องสมุดที่จำกัดขอบเขตการเข้าถึงวัสดุสารสนเทศและบริการกับคนกลุ่มน้อย และเห็นว่าพ่อแม่และผู้ปกครองเท่านั้นที่อาจจะจำกัดขอบเขตได้เฉพาะกับเด็กที่เป็นลูกหลานของพวกเขาเท่านั้น ให้ออกจากการเข้าถึงวัสดุสารสนเทศและบริการห้องสมุด พ่อแม่และผู้ปกครองที่ประสงค์ที่จะไม่ให้เด็ก ๆ เข้าถึงวัสดุสารสนเทศควรจะเปลี่ยนเป็นให้คำแนะนำบุตรหลานของตน ให้ใช้บริการกับห้องสมุดและบุคลากรที่มีความรับผิดชอบให้ทุกคนได้เข้าถึงวัสดุสารสนเทศ และได้รับบริการอย่างเสมอภาค

๙. การพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิง

บรรณานุกรม

คณะอนุกรรมการคัดเลือกหนังสือดีสำหรับห้องสมุด. (๒๕๔๒). *หนังสือดีสำหรับห้องสมุด ฉบับที่ ๗*. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ.

คณะกรรมการพัฒนาหนังสือแห่งชาติมอบหมายให้คณะอนุกรรมการคัดเลือกหนังสือดีสำหรับห้องสมุดดำเนินการคัดเลือกประมวลรายชื่อหนังสือดี พร้อมบรรณนิทัศน์ เพื่อเผยแพร่ข้อ

มูลสำหรับคัดเลือกหนังสือให้แก่ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดเรียง แต่ละรายการเรียงตามลำดับแผนการจัดหมวดหมู่ทศนิยมดิวอี้ และตามประเภทของหนังสือ มีการกำหนดเลขหมู่ของหนังสือไว้ท้ายบรรณนิทัศน์ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือ ท้ายเล่มเป็นดัชนีชื่อหนังสือ

โครงการจัดตั้งหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (๒๕๑๕). อินโดจีน : บรรณานุกรม.

ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เป็นคู่มือช่วยในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนาม เรียงตามลำดับตัวอักษรรายการภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส มีหมายเลขกำกับแต่ละรายการเพื่อประโยชน์ในการใช้โยงกับดัชนีผู้แต่ง ดัชนีชื่อเรื่องและดัชนีหัวเรื่อง

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, นวลฉวี สุธรรมวงศ์ และสุภาภรณ์ ชาวสำอางค์. (๒๕๔๒). บรรณานุกรมว่าด้วยเรื่อง "อยุธยา". กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมแหล่งข้อมูลว่าด้วยเรื่องอยุธยา จากสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ทั้งวารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารประกอบการประชุม เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับการศึกษาค้นคว้า และวิจัย เกี่ยวกับ "อยุธยา" ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง การปกครอง ความสัมพันธ์กับต่างประเทศ ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี โดยเรียงตามหัวเรื่อง แต่ละรายการระบุแหล่งที่มีเอกสารด้วย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สถาบันไทยคดีศึกษา. (๒๕๑๓). สหบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์.

กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สหบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์ได้เริ่มจัดพิมพ์ในปี ๒๕๒๖ สำหรับสหบรรณานุกรมในปี ๒๕๓๓ นี้ มีข้อสนเทศรวม ๒,๐๐๐ รายการ โดยการจัดเรียงตั้งแต่ปี ๒๕๓๑ เป็นต้นมา แบ่งการเรียงลำดับเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ เป็นดรรชนีหัวเรื่อง เรียงตามลำดับตัวอักษร ตามที่เจ้าของแหล่งให้ไว้เป็นหลัก และอาจมีการปรับแต่งหัวเรื่องบ้าง แต่ละรายการภายใต้หัวเรื่องจะมีหมายเลขกำกับไว้เพื่อการสืบค้นไปยังรายละเอียดของบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์หมายเลขนั้น ๆ ส่วนที่ ๒ เป็นรายการบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์เรียงตามลำดับรายการหลัก โดยที่แต่ละรายการจะมีหมายเลขกำกับไว้ ท้ายรายการระบุแหล่งที่มีวิทยานิพนธ์ และมีเลขเรียกไว้ด้วย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา. (๒๕๑๔). ญี่ปุ่น : บรรณานุกรมสิ่ง

พิมพ์ต่อเนื่อง (เล่ม ๒). ปทุมธานี : โครงการศูนย์ข้อมูลและห้องสมุด สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ออกศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรมเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าในเรื่องราวของญี่ปุ่นที่ปรากฏในสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จำนวน ๑,๐๐๐ รายการ การจัดเรียง ส่วนที่ ๑ เป็นดัชนีหัวเรื่อง แต่ละหัวเรื่องมีหมายเลขรายการของบรรณานุกรมกำกับ เพื่อโยงกับหัวเรื่อง ส่วนที่ ๒ เป็นรายการบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เรียงตามลำดับตัวอักษรรายการหลักภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

วิทยาการ เชียงกูล, และคนอื่น ๆ. (๒๕๕๒). *สารานุกรมแนะนำหนังสือดี ๑๐๐ เล่ม ที่คนไทยควรอ่าน*. กรุงเทพฯ : กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

หนังสือเล่มนี้เป็นการคัดเลือกหนังสือดี ๑๐๐ เล่ม ที่คนไทยน่าจะได้อ่าน และทำบทวิจารณ์เพื่อการแนะนำหนังสือเล่มนั้น ๆ มีบทสรุปเพื่อให้ผู้อ่านมีเวลาน้อย เข้าใจภาพรวมของหนังสือในเวลาอันรวดเร็ว ได้นำลำดับเหตุการณ์ของสังคมไทยในช่วงที่หนังสือแต่ละเล่มพิมพ์เผยแพร่ ระหว่างการวิจัยเพื่อคัดเลือกหนังสือ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเคลื่อนไหวให้กับสังคมให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือ :

สมทรง เจ๊ะดาไอ๊ะ. (๒๕๓๘). *บรรณานุกรมโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พ.ศ. ๒๕๓๗*. ปัตตานี : งานโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

บรรณานุกรมโสตทัศนวัสดุนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นคู่มือค้นหาโสตทัศนวัสดุที่จัดหาในปีงบประมาณ ๒๕๓๗ เป็นรายชื่อวิดิทัศน์และแถบบันทึกเสียงคาสเซต โดยแบ่งเป็น ๔ ส่วน ส่วนแรก เป็นบรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ ส่วนที่ ๒ เป็นบรรณานุกรมภาษาไทย จัดเรียงตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่อง ภายใต้อักษรเดียวกันเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อเรื่อง มีเลขเรียกวัสดุกำกับทุกรายการ ส่วนที่ ๓ เป็นดัชนีหัวเรื่อง ส่วนที่ ๔ เป็นดัชนีชื่อเรื่อง

สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม. (๒๕๓๖). *รายชื่อสถานภาพและการบริการฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สํารวจเมื่อ เมษายน ๒๕๓๖*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.

สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้จัดพิมพ์ “รายชื่อสถานภาพและการบริการฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” ในปี ๒๕๓๖ โดยที่มีผู้ขอรับเอกสารจำนวนมาก จึงเร่งสำรวจให้ข้อมูลทันสมัยและครอบคลุม จึงได้จัดทำเล่มนี้ขึ้น โดยเรียงตามกระทรวงและกรมที่ให้บริการ ข้อมูลที่ได้ประกอบไปด้วย ชื่อฐานข้อมูล เนื้อหาสาระ ปีที่เก็บ จำนวนระเบียบ ลักษณะการให้บริการ

สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ. (๒๕๓๕). *บรรณานุกรมสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ในพระบรมราชจักรีวงศ์ เล่ม ๒*. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ ในคณะอนุกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.

บรรณานุกรมสิ่งพิมพ์นี้ เป็นบรรณนิทัศน์เล่มที่ ๒ ของคณะอนุกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ ที่จัดพิมพ์ขึ้น เพื่อรวบรวมเรื่องราวเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ในพระบรมราชจักรีวงศ์ แบ่งเป็น ๔ ภาค ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ เรื่องที่เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ในพระบรมราชจักรีวงศ์ เรื่องที่เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ตามลำดับรัชกาล ตั้งแต่รัชกาลที่ ๑ จนถึงรัชกาลปัจจุบัน เรื่องเกี่ยวกับพระบรมราชวงศ์และพระราชวงศ์

ดัชนี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สำนักหอสมุด. (๒๕๒๘). *ดรชนิชีวประวัติ เล่ม ๑ ชีวประวัติชาวไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดรชนิชีวประวัตินี้ เป็นดรชนิช่วยค้นหาชีวประวัติชาวไทย ในการจัดทำได้รวบรวมจากหนังสือรวมชีวประวัติ หนังสืองานศพ วารสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ที่มีชีวประวัติปรากฏอยู่ เป็นชีวประวัติทั้งท่านที่มีชีวิตอยู่ และเสียชีวิตไปแล้ว ในสาขาอาชีพต่าง ๆ การเรียบเรียงได้จัดเนื้อหาออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ บรรณานุกรม เป็นรายการหนังสือที่เลือกมาทำดรชนิ จำนวน ๒,๘๐๘ รายการ เรียงตามรายการหลัก พร้อมหมายเลขประจำหนังสือ ส่วนที่ ๒ เป็นดรชนิชีวประวัติ จำนวน ๔,๓๘๘ รายการหลัก บอกหมายเลขประจำหนังสือจากส่วนบรรณานุกรม และเลขหน้า

มหาวิทยาลัยมหิดล. สำนักหอสมุด. (๒๕๓๒). *ดรชนิวารสารการแพทย์ไทย ๒๔๘๑ - ๒๕๒๖ เล่ม ๒ (๒ เล่ม)*. กรุงเทพฯ : โครงการตำรา-ศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

ดรชนินี้มี ๒ ภาค ภาคที่ ๑ เป็นดรชนิผู้แต่ง เรียงตามลำดับชื่อตัวแรกของผู้แต่ง ผู้แต่งมากกว่า ๑ จะมีชื่อผู้แต่งตั้งแต่คนที่ ๒ ถึงคนสุดท้ายปรากฏในส่วน โยง มีประมาณ ๒๕,๐๐๐ รายการ ภาคที่ ๒ เป็นหัวเรื่อง ที่กำหนดขึ้นโดยยึดเอา Medical Subject Headings ของหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน เป็นเกณฑ์ในการให้หัวเรื่อง มีประมาณ ๑๕,๐๐๐ รายการ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (๒๕๔๔). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาทางวิชาการสถาบัน*

เทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ ๑๘ “ราชมงคลวิชาการ’๔๔” ระหว่างวันที่ ๑๕ – ๑๗
กุมภาพันธ์ ๒๕๔๔ ณ หอประชุมใหญ่ ศูนย์กลางราชมงคล. ปทุมธานี : ศูนย์กลาง
ราชมงคล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

รายงานฉบับนี้เป็นการรวบรวมบทความวิจัยที่ได้ผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำ
เสนอผลงานในการประชุมสัมมนาทางวิชาการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ ๑๘ “ราชมงคล
วิชาการ’๔๔” โดยแบ่งบทความออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มช่างอุตสาหกรรม กลุ่มเกษตรกรรม กลุ่ม
บริหารและทั่วไป ภาคผนวก เป็นรายชื่อและที่อยู่ของหน่วยงานในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราช
มงคล

สุนทรี รตสุทธธรรม และคนอื่น ๆ. (๒๕๔๓). *ดรชรณีวารสารไทย ๒๕๓๗ – ๒๕๓๘ (๓ เล่ม)*.

กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หนังสือดรชรณีวารสารไทย ๒๕๓๗ – ๒๕๓๘ เล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือในการ
ค้นคว้าสารสนเทศจากวารสารวิชาการ สาขาสังคมศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพิมพ์เผยแพร่
ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๓๗ – ๒๕๓๘ จำนวน ๑๗๕ ชื่อ โดยเรียงแต่ละรายการตามหัวเรื่อง มีจำนวน ๓
เล่ม เล่มที่ ๑ และ ๒ เป็นดรชรณีวารสารเรียงตามหัวเรื่อง เล่มที่ ๓ เป็นดรชรณีผู้แต่ง

อัจฉริยา रामสมภพ สุมนา วัศสระ และแจ่มจันทร์ นพบุตรกานต์. (๒๕๓๓). *ดรชรณีหนังสือ*

พิมพ์ธุรกิจ ประจำปี ๒๕๓๑. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หนังสือคั้งนี้ ใช้เป็นคู่มือค้นเรื่องทางธุรกิจ การค้า การลงทุน อุตสาหกรรม และเรื่องทาง
ด้านเศรษฐกิจโดยส่วนรวม หนังสือพิมพ์ที่นำมารวบรวมทำคั้งนี้ประกอบไปด้วย หนังสือพิมพ์ฐาน
เศรษฐกิจ ประชาชาติธุรกิจ ผู้จัดการ และเส้นทางเศรษฐกิจ ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในปี ๒๕๓๑ โดยเรียง
ตามหัวเรื่อง มีคั้งนี้ผู้แต่ง

สาระสังเขป หรือบทคัดย่อ

ปรีดา เมธาพิทย์ และเพ็ญศรี บุญเรือง. (๒๕๔๒). *บทคัดย่องานวิจัยด้านการควบคุมคุณภาพและ
การใช้ประโยชน์จากสัตว์น้ำ*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนาสัตว์น้ำ กรมประมง.

(เอกสารเผยแพร่ ฉบับที่ ๑ / ๒๕๔๒)

บทคัดย่อเล่มนี้ เป็นการรวบรวมบทคัดย่อผลงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาอุตสาห-
กรรมสัตว์น้ำ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ – ๒๕๔๒ จำนวน ๒๒๗ เรื่อง โดยได้แบ่งตามกระบวนการใช้
ประโยชน์จากสัตว์น้ำ ตั้งแต่การเก็บรักษาสัตว์น้ำภายหลังการจับ การแปรรูปเพื่อการบริโภค การ
บรรจุหีบห่อ การพัฒนาเครื่องมือแปรรูปสัตว์น้ำ ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากเศษเหลือ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการทำโครงการวิจัยของสถาบัน ให้สอดคล้อง

กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๘ และนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาในด้านอุตสาหกรรมสัตว์น้ำได้ทันต่อเหตุการณ์

รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ประวัติศาสตร์ พ.ศ. ๒๔๘๘ – ๒๕๒๗. กรุงเทพฯ : ภาควิชา

ประวัติศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; โครงการจัดตั้ง “กองทุน รองศยามานนท์”. (จัดพิมพ์เพื่อเป็นอนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ ศาสตราจารย์รองศยามานนท์ วัดธาตุทอง วันอาทิตย์ที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๒๘)

รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ประวัติศาสตร์ฯ เล่มนี้ เป็นการรวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาประวัติศาสตร์ ที่เขียนขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๔๘๘ – ๒๕๒๗ โดยจำแนกเป็น บทคัดย่อวิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประวัติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บทคัดย่อปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร บทคัดย่อวิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มหาวิทยาลัยศิลปากร ข้อมูลแต่ละรายการประกอบไปด้วย ชื่อวิทยานิพนธ์ที่เป็นภาษาไทย ชื่อวิทยานิพนธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์ บทคัดย่อภาษาไทย รายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรืออาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย รายชื่อคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ หรือกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์ โดยเรียงลำดับตามปีการศึกษาและชื่อวิทยานิพนธ์

พจนานุกรม

พจนานุกรมทั่วไป

เชียรชัย เอี่ยมวรมะ. (๒๕๔๐). *พจนานุกรมไทย (ฉบับ อธิบาย ๒ ภาษา)*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.

พจนานุกรมนี้ให้ความหมายภาษาไทยที่หลากหลายแง่มุม และแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วย มีการรวบรวมสำนวนได้ด้วย ผู้เขียนเขียนขึ้นด้วยเห็นความพิสดารของภาษาไทย ทำให้มีการให้ความหมายที่หลากหลายของคำไทย

เชียรชัย เอี่ยมวรมะ. (๒๕๓๕). *พจนานุกรมอังกฤษ – ไทย (พิมพ์ครั้งที่ ๔)*. กรุงเทพฯ :

รวมสาส์น.

พจนานุกรมนี้เป็นการถ่ายทอดจากพจนานุกรมจีน ๒ ชื่อ มาเป็นพจนานุกรมอังกฤษ – ไทย ผู้เขียนได้พยายามให้ความหมายคำในแง่มุมต่าง ๆ ครบทุกแง่มุม นอกจากนี้ ยังเป็นการรวบรวมคำศัพท์กว่า ๘๐,๐๐๐ คำ สุภาษิตและสำนวนอีกประมาณ ๑๔,๐๐๐ คำ บอกวิธีใช้ วิธีการอธิบายความหมาย การใช้เครื่องหมายต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

ดำเนิน การเด่น และเสฐียรพงษ์ วรรณปก. (๒๕๕๑). *ดำเนิน – เสฐียรพงษ์ พจนานุกรมไทย – อังกฤษ* (พิมพ์ครั้งที่ ๘). กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พริ้นติ้ง.

พจนานุกรมอังกฤษ – ไทยเล่มนี้ เรียงคำตามลำดับตัวอักษร ก - ฮ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ เลือกเอาเฉพาะคำที่ใช้ทั่วไป คำเก่า ๆ และคำที่เป็นภาษาถิ่นส่วนมากจะไม่นำมารวมไว้ การวางคำตั้งและคำลูก บางครั้งมิได้ยึดตาม ฉบับราชบัณฑิตยสถานไป บางคำมีความหมายหลายนัย ก็เลือกเอาความหมายที่ต้องการเท่านั้น การแปลไม่เน้นการถอดคำตามตัวอักษร แต่จะแปลให้ตรงกับวัฒนธรรม และให้ตรงกับประเภทของคำ

BBC English Dictionary. (1993). London : BBC English ; HarpersCollins.

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้กันในทางการค้า การพาณิชย์ และการสื่อสาร ในด้านการส่งกระจายเสียงทางวิทยุ โทรทัศน์ และดาวเทียม ก็มีผู้รับชมหรือรับฟังถึง ๑๐๐ ล้านคนต่อวัน ด้วยเหตุนี้ BBC English จึงร่วมมือกับ Cobuild จัดทำพจนานุกรมภาษาพูดนี้ขึ้น :

Brown, L., Ed. (1993). *The New Shorter Oxford English Dictionary an Historical Principle* (2 Vols). Oxford : Carendal.

พจนานุกรมนี้ เป็นพจนานุกรมประวัติคำภาษาอังกฤษยุคใหม่ โดยให้ความหมายหลัก และพัฒนาการ โครงสร้างคำทุกขณะ ระหว่างปีคริสต์ศักราช ๑,๗๐๐ จนถึงปัจจุบัน ทั้งในภาษาเขียน ปกติทั่วไป และภาษาพูด คำสะแลง หรือคำภาษาถิ่น จากวรรณคดี หรือจากการสื่อสารมวลชนสมัยใหม่ คำทางวิทยาศาสตร์ หรือคำศัพท์เฉพาะ ทุกคำตั้งจะดูโยงย้อนเวลาเมื่อเป็นคำที่เป็นที่รู้จักครั้งแรก อย่างไรก็ตาม มีคำจากเอกสารตัวเขียนในภาษาอังกฤษยุคเก่าและยุคกลางด้วย

Collins Cobuild English Dictionary. (2000). Glasgow : HarpersCollins.

พจนานุกรมนี้ เป็นหนังสือที่ตีพิมพ์จากการพิมพ์ในปี ๑๙๘๗ โดยมีคำเก็บไว้ในคลังคำ แล้วนำคำมาวิเคราะห์ ในการเลือกคำจากคลังคำ ด้วยการพิจารณาแบบคำต่อคำ วลีต่อวลี เพื่อความชัดเจนของความหมายและการใช้คำ แล้วจึงเขียนนิยาม เลือกตัวอย่าง และเพิ่มสารสนเทศเกี่ยวกับการออกเสียง ไวยากรณ์ โครงสร้างคำ เพื่อความสมบูรณ์ของแต่ละรายการ แม้จะไม่มี การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ของคำอย่างสิ้นเชิง แต่คำแต่ละคำต้องการการใช้ใหม่ และความหมายใหม่ เป็นความพยายามในการทำพจนานุกรมฉบับนี้

Simpson, J.A., & Weiner, E.S.C. (1989). *The Oxford English Dictionary* (20 Vols) (2nd ed). Oxford : Clarendon.

พจนานุกรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมคำที่เป็นคำศัพท์ภาษาอังกฤษแต่แรกเริ่ม มาจนถึงปัจจุบัน ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่เป็นรูปคำ ประวัติที่มาของความหมาย การออกเสียง ประวัติคำคำที่รวบรวมเป็นคำที่เป็นมาตรฐานในวรรณกรรม คำจากการสนทนาที่คนใช้กันเป็นปกติโดยทั่วไป คำที่ไม่ใช้กัน คำเก่า คำศัพท์เฉพาะ คำภาษาถิ่น และคำสะแลง

พจนานุกรมเฉพาะวิชา

ถนิน บุญสุวรรณ. (๒๕๓๓). *ภาษาการเมืองในระบอบรัฐสภา* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ :

โอเดียนสโตร.

หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจระบบงานรัฐสภาของไทย เป็นคู่มือของนักการเมืองทุกระดับ เพื่อลดช่องว่างในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบรัฐสภา โดยนำคำที่ใช้ในรัฐสภาไทยมาอธิบายตามรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติ

โชติ สุวดี. (๒๕๒๔) *ปลาเมืองไทย = Fishes of Thailand*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

เป็นหนังสือที่รวบรวมชื่อวิทยาศาสตร์และชื่อท้องถิ่นของปลาพันธุ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ๑,๑๘๔ ชนิด แล้วจัดจำแนกตามชั้น อันดับ วงศ์ สกุล และชนิด ตามระบอบอนุกรมวิธาน (taxonomy) ภาพวาดประกอบเขียนโดย หลวงมัศยจิตรการ

คนัย ไชโยธา. (๒๕๔๓). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร.

หนังสือพจนานุกรมพุทธศาสตร์เล่มนี้ เขียนขึ้นด้วยจุดประสงค์ ๓ ประการ คือ หนึ่ง ใช้เป็นเอกสารประกอบการเรียนรายวิชาพระพุทธรศาสนา สอง ใช้เป็นแนวทางแก่ผู้สอนรายวิชาพระพุทธรศาสนาและพุทธปรัชญา และ สาม ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าของพระภิกษุ สามเณร นางชี และประชาชน โดยเขียนอย่างกะทัดรัด เน้นสาระความรู้ เสริมสาระ ให้ข้อคิดข้อเตือนใจ และให้แนวทางในการดำเนินชีวิต

ติน ปรัชญพฤทธิ. (๒๕๔๒). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้ เป็นการรวบรวมคำศัพท์และคำอธิบายจากเอกสาร มีเลขอ้างอิงเอกสารและเลขหน้าที่น่ามาอธิบายกำกับทุกคำอธิบาย มีคำอธิบายการใช้พจนานุกรมนี้ด้วย

ถาวร โพธิ์ทอง. (๒๕๔๔). *พจนานุกรมกฎหมายและศัพท์ที่เกี่ยวข้อง อังกฤษ - ไทย*.

(พิมพ์ครั้งที่ ๒ แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจนานุกรมนี้เป็นพจนานุกรมที่รวมเอาศัพท์ทางกฎหมาย และศัพท์ที่ใช้บ่อยในทางกฎหมาย มาให้ความหมายเป็นภาษาไทย พร้อมยกตัวอย่างเป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทยไว้ด้วย เพราะผู้เขียนมีเป้าหมายในการทำพจนานุกรมนี้เพื่อประโยชน์ในการแปลงานทางกฎหมาย

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. (๒๕๔๐). *พจนานุกรมการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ : ภาควิชา
ศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ มีคุณวุฒิและประสบการณ์เป็นที่เชื่อถือได้ ได้รวบรวมคำศัพท์เฉพาะ และข้อความที่ใช้ทางระเบียบวิธีการวิจัย ด้วยการรวบรวมเฉพาะคำหรือข้อความที่มีใช้กันอยู่ทั่วไป มาให้ความหมายและตัวอย่างประกอบ โดยนำคำศัพท์ภาษาอังกฤษมาเรียงตามตัวอักษร ให้คำไทยกำกับ แล้วอธิบายความหมายและตัวอย่างประกอบ

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (๒๕๔๓). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ที่ทำชื่อพจนานุกรมนี้มีสร้อยท้ายชื่อว่า “ฉบับประมวลศัพท์” เพื่อป้องกันความสับสน โดยทำให้ต่างออกไปจาก *พจนานุกรมพุทธศาสตร์* ของผู้เรียบเรียงเดียวกันที่มีอยู่ก่อน พจนานุกรมนี้เป็นพจนานุกรมที่รวบรวมและอธิบายคำศัพท์ทั่วไปทุกประเภทเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา เช่น หลักธรรม พระวินัย พิธีกรรม ประวัตินุคคลสำคัญ และวรรณคดีที่สำคัญ เป็นต้น ต่างจาก *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม* ที่มุ่งรวบรวมและอธิบายเฉพาะแต่หลักธรรม ซึ่งเป็นสาระสำคัญของพระพุทธศาสนา

วิทย์ เทียงบุญธรรม. (๒๕๒๗). *พจนานุกรมรวมกฎหมายไทย*. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.

พจนานุกรมรวมกฎหมายไทยเล่มนี้ เป็นการรวมศัพท์และสำนวนกฎหมายไทย โดยผู้เขียนมีความมุ่งมั่นตั้งแต่ครั้งเป็นนักศึกษานิติศาสตร์ ที่จะให้เป็นพจนานุกรมรวมกฎหมายที่สมบูรณ์ ในการเรียบเรียงมีการอ้างอิงกฎหมายฉบับต่าง ๆ ด้วย และมีสารบัญชั

วิทย์ เทียงบุญธรรม. (๒๕๓๕). *พจนานุกรมสัตว์และพืชในเมืองไทย* (พิมพ์ครั้งที่ ๒).

กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.

พจนานุกรมนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์และพืช เรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อสัตว์และพืช ข้อมูลที่ให้ประกอบไปด้วย ชื่อสามัญ ชื่อวิทยาศาสตร์ วงศ์ ลักษณะทั่วไป ถิ่นกำเนิด มีภาพตัวอย่างจำนวนมาก

วิทยากร เชียงกูล. (๒๕๔๑). *พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน และการธนาคาร*.

กรุงเทพฯ : มติชน.

พจนานุกรมเล่มนี้เป็นพจนานุกรมที่อธิบายความหมายคำศัพท์เกิดใหม่ในวงการเศรษฐกิจที่ละเอียดและทันสมัย ซึ่งรวมศัพท์ในวงการเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน และการธนาคารที่เกิดขึ้นในช่วง ๓๐ ปี ที่ผ่านมา จัดเรียงตามลำดับตัวอักษร A – Z โดยอธิบายความหมายเป็นภาษาไทย

อาร์คลี, นีล. (๒๕๔๒). *พจนานุกรมวิทยาศาสตร์*, แปลจาก Dictionary of Science โดย บรูว์ดี เชี่ยววัฒนา สุันทา วิบูลย์จันทร์ และชนิษฐา จันทนสมิต. กรุงเทพฯ : แพรวเยาวชน.

พจนานุกรมเล่มนี้อธิบายศัพท์และแนวคิดต่าง ๆ ของวิชาฟิสิกส์ เคมี และเทคโนโลยี ประโยชน์การใช้งานในวิทยาศาสตร์ โดยให้ความหมายคำศัพท์ตามหมวดวิชา คำศัพท์ที่นำมาอธิบายกว่า ๒,๐๐๐ คำ มีภาพประกอบจำนวนมาก

พจนานุกรมที่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษ

กนกวลี ชูชัยยะ. (๒๕๔๔). *พจนานุกรมวิสามานยนามไทย : วัด วัง ถนน สะพาน ป้อม*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

พจนานุกรมนี้ เป็นการรวบรวมคำวิสามานยนามประเภทวัด วัง ถนน สะพาน และป้อม ผู้เรียบเรียง ได้เน้นการเก็บรวบรวมคำเฉพาะชื่อสถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นหลัก และอาจมีชื่อสถานที่ในต่างจังหวัดบ้าง ที่เห็นว่าเป็นชื่อพระราชวังที่สำคัญ รวมทั้งคำที่มีประชาชนสอบถาม ในการเรียบเรียง ผู้เรียบเรียงได้ศึกษาจากเอกสารชั้นต้นในหอจดหมายเหตุแห่งชาติ บันทึกของบุคคลร่วมสมัย วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ข้อมูลเรื่องชื่อถนนจากกรุงเทพมหานคร

กิตติพร วีรสฐิฎก และยุพิน วีรสฐิฎก. (๒๕๓๔). *พจนานุกรมสำนวนคำภาษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอ็ดิสัน เพรส โปรดักส์.

ผู้เขียนรวบรวมสำนวนและความหมายจากพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน กว่าร้อยละ ๖๐ ของสำนวนที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้ ในการอธิบายความหมายสำนวนตามลำดับตัวอักษรของสำนวน

ธง วิทย์วัฒน์. (๒๕๔๐). *พจนานุกรมคำเหมือนกัน และคำตรงข้าม ฉบับนักเรียน นักศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ ๑). กรุงเทพฯ : โฟร์ เฟซ.

เป็นการรวบรวมคำศัพท์ และคำแปล คำเหมือนกันและคำตรงข้าม.

นิพนธ์ กาบสลับพล, ร.ท. (๒๕๔๓). *คำคล้ายในภาษาอังกฤษ* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : ทฤษฎี.

หนังสือเล่มนี้ เป็นการนำคำคล้าย (synonym) ในภาษาอังกฤษทั้งกลุ่ม มายกตัวอย่างอธิบายสรุปทีละคำ มีจำนวน ๑๕๕ กลุ่ม ช่วยให้การใช้ความหมายของคำศัพท์ที่มีความหมายเดียวกัน แต่ต่างรูปกันได้เป็นอย่างดี

รัชนี ขอโสคติกุล. (๒๕๓๘). *สำนวนอังกฤษและสำนวนไทยที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน* (พิมพ์ครั้งที่ ๖). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือเล่มนี้มีลักษณะการจัดทำดังนี้ ๑. ยกสำนวนอังกฤษและสำนวนไทยที่มีความหมายตรงกันหรือคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ ๒. ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันของสำนวนอังกฤษและสำนวนไทย ๓. เปรียบเทียบรูปคำของสำนวนอังกฤษและสำนวนไทย เช่น เป็นนามวลี กริยา กริยาวลี หรือวิเศษณ์ ๔. แสดงวิธีใช้สำนวนอังกฤษและสำนวนไทยแต่ละคู่ โดยยกตัวอย่างประกอบ ๕. อธิบายที่มาของสำนวนแต่ละสำนวนที่ทราบที่มาแน่นอน บางสำนวนที่ไม่ทราบที่มาที่แน่นอน แต่มีผู้ให้ข้อสันนิษฐานไว้ก็นำมากล่าวประกอบด้วย :

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๔). *ศัพท์รัฐศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* (พิมพ์ครั้งที่ ๔ แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

ปัจจุบันมีความจำเป็นที่ต้องใช้คำที่เป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้มีผู้คิดบัญญัติศัพท์ในสาขาวิชากันมากขึ้น ทำให้มีศัพท์บัญญัติภาษาไทยต่างกันหลายคำ เพื่อให้ศัพท์บัญญัติสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ศัพท์รัฐศาสตร์เป็นศัพท์บัญญัติที่เกิดขึ้นจากราชบัณฑิตยสถานกรมศาสตร์และการเมือง ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาจัดทำขึ้น เป็นศัพท์บัญญัติอังกฤษ - ไทย มีภาคคำเทียบไทย - อังกฤษด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๓). *ศัพท์คอมพิวเตอร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

เป็นการจัดทำศัพท์บัญญัติเท่านั้น ส่วนคำอธิบายก็ไปส่วนหนึ่งแต่ต้องล่าช้าเพราะวิทยาการสาขานี้เจริญก้าวหน้าเร็วมาก ทำให้มีศัพท์ใหม่เกิดขึ้นมากมาย คณะกรรมการบัญญัติศัพท์คอมพิวเตอร์จึงต้องเร่งบัญญัติศัพท์ใหม่เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยเป็นการบัญญัติศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นคำไทย เรียงตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ มีภาคคำเทียบไทย-อังกฤษด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). *ศัพท์เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

เป็นหนังสือที่รวบรวมศัพท์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนศัพท์สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกัน เนื่องจากสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศมีขอบข่ายที่กว้างขวาง ไม่สามารถบัญญัติศัพท์ได้ครบถ้วน เพื่อให้ทันกับความต้องการใช้ จึงเลือกบัญญัติศัพท์เฉพาะที่ต้องใช้เสมอ ๆ พิมพ์ออก

เผยแพร่ไปก่อน ในการจัดทำมีบางคำทับศัพท์ไว้ บางศัพท์ได้เสนอคำไทยควบคู่ไปด้วย โดยเป็นการบัญญัติศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นคำไทย เรียงตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ มีภาคคำเทียบไทย-อังกฤษด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๒๓). *พจนานุกรมศัพท์ภูมิศาสตร์อังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* (๒ เล่ม). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

ในการพิมพ์ครั้งที่ ๓ ของพจนานุกรมเล่มนี้ ได้นำศัพท์จากฉบับพิมพ์ครั้งที่ ๒ มาตีพิมพ์ร่วมกับศัพท์ภูมิศาสตร์ที่คณะกรรมการทำอักษรานุกรมภูมิศาสตร์พิจารณาเพิ่มเติม โดยจัดเรียงละกันไปตามลำดับอักษร A – Z ไม่แยกพิมพ์คนละเล่มตามที่ตั้งใจไว้เดิมและเนื่องจากมีศัพท์และภาพเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวจึงต้องแบ่งพิมพ์เป็นเล่ม ๑ เล่ม ๒

Trask, R.L. (1999). *Key Concepts in Language and Linguistics*. London ; New York : Routledge.

หนังสือเล่มนี้ เป็นการรวมแนวความคิดทางภาษาและภาษาศาสตร์ นำมาอธิบายเป็นคำ ๆ มีการโยงระหว่างคำ ดัชนีค้นคำ สารบัญคำที่นำมาอธิบาย รายการอ่านเพิ่มเติม

พจนานุกรมที่อธิบายความหมายด้วยภาพ

Corbeil, J., & Archambault, A. (c1992). *The Macmillan Visual Dictionary*. New York : Macmillan ; Maxwell Macmillan International.

พจนานุกรมนี้ ใช้คำอธิบายประกอบเพียง ๒ – ๓ คำ จะช่วยให้ซาบซึ่งประโยชน์และคุณภาพของสารสนเทศที่มีอยู่ในนั้น ภาพจะทำหน้าที่ให้ความหมายที่จำเพาะเจาะจง ได้แก่ ความหมายของคำ ทำให้ผู้ใช้พบความหมายได้ทันทีทันใด ผู้ใช้จะยอมรับเรื่องราวที่กำลังค้นหาได้ เพียงการมองดูครั้งเดียว ก็สามารถพบความหมายของคำศัพท์ได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ได้คำที่ต้องการเรียกสิ่งต่าง ๆ ได้ ท้ายเล่มมีดัชนีคำ

The Oxford – Duden Pictorial Thai & English Dictionary. (1994). Bangkok : River Book ; Samakkisan ; Oxford : Oxford University Press.

พจนานุกรมรูปภาพเล่มนี้ ได้รวบรวมคำศัพท์ ซึ่งได้ปรับปรุงใหม่ โดยเฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม กว่า ๓๐,๐๐๐ คำ ซึ่งสามารถอ้างอิงได้จากภาพและคำศัพท์ ที่ล้วนเป็นหัวข้อที่เลือกสรรแล้วทั้งสิ้น นับตั้งแต่สิ่งต่าง ๆ ใกล้ตัวเรา ไปจนถึง การพักผ่อน การกีฬา พืชและสัตว์ อุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์ ชีวิตวิทยาของมนุษย์ ศิลปะ และเทคโนโลยี คณะผู้จัดทำได้เพิ่มความระมัดระวังเป็นพิเศษ ในการอธิบายความแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษแบบ

อังกฤษ และแบบอเมริกัน มีการจัดทำหน้าพิเศษขึ้นเกี่ยวกับภาษาไทย เช่น สถาปัตยกรรม ศาสนา สัตว์และป่าไม้ ผลไม้และไม้ดอก เป็นต้น มีดัชนีคำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

สารานุกรม

สารานุกรมทั่วไป

ราชบัณฑิตยสถาน. *สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เล่ม ๑* - กรุงเทพฯ :

ราชบัณฑิตยสถาน.

สารานุกรมชุดนี้ มีการกำหนดขอบเขตในการเลือกคำอธิบายเรื่องราว ดังนี้ ๑. บุคคลสำคัญ ๒. เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์และความเคลื่อนไหวของโลก ๓. ประเทศ ภูมิภาค นคร เมือง ฯลฯ ๔. เรื่องราวเกี่ยวกับดาราศาสตร์ ๕. เชื้อชาติของมนุษย์ ๖. นิยายโบราณ ๗. ศาสนา ๘. ปรัชญา ๙. ลัทธินิกายต่าง ๆ ๑๐. หนังสือสำคัญของโลก ๑๑. ตำนานและนิทานต่าง ๆ ๑๒. ตัวสำคัญที่มีอยู่ในเรื่องวรรณคดี ๑๓. สังคมและการเมือง ๑๔. ครอบครัวที่สำคัญ ๑๕. สถาบันต่าง ๆ (สิ่งที่ตั้งขึ้นเป็นขนบประเพณี หรือสถานที่เกี่ยวกับการปกครอง วิทยาการ สังคม เป็นต้น) ๑๖. วันหยุดงานและพิธีรีตรอง ๑๗. วิทยาศาสตร์ ศีลธรรม และวัฒนธรรม (วรรณคดี ศิลปกรรม) ๑๘. เศรษฐกิจ แต่ละบทความลงชื่อผู้เขียนกำกับ เลขหน้าต่อกันมาตั้งแต่เล่ม ๑

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่ม ๑ -

(๒๕๑๖-) กรุงเทพฯ : โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน.

วัตถุประสงค์ของหนังสือชุดนี้ คือ เพื่อให้ความรู้แก่เยาวชนวัยต่าง ๆ กัน ได้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องหรือสิ่งที่เกี่ยวกับตัวเรา ประวัติศาสตร์ของเรา และโลกที่เราอาศัยอยู่ เป็นความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ อาทิ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ เป็นต้น แต่ละเล่มมีเรื่องราวต่าง ๆ หลายสาขาวิชา มีชื่อผู้เขียนกำกับทุกบทความ

The Encyclopedia Americana (International edition). (1993).. Danbury, Conn. : Grolier.

สารานุกรมชุดนี้ เป็นสารานุกรมชื่อแรกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ๑๘๒๕ ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้เชี่ยวชาญและนักอ่านทั่วไป เหมาะสำหรับทั้งนักศึกษา อาจารย์ บรรณารักษ์ และบุคคลทั่วไป เรียงตามลำดับตัวอักษร ตั้งแต่เล่มที่ ๑ ถึงเล่มที่ ๒๕ เล่มที่ ๓๐ เป็นดัชนี

The Hutchinson Encyclopedia (2000 edition). (1999). Sheffield, England : Helicon.

สารานุกรมเล่มนี้ เป็นสารานุกรมที่เขียนบทความขนาดสั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อ่านมีมุมมองที่กว้างในเนื้อที่อันจำกัด ด้วยภาษาที่ง่ายและชัดเจน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง จะพบว่า มีหลายรายการที่เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลง เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ ประเทศที่เกิดขึ้นใหม่ และผู้นำภายหลังการล่มสลายของสหภาพโซเวียต ความก้าวหน้าทางการแพทย์และพันธุกรรม วัฒนธรรมและศิลปกรรมที่เป็นที่นิยม มีการโยงเรื่องที่เกี่ยวข้องกันด้วย

The New Encyclopaedia Britannica (15th ed). (1994). Chicago : Encyclopaedia Britannica.

สารานุกรมชุดนี้เป็นสารานุกรมที่แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ Micropaedia Macropaedia และ Propaedia สำหรับ Micropaedia เป็นการเสนอบทความขนาดสั้นจำนวน ๑๐,๐๐๐ บทความ เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคล สถานที่ สิ่งต่าง ๆ ความคิด โดยจัดเรียงตามลำดับตัวอักษร ใช้เป็นแหล่งสารสนเทศได้ ใช้สนับสนุนส่วน Macropaedia สำหรับส่วนที่เป็น Macropaedia ได้รับการสนับสนุนจากส่วนที่เป็นดัชนี และจากการแนะนำการอ่านเพิ่มเติมจาก Propaedia ส่วนที่เป็น Macropaedia เหมาะสำหรับผู้่านที่ต้องการสำรวจสาขาวิชาการต่าง ๆ ของมนุษย์ทุกด้าน โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

สารานุกรมเฉพาะวิชา

ชัยวัฒน์ เจนวานิชย์. (๒๕๒๕). *สารานุกรมธาตุ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สารานุกรมเล่มนี้ให้เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับธาตุทั้งหมดที่มนุษย์ค้นพบ ทั้งที่มีปรากฏในธรรมชาติและที่มนุษย์สังเคราะห์ขึ้น โดยให้รายละเอียดของแต่ละธาตุ ได้แก่ การค้นพบ แหล่งที่พบ ปริมาณในธรรมชาติ การเตรียม สมบัติกายภาพ สมบัติเคมี การใช้ประโยชน์ ความเป็นพิษ ตลอดจนข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ โดยเรียงลำดับตามตัวอักษรชื่อธาตุ A – Z

ส. พลายน้อย. (๒๕๓๖?). *สารานุกรมประวัติศาสตร์ไทย* (พิมพ์ครั้งที่ ๕ ปรับปรุงใหม่).

กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.

สารานุกรมนี้ รวบรวมจากการจัดบันทึกการค้นพบประเด็นทางประวัติศาสตร์ที่แปลกใหม่ แล้วนำมาเรียงกันตามลำดับตัวอักษร เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการอ่านเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ที่ไม่มีเวลามากนัก และไม่ต้องอ่านจากหลายแหล่ง ช่วยให้เข้าใจประวัติศาสตร์ไทยได้ในเวลาอันจำกัด

สมาคมวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย. (๒๕๓๓). *สารานุกรมวิทยาศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ ๑).

กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สารานุกรมนี้เป็นการจัดทำจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ตามวัตถุประสงค์ของสมาคมวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย ให้ความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ

สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคกลาง. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์.

สารานุกรมวัฒนธรรมไทยชุดนี้ จัดพิมพ์เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ๖ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ เป็นแหล่งรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิต และภูมิปัญญาของกลุ่มชนที่อาศัยอยู่ในภาคกลาง มีชื่อผู้เขียนบทความกำกับทุกบทความ รวม ๑๕ เล่ม

สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคใต้. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์.

สารานุกรมวัฒนธรรมไทยชุดนี้ จัดพิมพ์เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ๖ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ การจัดทำสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคใต้ ครั้งแรกเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๔ เสร็จเรียบร้อยและพิมพ์ออกเผยแพร่ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๒๘ การชำระสารานุกรม ภาคใต้ เป็นสารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคใต้ เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ พิมพ์ในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ จำนวน ๑๘ เล่ม เนื้อหาเพิ่มจากเดิมประมาณ ๒ เท่า ผู้เขียนจำนวน ๓๒๓ คน ภาพประกอบเพิ่มกว่า ๒ เท่า มีชื่อผู้เขียนบทความกำกับทุกบทความ

สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคเหนือ. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์.

สารานุกรมวัฒนธรรมไทยชุดนี้ จัดพิมพ์เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ๖ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ เป็นแหล่งรวม “ริตบ้านรอยเมือง” หรือภูมิปัญญาในภูมิภาควัฒนธรรมล้านนา หรือเป็นงานประมวลข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชนในขอบเขตวัฒนธรรมล้านนา หรือภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย มีชื่อผู้เขียนบทความกำกับทุกบทความ รวม ๑๕ เล่ม

สารานุกรมวัฒนธรรมไทย ภาคอีสาน. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ : มูลนิธิสารานุกรมวัฒนธรรมไทย
ธนาคารไทยพาณิชย์.

สารานุกรมวัฒนธรรมไทยชุดนี้ จัดพิมพ์เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ๖ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ เป็นข้อมูล

ชั้นต้นที่นักวิชาการและผู้รู้ท้องถิ่นได้ร่วมกันประมวลเนื้อหาสาระทางภูมิปัญญาพื้นฐาน และวิถี
 ประชาที่ชาวอีสานได้ประพฤติกปฏิบัติกันในอดีตจนถึงปัจจุบัน มีชื่อผู้เขียนบทความกำกับทุกบท
 ความรวม ๑๕ เล่ม

รีดเดอร์ส ไคเจสท์. (๒๕๔๔). *สารานุกรมประวัติศาสตร์โลก*. กรุงเทพฯ : รีดเดอร์ส ไคเจสท์
 (ประเทศไทย).

สารานุกรมประวัติศาสตร์โลกเล่มนี้ เรียงลำดับหัวข้อตามตัวอักษร A – Z มีมากกว่า ๑,๕๐๐
 หัวข้อ ในการจัดทำภาคภาษาไทยยังได้เสริมหัวข้อประวัติศาสตร์ไทย ไม่ว่าจะเป็นพระประวัติพระ
 มหาจักรีบรมราชูปถัมภ์ หรือสถานที่สำคัญที่ได้รับการประกาศให้เป็นมรดกโลก หรืออุทยานประวัติ
 ศาสตร์ บาง หัวข้อล้อมกรอบสารคดี คณะผู้จัดทำได้พยายามค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบ
 ความถูกต้องการทับศัพท์ชื่อเฉพาะไม่ว่าจะเป็นชื่อคน ชื่อสถานที่ ที่ได้ตรวจสอบให้ตรงกับเสียงอ่าน
 นั้น ๆ ศักกราชส่วนใหญ่เป็นคริสต์ศักราช ยกเว้นหัวข้อไทยจะใช้พุทธศักราช :

Kent, A., & Lancour, H., Ed. (c 1968). *Encyclopedia of Library and Information Science*
 V1-. New York : Marcel Dekker.

สารานุกรมชุดนี้ เป็นสารานุกรมสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวบรวม
 โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจำนวนมาก เรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อบทความ ตั้งแต่เล่ม ๑ ถึงเล่ม
 ที่ ๓๓ เล่มที่ ๓๔ และ ๓๕ เป็นดัชนี จากนั้นเป็นฉบับพิมพ์เพิ่มเติมจนถึงเล่ม ๗๑

Meyers, R.A. (1992). *Encyclopedia of Physical Science and Technology (18 Vols)*
 (2nd ed). San Diego : Academic Press ; Hacourt Brace Jovanovich.

สารานุกรมชุดนี้ เป็นสารานุกรมที่ได้รับความนิยมเพราะมีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือผู้
 แต่ง ทางวิทยาศาสตร์กว่า 750 คน ส่วนเป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และนักคณิตศาสตร์ที่โดดเด่น
 และยังมีคณะที่ปรึกษาซึ่งเป็นนักวิจัยอีก 75 คน ที่ร่วมมือกันในการรวบรวม จัดองค์ความรู้ วิจารณ์
 และนำเสนอสารสนเทศได้ทันเวลา และมีลักษณะที่เป็นบูรณาการ มีข้อมูลทางสถิติสำหรับการ
 พิมพ์ครั้งที่ ๒ ดังนี้ (๑) มี ๑๔,๐๐๐ หน้า ๑๗ เล่ม ดัชนี ๑ เล่ม ความยาวเพิ่มขึ้น ๒๐ % (๒) กว่า
 ๘๕ % ของการพิมพ์ครั้งที่ ๑ ที่ทำให้ข้อมูลทันสมัย และเขียนใหม่ (๓) เพิ่มบทความจำนวน ๑๕๕
 บทความ ทำให้มีจำนวนบทความ ๗๐๕ บทความ (๔) มีดัชนี ๗๐,๐๐๐ รายการ ที่ช่วยให้ผู้อ่านค้น
 หาที่อยู่ของสารสนเทศ นอกจากนี้ มีการกระจายเนื้อหาเป็นดังนี้ ยานอวกาศ วัสดุศาสตร์ และ
 วิศวกรรมศาสตร์ ๑๓ % ดาราศาสตร์และเทคโนโลยีอวกาศ ๘ % ชั้นบรรยากาศและวิทยาศาสตร์
 โลก ๑๑ % เคมีกายภาพ อินทรีย์เคมี อนินทรีย์เคมี เคมีสิ่งแวดล้อม ๑๖ % คอมพิวเตอร์ศาสตร์และ

โทรคมนาคม ๑๔ % อิเล็กทรอนิกส์ ๘ % คณิตศาสตร์ ๘ % เทคโนโลยีนิวเคลียร์ ๒ % พลังงาน และการขับเคลื่อน ๔ % ฟิสิกส์ ๑๖ %

ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี หรือ หนังสือรายปี

สยามบรรณ. (๒๕๔๐?). *สยามจดหมายเหตุ ปฏิทินข่าวและเหตุการณ์ในประเทศไทยรอบ ๒๐ ปี พ.ศ.*

๒๕๑๕ – พ.ศ. ๒๕๓๘. กรุงเทพฯ : สยามบรรณ.

สยามจดหมายเหตุนี้ เป็นการบันทึกเหตุการณ์สังคมไทยชนิดวันต่อวัน ต่อเนื่องกันมาเป็นเวลา ๒๑ ปี จัดทำเป็น ๔ เล่ม จัดเรียงเนื้อหาตามปี เดือน และวัน มีสารบัญชช่วยค้น ทำให้การค้นหาง่ายและสะดวก

สยามบรรณ. (๒๕๓๕?). *สยามออสมานเนค ๒๕๓๓ – ๒๕๓๔*. กรุงเทพฯ : สยามบรรณ.

สยามออสมานเนค ๒๕๓๓ – ๒๕๓๔ นี้ เป็นหนังสือรายปีเช่นเดียวกับ World almanac เป็นการบันทึกเหตุการณ์สำคัญของไทย จัดเรียงไว้ตามหมวดหมู่

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (๒๕๔๔). *สมุดสถิติรายปีประเทศไทย บรรพ ๔๘ ๒๕๔๔*. กรุงเทพฯ :

กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สมุดสถิติรายปีประเทศไทย พิมพ์ออกเผยแพร่ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๕๕ เป็นต้นมา เป็นเอกสารที่รวบรวมสถิติเชิงเศรษฐกิจและสังคมเกี่ยวกับประชากรและแรงงาน การเกษตร การศึกษา สาธารณสุข การค้าต่างประเทศ ฯลฯ ข้อมูลสถิติที่น่าสนใจได้เลือกสรรมาจากรายงานผลการสำรวจหรือสำมะโน ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และรายงานของส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ข้อมูลสถิติต่าง ๆ ได้ระบุแหล่งที่มาไว้ในบทนำของแต่ละบท และได้ตารางสถิติทุกตาราง

The International Yearbook and Statemen's Who's Who 1998 (45th ed). (1998). West Sussex : Bowker – Suar.

หนังสือรายปีเล่มนี้ แบ่งเป็น ๓ ส่วน ส่วนแรก เป็นองค์การระหว่างประเทศ ให้เรื่องราว โครงสร้าง และหน้าที่องค์การระหว่างประเทศ และองค์การระดับชาติของสหประชาชาติ และที่ปรึกษาทางการเมืองเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจ และความร่วมมือทางการค้า ส่วนที่สองเป็นประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เป็นการมองภาพรวมที่เป็นปัจจุบัน และมองภาพรวมในระดับลึกทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศต่าง ๆ โดยเรียงตามลำดับตัวอักษร ชื่อรัฐของสหรัฐอเมริกา เรียงตามลำดับการปกครองของสหพันธรัฐ ส่วนที่สาม ชีวประวัติ มี ๗,๐๐๐ กว่าประวัติ ซึ่งเป็นประมุขของประเทศ นักการเมือง นักการทูต ผู้บริหารธนาคาร และนักอุตสาหกรรม ข้อมูลที่ได้ประกอบไปด้วย ภูมิหลังทางการศึกษา สมาชิกทางวิชาชีพ ผลงานที่ตีพิมพ์เผยแพร่

Turner, Barry, Ed. (2000). *The Stateman's Yearbook*. London : Macmillan.

เป็นหนังสือรายปีที่สรุปเหตุการณ์สำคัญทั่วโลกในรอบปีที่ผ่านมา สรุปผลการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ของสหประชาชาติ องค์กรระหว่างประเทศ และประเทศต่าง ๆ

Whitaker's almanack 1999. (c1998). London : The Sstationary Office.

หนังสือรายปีที่ชื่อนี้ เป็นการสรุปข้อมูลข่าวสารในรอบปีที่ผ่านมาของรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ของประเทศอังกฤษ รัฐสภายุโรป กระบวนการยุติธรรม ตำรวจ ทหาร ศาสนา น้ำและพลังงาน รัฐบาลท้องถิ่น ราชวงศ์และบุคคลชั้นนำ การเงิน การธนาคาร ประเทศต่าง ๆ ทั้งโลก สหภาพยุโรป และเหตุการณ์สำคัญ

The World Almanac and Book of Facts 2002. (c2000). New York : World Almanac Books ; World Almanac Education Group.

หนังสือเล่มนี้ เป็นหนังสือรายปีที่ให้ข้อมูลแง่มุมต่าง ๆ ของประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

นามานุกรม

กรมศิลปากร. (๒๕๑๗). *นามานุกรมพิพิธภัณฑสถานในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.

นามานุกรมนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลพิพิธภัณฑสถาน จากแบบสอบถามที่ส่งไปขอความร่วมมือจากหน่วยราชการต่าง ๆ และเอกชน เพื่อขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานและสิ่งของสะสมที่มีอยู่ จำแนกตามจังหวัดต่าง ๆ มีภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ

คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ในคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย, ผู้รวบรวม. (๒๕๔๒). *นามานุกรมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ ๒)*. กรุงเทพฯ : คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ในคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

นามานุกรมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ เพราะได้รวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่เป็นข้อมูลร้านค้า หน่วยงาน องค์กรทั้งของรัฐและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยได้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมจากการพิมพ์เมื่อปี ๒๕๓๗ เนื้อหาภายในเล่มแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือแหล่งทรัพยากรสารสนเทศได้เปล่าและแหล่งจัดซื้อ จากนั้นจัดเรียงตามหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานย่อย ในแต่ละหน่วยงานเรียงตามลำดับอักษร ก - ฮ และ A - Z

ประจักษ์ ประภาพิทยากร. (๒๕๒๕). *เทวดานุกรมในวรรณคดี* (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ :

โอเดียนสโตร์.

หนังสือนี้เป็นการรวบรวมเรื่องราวเทวดาคือต่าง ๆ ที่ผู้เขียนเขียนลงในด้วย' ดุน ลักษณะการเขียนเขียนเป็นภาษาพูดโดยสอดวรรณคดีที่กล่าวถึงเทพองค์นั้น ๆ ไว้ด้วย

ประจักษ์ ประภาพิทยากร. (๒๕๐๘). *นามานุกรม ขุนช้าง – ขุนแผน*. กรุงเทพฯ :

ไทยวัฒนาพานิช.

นามานุกรมนี้ เป็นการรวมเล่มผลงานที่ตีพิมพ์ลงในวารสารวิทยาสาร ให้สาระทั้งในเชิงภาษา ภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ มีสารบัญชื้อที่นำมาเรียบเรียง ทำให้ค้นหาง่าย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (๒๕๔๓). *ทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ :

: ฝ่ายข้อมูลการวิจัย ศูนย์ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิในประเทศไทยเล่มนี้ จัดพิมพ์เป็นเอกสารเผยแพร่แก่หน่วยงาน นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ โดยรวบรวมรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ และจากฐานข้อมูลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ๕,๓๑๖ ราย จำแนกเป็น ๑๒ สาขา ได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ สาขาวิทยาศาสตร์เคมีและเภสัช สาขาเกษตรศาสตร์และชีววิทยา สาขาวิศวกรรมศาสตร์และอุตสาหกรรม การวิจัย สาขาปรัชญา สาขานิติศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาสังคมวิทยา สาขาการศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์ ภาคผนวกเป็นดัชนีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

IAU, & Unesco. Information Center on Higher Education. (2002). *World List of*

Universities and Other Institutions of Higher Education (23rd ed). New York :

Palgrave ; St.Martin's Press.

หนังสือเล่มนี้ มีชื่อสถานศึกษาระดับมหาวิทยาลัยกว่า ๗,๒๐๐ กว่าแห่ง นอกจากให้รายชื่อมหาวิทยาลัยแล้ว ยังให้รายชื่อสถาบันที่ให้ปริญญาระดับ ๓ ถึง ๔ ปี ในระดับอุดมศึกษาด้วย รายชื่อสถานศึกษาเรียงตามลำดับตัวอักษรภายใต้ชื่อประเทศ ที่เรียงตามลำดับตัวอักษรเช่นกัน

The World of Learning 1999 (59th ed). (c1998). London : Europa Publication.

หนังสือเล่มนี้ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาของแต่ละประเทศ เรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อประเทศ ข้อมูลที่ได้แบ่งเป็น สังกการเรียนรู้ สถาบันการวิจัย ห้องสมุดและหอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์และห้องแสดงภาพศิลปะ มหาวิทยาลัยและวิทยาลัย

อักษรานุกรมชีวประวัติ

ทำเนียบสตรีไทย ๘๔- ๘๕. (๒๕๒๘?). กรุงเทพฯ : สารประชาชน.

หนังสือเล่มนี้ เป็นทำเนียบสตรีที่อยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็น ชื่อ นามสกุล อายุ บิดา-มารดา ศาสนา การศึกษา คู่สมรส บุตร-ธิดา ที่อยู่ อาชีพ ผลงาน วรรณคดี บทบาทสตรีไทย เกียรติประวัติ รวมทั้งมีบทความ บทสัมภาษณ์ เพราะเห็นว่าสตรีไทยมีบทบาทช่วยเหลือชาติบ้านเมืองมาโดยตลอด

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (๒๕๔๔). *หนังสือประวัติครู ๑๖ มกราคม ๒๕๔๔*. กรุงเทพฯ :

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

หนังสือประวัติครูนี้ เป็นหนังสือที่จัดทำตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๐๐ เพื่อยกย่องกิตติคุณของครูผู้ล่วงลับไปแล้ว เผยแพร่ในงานวันครู ๑๖ มกราคม หนังสือนี้เป็นผลงานที่แสดงกตเวทิตาต่อปูชนียบุคคล ที่มีคุณูปการด้านการศึกษาอย่างใหญ่หลวงต่อชาติบ้านเมือง ตลอดจนได้สร้างบุคคลที่มีคุณภาพหลายสาขา ให้เป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติ จนมั่นคงยั่งยืนมาจนถึงทุกวันนี้

Feldman, A., & Ford, P. (c1986). *Scientist & Inventors*. New York : Facts on File.

หนังสือนี้เป็นหนังสือที่บันทึกประวัติบุคคลกับการค้นพบ และประดิษฐกรรมที่ยิ่งใหญ่ ซึ่งเป็นประวัตินักประดิษฐ์และนักวิทยาศาสตร์กว่า ๑๕๐ คน ตั้งแต่ เอ็มพีโดเคลส จนถึง คริสเตียน บาร์นาร์ด กาลิเลโอ จนถึง ไรน์ฮาร์ด คุเด็นเบิร์ก จนถึง พาสเตอร์ ฟ็องแตงบลัวส์ จนถึง ทรูคูริ บางคน เช่น โทมัส เอดิสัน ผู้มีการประดิษฐ์ที่ต่างออกไปอย่างสิ้นเชิง และทำงานในห้องทดลองที่มีเครื่องอย่างดี ส่วนคนอื่น เช่น เจมส์ วัตต์ เน้นสาขาวิชาเดียว และมีข้อจำกัดในทรัพยากรการทดลอง แต่ละคนจะอธิบาย ๒ หน้ากระดาษ พร้อมด้วยภาพไดอะแกรมความคิดที่เป็นความก้าวหน้าของมนุษย์ โดยเรียงตามลำดับปีที่เกิดของนักวิทยาศาสตร์และนักประดิษฐกรรม

Who is Who in Electrical, Mechanical, and Environment. (1999?). Bangkok : The Engineering Institute of Thailand.

หนังสือเล่มนี้ให้สารสนเทศเกี่ยวกับบุคคลในวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาไฟฟ้า เครื่องกล และสิ่งแวดล้อม ข้อมูลที่ได้ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็น ชื่อ นามสกุล สถานที่ทำงาน กิจกรรมด้าน

ธุรกิจ ที่อยู่ การศึกษา วัน เดือน ปีเกิด สถานภาพการสมรส งานอดิเรก

Who's Who in Science and Engineering 1994 – 1995 (2nd ed). (c1994). New Providence, NJ. : Marquis Who's who ; Reed Reference.

หนังสือเล่มนี้ให้ชีวประวัตินักวิทยาศาสตร์ แพทย์ วิศวกร กว่า ๒๓,๖๐๐ คน ส่วนใหญ่มาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มาจากประเทศอื่นกว่า ๑๑๕ ประเทศ ครอบคลุมสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญกว่า ๑๑๐ สาขาวิชา ในการพิมพ์ครั้งนี้มีสาขาวิชาที่โดดเด่น ได้แก่ บุคคลในสาขาวิชาวิศวกรรมยานอวกาศ วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม วิศวกรรมแสง หุ่นยนต์ พันธุกรรมศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และอื่น ๆ และยังครอบคลุมในระดับลึกในสาขาการแพทย์เฉพาะทาง ได้แก่ วิทยุแพทย์ นักพยาธิวิทยา ศัลยแพทย์ ทันตแพทย์ จิตแพทย์ ส่วนความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ และวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มีมากกว่า ๓๐ ด้าน ตั้งแต่ นักวิทยาศาสตร์จนถึงนักสัตววิทยา จัดเรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อนักวิทยาศาสตร์ มีดัชนีภูมิศาสตร์ ดัชนีวิชาชีพ และดัชนีรางวัล :

คู่มือ

มัดสุตะ, มิชิโอะ. (๒๕๓๘). *สารานุกรมการเลี้ยงดูเด็ก เล่ม ๑ – ๒* (พิมพ์ครั้งที่ ๓), แปลจาก IKUJI NO HYAKKAI โดย พรอนงค์ นิยมค้า. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.

สารานุกรมนี้เป็นคู่มือการเลี้ยงดูเด็กตั้งแตอยู่ในครรภ์จนถึงเข้าชั้นเรียน โดยเขียนตามช่วงวัยของทารกและเด็ก แต่ละช่วงวัยจะให้ข้อมูลที่เป็น ลักษณะของเด็ก การเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม สภาพผิดปกติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติต่อเด็ก

รีดเดอร์ ไคเจสท์. (๒๕๔๒). *สารพัด ถนัดทำ*. กรุงเทพฯ : รีดเดอร์ ไคเจสท์ (ประเทศไทย).

หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือคู่มือในการซ่อมแซมสิ่งของภายในบ้าน แปลจาก *How to do just about anything* โดยการค้นหาหัวข้อตามที่ต้องการตามลำดับตัวอักษร ก – ฮ หรือที่ดัชนีท้ายเล่ม สำหรับการอธิบายแต่ละเรื่องอาจโยงไปยังเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ตามตัวเอนที่อยู่ในวงเล็บ ที่คำอธิบายในแต่ละหัวข้อ

หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์

อักษรานุกรมภูมิศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๒๕). *อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๕ เล่ม)* (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

หนังสือชุดนี้เป็นชุดที่กล่าวถึงภูมิศาสตร์ไทย และให้ข้อมูลชื่อทางภูมิศาสตร์ไทย เล่มที่ ๑ เป็นข้อความทั่วไป ภูเขา แม่น้ำ ภูมิอากาศ พรรณไม้ประจำถิ่น พรรณสัตว์ประจำถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติ การคมนาคม เล่มที่ ๒ - ๕ ให้ข้อมูลชื่อภูมิศาสตร์ไทย เรียงตามลำดับตัวอักษร ก - ฮ

Webster's New Geographical Dictionary. (1988). Springfield, Mass. : Merriam - Webster.

อักษรานุกรมภูมิศาสตร์เล่มนี้ ให้สารสนเทศชื่อทางภูมิศาสตร์และชื่อทางการปกครอง โดยมีการจัดเรียงสารสนเทศ ดังนี้ (๑) รายการชื่อต่าง ๆ พิมพ์เป็นตัวหนา นอกนั้นเป็นตัวพิมพ์ธรรมดา เป็นรายการการออกเสียง ลักษณะเฉพาะ ตำบลที่ตั้ง พื้นที่และจำนวนประชากร ลักษณะทางกายภาพและภูมิศาสตร์ ถ้าส่วนที่เป็นสารสนเทศทางประวัติศาสตร์มีจำนวนมากพอ จะแยกเป็นหนึ่งย่อหน้า แล้วเขียนหัวข้อ *History* ด้วยตัวเอียง (๒) สารระสำคัญทางธรรมชาติที่ไม่ใช่การอธิบาย ลักษณะเฉพาะหรือตำบลที่ตั้ง จะเป็นสารระสำคัญทางกายภาพ เช่นความยาวของแม่น้ำ ความสูงของภูเขา ความยาวและพื้นที่ของเกาะและทะเลสาบ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ เช่น ภูเขาที่มีแร่ธาตุ ผลผลิตทางการเกษตร และอุตสาหกรรมของเกาะ และสารสนเทศทางประวัติศาสตร์ เช่น ปีการค้นพบ การเป็นอาณานิคม (๓) รายละเอียดเกี่ยวกับรัฐต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาเป็นไปตามรูปแบบ ดังนี้ การออกเสียง ลักษณะเฉพาะ ตำบลที่ตั้ง อันดับพื้นที่ อันดับประชากร เมืองหลวง วันที่เข้าร่วมสหภาพ ชื่อลำลอง ดอกไม้ประจำรัฐ คำขวัญ แม่น้ำ ภูเขา ผลผลิตหลัก การแบ่งแยกทางการปกครองและประวัติ

หนังสือที่เกี่ยวข้อง

บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (๒๕๓๔). *อุทยานแห่งชาติของประเทศไทย.*

กรุงเทพฯ : บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้เป็นคู่มือในการเดินทางไปยังอุทยานแห่งชาติได้ครบทุกแห่ง เน้นเนื้อหาสาระมากกว่ารูปภาพ เป็นผลงานการศึกษาสำรวจภาคสนาม ที่คณะผู้วิจัยเดินทางไปเยือนอุทยานแห่งชาติเกือบทุกแห่ง และใช้เอกสารประกอบการเขียนทั้งหนังสือ จุลสาร บทความจากหนังสือพิมพ์ ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะจากศูนย์วิจัยสัตว์ป่า ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

๑๐. การพิจารณาคุณค่าฐานข้อมูล

ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี. (๒๕๔๕). *ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.* สืบค้นเมื่อ ๖

มีนาคม ๒๕๔๖, จาก : <http://thesis.tiac.or.th/>.

ฐานข้อมูลนี้ เป็นฐานข้อมูลบทความวิจัยของทุกมหาวิทยาลัย ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๔๕ มีทั้งหมด ๔๒,๖๕๓ ระเบียบ จุดเข้าถึงในการสืบค้นข้อมูลเข้าถึงได้ ๕ จุดเข้าถึง ได้แก่ สถาบัน ภาควิชา ชื่อนิสิต ชื่อวิทยานิพนธ์ และปี เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้สืบค้นต้องลงทะเบียนก่อน ตามแบบกรอกที่มีให้ นอกจากนี้ ยังมีบริการอื่น ได้แก่ สารบัญวารสาร และ E-Newsletter และยังมีฐานข้อมูลอื่น ได้แก่ ST-Net และฐานข้อมูลวิจัยไทย

สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (มปป.). ฐานข้อมูลงานวิจัยของประเทศไทย.

สืบค้นเมื่อ ๖ มีนาคม ๒๕๔๖, จาก : <http://www.nstda.or.th/grants/>.

ฐานข้อมูลงานวิจัยของไทย รวมงานวิจัยมากกว่า ๖,๐๐๐ เรื่อง (๘๐,๐๐๐ เรื่อง เมื่อดำเนินงานจริง) เนื่องจากรัฐบาลเห็นว่าประเทศไทยสมควรจะมีแหล่งข้อมูลที่รวบรวมผลงานวิจัยของประเทศ เพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนรวมทั้งให้บริการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สถาบันวิจัยระบบ สาธารณสุข และสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ จึงจัดทำโครงการนำร่อง ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยของแต่ละสถาบัน ซึ่งเผยแพร่แล้วทางอินเทอร์เน็ต ให้สามารถบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างระบบได้จากจุดเดียว โดยเริ่มบริการโครงการนำร่องสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยของประเทศไทยทางอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ กันยายน ๒๕๔๔ การสืบค้น สามารถสืบค้นได้โดยใช้คำอิสระ และ / หรือเลือกสืบค้นตามสถาบัน ได้แก่ สกว สวทช ส่วนงานกลาง เนคเทค ไบโอเทค เอ็มเทค สวรส และวช

ABI / Inform. (n.d.). Retrieved March 10, 2003, from :

http://www.lib.buu.ac.th/Ref_data/default.html,

ฐานข้อมูลนี้ ให้สารสนเทศที่เป็นครุขันธ์และสาระสังเขป ตั้งแต่ปี ๒๕๑๔ - ปัจจุบัน และให้สารสนเทศในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม ตั้งแต่ ๒๕๔๑ ปัจจุบัน ฐานข้อมูลทางด้านธุรกิจและการจัดการจากบทความวารสาร โดยมีข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถานการณ์และแนวโน้มทางธุรกิจ บริษัทและผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ด้านการบริหาร / จัดการ กรณีศึกษา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมายและภาษี การตลาด การเงิน การธนาคาร การโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ การประกัน ทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร ฯลฯ ประกอบด้วยข้อมูลจากวารสารจำนวน ๑,๘๖๓ ชื่อ มีมากกว่า ๘๐๐,๐๐๐ ระเบียบ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเดือนละครั้ง สามารถเข้าถึงได้ตามการแบ่งย่อยสาขาวิชา หรือใช้คำค้นอิสระ และ / หรือสร้างข้อความตั้งในการค้นตามจุดเข้าถึง

Dissertaton Abstracts Online-DAO (n.d.). Retrieved March 10, 2003, from :

<http://medline.lib.buu.ac.th/dao/>.

เป็นฐานข้อมูลที่ให้สารสนเทศที่เป็นพรรณานี้ ตั้งแต่ปี ๑๙๖๑ ถึง ปัจจุบัน ที่เป็นพรรณานี้และสาระสังเขป ตั้งแต่ปี ๑๙๙๐ ถึง ปัจจุบัน เป็นฐานข้อมูลพรรณานี้และสาระสังเขปวิทยานิพนธ์สาขาวิชาต่าง ๆ มากกว่า ๓,๐๐๐ สาขาวิชา ครอบคลุมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในสหรัฐอเมริกา แคนาดา ยุโรป แอฟริกา ออสเตรเลีย และเอเชียตั้งแต่ปี ๑๙๖๑ และรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทตั้งแต่ปี ๑๙๙๙ สามารถเข้าถึงได้ตามการแบ่งย่อยสาขาวิชา หรือใช้คำค้นอิสระ และ / หรือสร้างข้อความสั่งในการค้นตามจุดเข้าถึง

Educational Resources Information Center-ERIC. (1966-). Retrieved March 10, 2003,

from : <http://medline.lib.buu.ac.th/eric/main.nsp?view=ERIC>.

เป็นฐานข้อมูลที่เป็นแหล่งสารสนเทศทางการศึกษาที่ใหญ่ที่สุดในโลก ฐานข้อมูลประกอบไปด้วย บทความมากกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บทความ ซึ่งเป็นบทความในวารสารและเอกสารทางการศึกษาและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยทุกเดือน ได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานการปรับปรุงและการวิจัยทางการศึกษา กระทรวงการศึกษาของสหรัฐอเมริกา และบริหารงานโดยห้องสมุดแห่งชาติทางการศึกษา เข้าถึงได้โดยการใช้คำค้นอิสระ และ / หรือสร้างข้อความสั่งในการค้นตามจุดเข้าถึง

H.W.Wilson. (n.d.). *Education Abstracts Full Text*. Retrieved March 10, 2003, from :

<http://medline.lib.buu.ac.th/hwweda/main.nsp?view=HWWEDA>.

ฐานข้อมูลนี้ให้สารสนเทศทั้งที่เป็นบทความและเนื้อหาเต็ม เป็นฐานข้อมูลทางการศึกษาและสาขาที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสถิติ เป็นดัชนี จำนวน ๕๒๘ ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๒๖ เป็นบทความจำนวน ๕๒๘ ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๓๗ เป็นเนื้อหาเต็ม จำนวน ๒๔๔ ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๓๘ เข้าถึงได้โดยการใช้คำค้นอิสระ และ / หรือสร้างข้อความสั่งในการค้นตามจุดเข้าถึง

Medical Literature Analysis and Retrieval Service Online-MEDLINE. (n.d.). Retrieved

March 10, 2003, from : <http://medline.lib.buu.ac.th/medline/>.

ฐานข้อมูลนี้ ให้สารสนเทศที่ได้จากวารสารวิชาการแพทย์กว่า ๓,๕๐๐ ชื่อ ประกอบด้วยรายการอ้างอิงที่ตีพิมพ์เผยแพร่ใน Index medicus, International nursing index, and Index to dental literature, ตั้งแต่ปี ๒๕๐๘ จนถึงปัจจุบัน เข้าถึงได้โดยการใช้คำค้นอิสระ และ / หรือสร้างข้อความสั่งในการค้นตามจุดเข้าถึง

แหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เป็นแหล่งที่รวมสารสนเทศอ้างอิงไว้อย่างเป็นระบบ มีระเบียบชัดเจน อย่างไรก็ตาม แต่ละแหล่งมีรายละเอียดการจัดเก็บและการจัดเรียงที่แตกต่างกัน จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องรู้จักแหล่งสารสนเทศอ้างอิงแต่ละแหล่งเป็นอย่างดี เพื่อการตอบคำถามได้อย่างทันทีทันใด การพิจารณาคุณค่าแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง เป็นแนวทางที่เป็นมาตรฐานเพื่อการรู้จักและใช้งานแหล่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบฝึกหัดท้ายบท

๑. ให้ผู้เรียนพิจารณาคุณค่าหนังสืออ้างอิงและฐานข้อมูล แล้วรายงานหน้าชั้น
๒. ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดการใช้หนังสืออ้างอิง (ตามตัวอย่าง)

ตัวอย่างแบบฝึกหัดการใช้หนังสืออ้างอิง

1. (0.5 คะแนน) ประโยชน์ของหนังสืออ้างอิงกลุ่มแนะแหล่งสารนิเทศ

- 1.1 ประเภทรรชนี (ประโยชน์)..... ได้แก่
- 1.1.1 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....
- 1.1.2 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....
- 1.2 ประเภทสารสังเขป (ประโยชน์)..... ได้แก่
- 1.2.1 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....
- 1.2.2 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....
- 1.3 ประเภทบรรณานุกรม (ประโยชน์)..... ได้แก่
- 1.3.1 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....
- 1.3.2 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....

1. (1 คะแนน)

2.1 ชื่อหนังสือ The Whole Christmas Catalogue ผู้แต่ง -

เมืองที่พิมพ์ New York สำนักพิมพ์ Millard Press ปีที่พิมพ์ 1988

เลขเรียกหนังสือ Ref 394.268282 Wh628

จัดเป็นหนังสืออ้างอิงประเภท.....

2.2 ชื่อหนังสือ รายชื่อฐานข้อมูลที่สร้างโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ผู้แต่ง คณะทำงานพัฒนาฐานข้อมูล หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

เมืองที่พิมพ์ สงขลา สำนักพิมพ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ปีที่พิมพ์ 2537 เลขเรียกหนังสือ อ 025.04 ร451

จัดเป็นหนังสืออ้างอิงประเภท.....

2.3 ชื่อหนังสือ A Traveler's Guide to Thailand ผู้แต่ง.....-.....

เมืองที่พิมพ์ Bangkok สำนักพิมพ์ Tourism Authority of Thailand

ปีที่พิมพ์ n.d. เลขเรียกหนังสือ Ref 910.9593 Tr779

จัดเป็นหนังสืออ้างอิงประเภท.....

2.4 ชื่อหนังสือ Merriam Webster's Collegiate Dictionary ผู้แต่ง -

พิมพ์ครั้งที่ 10 เมืองที่พิมพ์ Springfield, Mass. สำนักพิมพ์ Merriam-Webster

ปีที่พิมพ์ 1995 เลขเรียกหนังสือ Ref 423 me568 1995

จัดเป็นหนังสืออ้างอิงประเภท.....

2.5 ชื่อหนังสือ ปทานุกรมกีฬาพื้นเมือง ผู้แต่ง กรมพลศึกษา

เมืองที่พิมพ์ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์

ปีที่พิมพ์ 2535 เลขเรียกหนังสือ อ 651.8 ส473

จัดเป็นหนังสืออ้างอิงประเภท.....

3. (1 คะแนน)

3.1 ชื่อหนังสือ สยามออลมาแนค 2533 – 2534 = Siam Almanac ผู้แต่ง -

เมืองที่พิมพ์ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ บริษัท สยามบรรณ จำกัด ปีที่พิมพ์ ม.ป.ป.

เลขเรียกหนังสือ อ 315.93 ส321 2533 - 2534

“สยามออลมาแนค 2533 – 2534” หนังสือรายปีเล่มแรกของประเทศไทยเช่นเดียวกับ ซึ่ง
ได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วโลก นับเป็นผลงานเล่มที่ 5กัน

“สยามออลมาแนค 2533 – 2534” รวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ของไทยประจำปี พ.ศ. 25.... และปี พ.ศ.
25..... ไว้หลากหลาย ซึ่งเป็นเหตุการณ์สำคัญของประเทศไทย (.....เมื่อ.....)
และเป็นเหตุผลหนึ่งที่ “.....” ต้อง.....เพื่อ บันทึกข้อมูล ปี พ.ศ. 25....
ซึ่งมีการ.....มากที่สุด โดยท่านผู้อ่านจะได้.....จาก
.....ถึง.....เต็มปี



1. หน่วยเรียก พิมพ์หน้า คือ.....หน้า.....

2. ศ.ศ. จักรพรรดิธรรมราช คนที่ 6 ชื่อ.....พรรค.....หน้า.....

3.2 ชื่อหนังสือ การประชุมทางวิชาการ ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6 วันที่ 3 – 5 กุมภาพันธ์ 2531
: รายงานผลการวิจัย สาขาพืช ผู้แต่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวง
วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการพลังงาน เมืองที่พิมพ์ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย ปีที่พิมพ์ 2531
เลขเรียกหนังสือ อ 581.072 ก782ร

ผลงานที่เสนอในการประชุมครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 หมวด คือ

- ➡ 1. สาขาพืช จัดอยู่ในหมวด.....
2. การวิจัยเพื่ออีระยะเวลาความคืบหน้าของกล้วยไข่ คือ การ.....ของกล้วยไข่ เพื่อการ
.....ผู้วิจัย ได้แก่.....จากการ
วิจัย วิธีที่ดีที่สุดของการชลดความสุก คืออุณหภูมิ
ของห้องความ.....85% เก็บได้นาน.....วัน แล้วบ่มด้วย.....นาน
..... :

3.3 ชื่อหนังสือ ระเบียบหนังสือภาษาต่างประเทศที่จัดแปลเป็นภาษาไทย ผลการสำรวจ พ.ศ. 2532 - 2534
ผู้แต่ง สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. กองแปลและวิเทศสัมพันธ์ เมืองที่พิมพ์ กรุงเทพฯ
สำนักพิมพ์ กอง ปีที่พิมพ์ ม.ป.ป. เลขเรียกหนังสือ อ 015 ส691ร 2532-34

.....ลำดับที่ 7 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.....สืบ
ต่อจาก.....เอกสารลำดับที่ 4 เป็นผลการสำรวจ พ.ศ.....
พบว่า.....315 เรื่อง จำนวนรวมรายชื่อ.....
.....ทั้งสิ้น.....เรื่อง

- ➡ 1. หนังสือภาษาต่างประเทศชื่อ *Ethics in Buddhist Perspective* ชื่อในภาษาไทย คือ
.....ชื่อผู้แปล....., ม.ป.ป.
2. หนังสือที่แปลเป็นภาษาไทยชื่อ เราสบายดี ขอบคุณก็แค่เรามีเอตส์เท่านั้น ผู้แปลชื่อ.....
ปีที่พิมพ์.....

3.4 ชื่อหนังสือ The Macmillan Dictionary of Political Quotations ผู้แต่ง Lewis D. Eigen และ Jonathan P.
Siegel เมืองที่พิมพ์ New York สำนักพิมพ์ Macmillan Publishing Company ปีที่พิมพ์ c 1993
เลขเรียกหนังสือ Ref 082 Ei34M

- ➡ 1. ข้าพเจ้าต้องการคำคมเกี่ยวกับความสงบ ค้นหาจาก บทที่.....ชื่อบท.....
2. คำคมที่ข้าพเจ้าพอใจคือคำคมที่กล่าวว่า ความสงบก่อให้เกิดภาวะเหลือกินเหลือใช้ เป็น
คำคมลำดับที่.....ของบทนี้ ภาษาอังกฤษว่า Peace makes.....ซึ่งเป็น
สุภาษิตของชาว.....มีมาแต่ปี ค.ศ.

3.5 ชื่อหนังสือ พืชกษานพื้น = Plant Materials in Thailand ผู้แต่ง เอ็ดมุนด์ วิตสมหมาย, ทยา เจนจิตติกุล, และ อรุณี วงศ์พนาสิน เมืองที่พิมพ์ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ โรงพิมพ์ เอช เอน กรุ๊ป ปีที่พิมพ์ 2541 เลขเรียกหนังสือ อ 580.9593 ๑935พ

- ➡ 1. คิวานง มีชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า.....ชื่อทางวิทยาศาสตร์..... วงศ์พืช.....ประเภทของพืช.....ความสูง.....ระดับแสง.....ระดับน้ำ.....หน้า.....
2. ประเภทไม้ที่จัดไว้ มีประเภทหนึ่งว่า ไม้ทนแรงลม นั้น ชื่อไม้ในอันดับที่ 7 ว่า.....ชื่อทางวิทยาศาสตร์..... วงศ์พืช.....ประเภทของพืช.....ความสูง.....ระดับแสง.....ระดับน้ำ.....หน้า.....

3.6 ชื่อหนังสือ State of the World 1995 บรรณาธิการ Linda Starke เมืองที่พิมพ์ New York ; London สำนักพิมพ์ W.W. Norton & Company ปีที่พิมพ์ 1995 เลขเรียกหนังสือ Ref 330.9005 St797 1995

- ➡ 1. บทที่ว่าด้วย Sustaining Mountain Peoples and Environments โดย :หน้า.....ถึง.....มีสาระสังเขป ดังนี้
.....
.....

4. (1 คะแนน)

4.1

peasant *peiznt* **peasants**. A peasant is a poor person of low social status who works on the land, used of people who live in countries where farming is still a common way of life. *the peasants in tea Peruvian highlands / Chinese peasants farm their own plots*

peasantry *peizntri*. You can refer to all the peasants in a particular country as the peasantry. *The communists may have won power largely through support among the peasantry*

ความหมายของ **peasant** และ **peasantry** นี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

4.2 ความหมายของ **Institute of Management services, Institute of Marketing** และ **Institute of Personnel Management** นี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....

ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

◆ **Institute of Management Services** n. (also **IMS**) institution, founded in 1941, that is the professional and qualifying body for people in management services. Its main aims are to create and maintain professional standards for the practice of management services; to provide a system of qualifying examinations; and to encourage research and development in management services.

◆ **Institute of Marketing** n. association founded in 1911 to develop knowledge about marketing to provide services for members and registered students in the field of marketing, and to promote the principles and practices of marketing throughout industry.

◆ **Institute of Personnel Management** n. (also **IPM**) professional organization for personnel managers in the UK, founded in 1913. The Institute, an independent and non-political body, aims to encourage and assist the development of personnel management by promoting investigation and research and establishing standards of qualification and performance.

4.3

ENGINEERING Journal Kasetsart วิศวกรรมสาร นก.
Faculty of Engineering, Kasetsart University. 1987-
3/yr. (Tha.) ISSN:0857-4154. CIVIL ENGINEERING.

AH	1989-1993 v.2-9(impf)H
CUE	1989-1990(impf)H
EGAT	1988 v.2H
KKU	1987 v.1-
KKU-Eng	1987 v.1-
KMITL:eng	1983-
KTU Eng	C
KUS	1992 v.6 (impf)
Nat en	1987 v.1-
PIT	1987 v.1(impf)
Ru	1992-1996 v.6-10(impf)H
TUR	1987 v.1,1989/1990 v.3-

รายละเอียดข้างบนนี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....

พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....

ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

4.4

sea horse, any of a number of species of small marine fishes of the family Syngnathidae (order Gasterosteiformes), found in warm seas. Sea horses are familiar animals, with their con-



Sea horse (*Hippocampus erectus*)
Gus Barkitt—Bruce's Petmar Ltd

secutive rings of body armour, their forward-curved, prehensile tails, and their "horsey" heads set at an angle to their bodies. They also have long, tubular snouts, small mouths,

a single, soft-rayed dorsal fin, and eyes that can move independently of one another. Sea horses vary in size, ranging in length from about 4 to 30 cm (1½ to 12 inches).

Weak swimmers, sea horses usually live along the shore, among seaweed and other plants to which they cling by their tails. When swimming, they maintain an upright position, propelling themselves with their fins and rising or sinking by altering the volume of gas within their swim bladders. They catch and eat small organisms by sucking them quickly into their mouths.

The reproductive behaviour of sea horses is notable in that the male, not the female, carries the fertilized eggs. The eggs, deposited in a brood pouch beneath the male's tail by the female, remain there until they hatch. At that time, the male contorts his body and expels the young through the single opening in the pouch.

Sea horses are of interest as aquarium animals and as curios. They have also been used as heraldic emblems and to treat various ailments. Among the various species are: the dwarf sea horse (*Hippocampus zosterae*), an Atlantic form smaller than any other sea horse; *H. ramulosus* (or *H. guttulatus*), a brown sea horse of Europe; *H. kuda*, a large, brown or blackish Pacific sea horse; and *H. whitei*, a moderate-sized sea horse of Australia.

เรื่องราวโดยสังเขปเกี่ยวกับ sea horse นี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

4.5

บุษวี ไตรสนธิ, นาง

วันเกิด : 2491-06-04
สัญชาติ : ไทย
วุฒิการศึกษา : ม.ศ.5, โรงเรียนครุบาลระยองพศ. ไทย. 2510
วท.บ., ชีววิทยา, ม.เชียงใหม่. ไทย. 2514
DEA, Technologie Alimentaire, Universite De
Languedoc II, Universite Des Sciences Et
Techniques Du Languedoc. ฝรั่งเศส. 2519
Doctorat 3 Cycle, Botanique Tropicale, ESTL.
Montpellier. ฝรั่งเศส. 2522
ความสามารถด้านภาษา : ไทย, อังกฤษ, ฝรั่งเศส
เชี่ยวชาญในสาขา : พฤกษวิทยา, พฤกษศาสตร์พื้นฐาน
ตำแหน่งงานปัจจุบัน : อาจารย์
สถานี่ทำงาน : ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เชียงใหม่ 50002
โทรศัพท์ : 221699 ต่อ 3346,
โทรสาร/แฟกซ์ : (053) 222368

ข้อมูลเกี่ยวกับ **ซูศรี ไตรสนธิ** นี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
 ปีที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

4.6

"give someone the cold shoulder"
"เย็นชา"

ความหมาย ไม่ทัก, อดใจ, หนีตบๆ หนีไปไม่รับ, คงจะเพราะโกรธหรือไม่พอใจ

วลีวลี สำนวนอังกฤษ กวีนิพนธ์: ส่วนภาษาไทย นิตยสาร

วลีวลี : I got mixed reactions from the men. Those I didn't know, or who hadn't worked with me...were very cool, they sort of *gave me the cold shoulder*.
(Daily Mirror 4 Sept 75)

เรื่องปฏิบัติต่อเราอย่าง *เย็นชา* เพราะอะไรไม่พอใจอะไร

คำอธิบาย คนอังกฤษชอบเกริ่น และคนไทยมีความจริงจังลงในการเปรียบเทียบไม่มีเกริ่นหรือคิดความอื่น ส่วนงานวรรณคดี "ใบไม้เย็น" ส่วนภาษาไทย "เย็นชา" หรือ "เย็น" คำ "ชา" หมายถึง ความรู้สึกสั่นสั่นเย็นเย็น ไม่ค่อยมีความรู้สึก "เย็นชา" เป็นส่วนรวมหมายถึง ไม่แสดงความรู้สึก ทั้งเดิม ๆ คงจะป็นเพราะความไม่พอใจ ส่วนงานอังกฤษ "give someone the cold shoulder" มีการใช้ทั้งวลีหรือวลีใน วลี "set the cold shoulder" หมายถึง ไม่ไว้ใจไม่สนิท คุ้นเคยหรือห่างเหิน ฯลฯ เช่น

We keep *getting the cold shoulder* from our neighbours these days, because of the argument we had last week. (Longman Dictionary of English Idioms "cold-shoulder" อาจจะใช้เป็นหรือหมายถึง การปฏิบัติอย่างเย็นชา เช่น I was *cold-shouldered* at the party last night.

ส่วนงานไทยอีกสำนวนหนึ่งซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับ "เย็นชา" คือ "เย็นปิ้ง" บางทีใช้คู่กับ "เย็นชา" ด้วย คือ "เย็นชาเย็นปิ้ง" หมายถึง แสดงกิริยาท่าทีให้เห็นว่าเป็นใหญ่เป็นโต ไม่ยกเสอะไร เช่น "ครั้นเหลือน ลมมันก็จะว่าเล่นควักเล่นลา ครั้นคืนเจอไม่เจอหน้า มันก็จะนับท้าวทำปิ้งปิ้ง"
(เวรสินธพรวาท กวีนิพนธ์กวีนิพนธ์)

รายละเอียดของสำนวนอังกฤษ-สำนวนไทยนี้ มีปรากฏใน

ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
 ที่พิมพ์.....เลขเรียกหนังสือ.....หน้า.....

5. (0.5 คะแนน) ข้าพเจ้าจะต้องมีหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้ เป็นสมบัติส่วนตัว

5.1 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
 ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

5.2 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
 ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

5.3 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....
 ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

5.4 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....
 พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....

ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

ข้าพเจ้าจะไม่ซื้อหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้เป็นสมบัติส่วนตัว

5.5 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....

พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....

ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

5.6 ชื่อหนังสือ.....ผู้แต่ง.....

พิมพ์ครั้งที่.....เมืองที่พิมพ์.....สำนักพิมพ์.....

ปีที่พิมพ์.....เพราะ.....

บทที่ ๕

การประเมินคุณภาพ

ความมุ่งหมายของบทเรียน

๑. เพื่อให้ผู้เรียนประเมินคุณภาพบริการอ้างอิงได้
๒. เพื่อให้ผู้เรียนใช้ประเด็นการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิงได้
๓. เพื่อให้ผู้เรียนตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพบริการอ้างอิงได้

เนื้อหาบทเรียน

๑. ความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง
๒. ประเด็นการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง
๓. ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง
๔. ตัวอย่างการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง

กิจกรรมและวิธีสอน

๑. อภิปราย
๒. ประเมินคุณภาพแบบต่าง ๆ จากสถานการณ์จำลอง

อุปกรณ์

๑. แผ่นใส

การวัดผลและประเมินผล

๑. ตรวจงานที่มอบหมายให้ประเมินคุณภาพจากสถานการณ์จำลอง

การให้บริการอ้างอิงมีทั้งการให้บริการ โดยบุคคลดำเนินการ และให้บริการในรูปแบบดิจิทัล โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นเครื่องมือธรรมชาติของบริการอ้างอิง เป็นการทำให้ผู้มีวิชาชีพทางสารสนเทศได้ติดต่อกับผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ และอุปสรรคการสื่อสารใด และเป็นสิ่งที่ต้องทบทวนว่าบริการที่ดำเนินอยู่นี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแล้วอย่างไร ด้วยการมีมาตรฐานของ

คุณภาพและเทคโนโลยีการให้บริการ

นอร์ลีน (Norlin, E., Nov. 2000) กล่าวว่า การประเมินการให้บริการอ้างอิงแบบดั้งเดิมเป็นการประเมินบริการที่บรรณารักษ์ให้คำตอบหรือคิดกับผู้ใช้บริการที่เริ่มต้นอย่างช้า ๆ แต่เมื่อการเพิ่มขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การทำสารสนเทศให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศจากเว็บ และทรัพยากรสารสนเทศเนื้อหาเต็ม ทำให้นักศึกษาต้องการคำปรึกษามากขึ้นว่าจะเริ่มต้นกับทางเลือกใดจึงจะถูกต้อง ที่ต้องทบทวนวิธีการประเมินบริการใหม่

๑. ความสำคัญของการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง

ผู้บริหารห้องสมุดหลายแห่งพิสูจน์ “ความดี” ของห้องสมุด ในเชิงปริมาณอย่างเรียบง่ายของกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น อนุมานว่า ห้องสมุดได้จัดหาหนังสือ ๕,๐๐๐ เล่ม หรือตอบคำถาม ๑,๐๐๐ ครั้ง มีผู้เข้าใช้ห้องสมุด ๑๐,๐๐๐ คน จึงจัดว่าดี และสถิติสูงกว่าปีก่อน ก็เป็นการพิสูจน์ว่าห้องสมุดดำเนินการได้ดีกว่าปีก่อน สมมติฐานที่ซ่อนอยู่ในหลายคำพูด เช่น ห้องสมุดคือสิ่งที่ดี ความมีอยู่ของห้องสมุดไม่จำเป็นต้องการบัพพิศุจน์ใด ๆ อีก แต่ก็มีบรรณารักษ์จำนวนหนึ่งยืนยันว่าห้องสมุดจำเป็นต้องพิสูจน์ความมีอยู่ และประกาศการทำลายสมมติฐานดังกล่าว โดยให้รายละเอียดว่า ในบรรยากาศทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ ที่ซึ่งการแข่งขันเพื่อทรัพยากรสารสนเทศรุนแรง มีการยอมรับเพิ่มขึ้นที่ว่าห้องสมุดต้องแสดงคุณค่าให้อยู่ในแนวทางที่สามารถวัดได้ การวัดผลการดำเนินงาน เป็นที่เข้าใจดีในปัจจุบัน เป็นความพยายามที่จะช่วยเหลือผู้บริหารห้องสมุด และสถาบันแม่ของห้องสมุด เพื่อที่จะใช้ประเมินห้องสมุดตามสิ่งดีที่ห้องสมุดดำเนินการ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของต้นทุน และประสิทธิภาพของบริการ (Abbott, C., 1994, p. 3)

ห้องสมุดก็เช่นเดียวกับองค์กรบริการอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความต้องการเพิ่มขึ้นเพื่อพิสูจน์ให้เห็นทรัพยากรสารสนเทศที่มี ห้องสมุดจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่า กำลังจัดให้มีบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า ห้องสมุดต้องแสดงให้เห็นว่า ให้บริการไม่เฉพาะคุณค่า แต่ให้บริการคุณค่าเพื่อเงิน

ขณะที่มีการแข่งขันกันเพื่อทรัพยากรสารสนเทศที่รุนแรงกว่า ห้องสมุดต้องทำให้นับใจกับผู้มีอำนาจเชิงการเมือง ในความสำคัญอย่างต่อเนื่องต่อทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งหมายความว่า การแสดงให้เห็นไม่จำเป็นต้องมากกับคุณภาพภายในของบริการของห้องสมุด หรือที่เรียกว่าความดีของห้องสมุด แต่หมายความว่า ห้องสมุดกำลังปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ ตรงประเด็น มีคุณค่า และถ้าปราศจากหน่วยงานแม่อาจอยู่ในฐานะที่ลำบากกว่า ผู้บริหารห้องสมุดอยู่ในตำแหน่งของการแข่งเพื่อทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมกับทีมงานจากฝ่ายต่าง ๆ บ่อยครั้งภาระหน้าที่ของผู้บริหารต้องจูงใจเพื่อนร่วมงานอาวุโส เพื่อจะได้ทรัพยากรสารสนเทศให้กับห้องสมุด ซึ่งทำให้มีประโยชน์มากกว่าที่จะให้ทรัพยากรสารสนเทศไปอยู่หน่วยงานอื่น ซึ่งทำให้เห็นภาพผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามาให้ห้องสมุด สามารถช่วยได้

กระบวนการต่อรองทางการเมืองอย่างสำคัญ

มุมมองที่สำคัญของการจัดการที่ดี คือ ความสามารถตรวจสอบได้จากผู้ใช้บริการ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการกำลังกระตุ้นให้ห้องสมุดเผยแพร่มาตรฐานบริการ มาตรฐานดังกล่าวจะสร้างขึ้นอย่างดีที่สุด และตรวจสอบได้โดยการใช้ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงาน ขณะที่ผู้ใช้อุตสาหกรรมบริการเช่นผู้ใช้ห้องสมุด กำลังได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นและเป็นจุดเปลี่ยนแปลง ผู้ใช้บริการกำลังคาดหวังกับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการเชิงการค้า ที่แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพเหมือนเดิมเช่นบริการอย่าง ที่ได้รับความเป็นอิสระทุก ๆ การใช้บริการ (Abbott, C., 1994, pp. 4-5)

๒. ประเด็นการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง

สำหรับประเด็นที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบในการประเมินได้ (McClure, C. R., & Lankes, R. D., 2001) ดังต่อไปนี้ :

๑. การวัดผลงานที่ได้ (คุณภาพของคำตอบ) ได้แก่ ความถูกต้องของการสนองตอบ ความเหมาะสมกับผู้รับสาร โอกาสในการมีกิจกรรมระหว่างกัน การให้คำแนะนำ และผลกระทบที่เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล
๒. การวัดกระบวนการ (ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงกระบวนการทันเวลาในการสนองตอบ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ การเพิ่มขึ้นของบริการ (ค่าร้อยละของคำถามที่ตอบ) การฝึกอบรม และการทบทวนการทำงานของบุคลากร การทบทวนการให้บริการและการประเมินค่า การให้ความสำคัญส่วนตัวกับสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการขอ การให้ข่าวสารกับผู้ใช้บริการ
๓. การวัดค่าใช้จ่าย (ค่าใช้จ่ายและประสิทธิผลของต้นทุนของบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล) ได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินการบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ที่สนับสนุนบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลให้มีคุณภาพ ผลกระทบต้นทุนต่อค่าใช้จ่ายส่วนอื่นของห้องสมุด
๔. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ปริมาณที่ผู้ใช้เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลเป็นที่พอใจทั้งกระบวนการและผลลัพธ์) ได้แก่ ตัวชี้บอกความพึงพอใจ คือ ความถูกต้อง ความทันเวลา พฤติกรรมของบุคลากร ประเด็นทางเทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และอื่น ๆ

๓. ตัวบ่งชี้การเพื่อการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง

ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานสามารถช่วยให้ผู้บริหารงานห้องสมุด อยู่ในสถานการณ์ที่เขาจำเป็นต้องพิสูจน์ความแน่นอนของแนวทางการปฏิบัติ หรือแนวทางการตัดสินใจ เพื่อให้เป็นหลักฐาน

การปรับปรุงการให้บริการด้วยการใช้ข้อมูลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ เป็นเกียรติคุณของห้องสมุด ขณะที่การวิจารณ์ใด ๆ ในเชิงเสียหายไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเน้นการใช้ข้อมูลการปฏิบัติงาน

ความสามารถตรวจสอบได้จากผู้ใช้บริการ ตัวบ่งชี้การดำเนินงานมีคุณค่าและเกี่ยวข้องกับ ปรับปรุงการจัดการเชิงคุณภาพ และการประกันคุณภาพ กลไกการประกันคุณภาพพยายามที่จะให้คำ จำกัดความว่า กระบวนการหนึ่งจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้คุณภาพแก่สินค้าและบริการ ขณะที่ตัวบ่งชี้พยายามวัดขอบเขตอะไรที่ความมีคุณภาพได้บรรลุถึง ไม่ใช่ทั้งการประกันคุณภาพและตัวบ่งชี้การดำเนินงานรับรองคุณภาพ แต่เป็นตัวเสริมเครื่องมือการจัดการ

เกณฑ์สำหรับตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Abbott, C., 1994, p. 26) เพื่อให้ตัวบ่งชี้การดำเนินงานมีความเชื่อถือได้ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ จะต้องสร้างขึ้นมาจากเกณฑ์ที่ เชื่อมั่นได้ ดังนี้

๑. ความสอดคล้องหรือความเหมาะสม ตัวบ่งชี้ต้องสอดคล้องกับขอบเขตของบริการที่ได้ รับการวิเคราะห์ :
๒. ความเอื้อต่อการช่วยเหลือ ตัวบ่งชี้ต้องให้รายละเอียด และต้องสามารถทำให้ขอบเขต ประเด็นปัญหาชัดเจน
๓. ความเชื่อถือได้ ตัวบ่งชี้ต้องวัดว่าอะไรเป็นสิ่งที่คาดหวังในการวัด และอะไรไม่ใช่สิ่งที่ คาดหวังในการวัด
๔. ความเชื่อมั่นได้ ตัวบ่งชี้ต้องเชื่อมั่นได้เสมอ และต้องไม่มีข้อบกพร่อง ซึ่งจะทำให้เกิด ความไม่น่าเชื่อถือได้
๕. ความสามารถปฏิบัติได้ ตัวบ่งชี้ต้องปฏิบัติได้ในประเด็นของต้นทุนกลุ่มทรัพยากร ทั้ง ผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้ใช้ห้องสมุด

๔. ตัวอย่างการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง

แบบที่ ๑ รูปแบบ เอเอสเค เพื่อการประเมินบริการอ้างอิงและบริการสารสนเทศ (*Making Reference Work: Evaluating Your Reference Service*, 2000)

มิติ คุณลักษณะ ได้แก่ คุณภาพทางวิชาชีพที่ทำให้เกิดความสามารถในองค์ความรู้แก่นุคลากร บริการอ้างอิง เพื่อการที่จะนำบริการที่เข้มข้นไปสู่ผู้ใช้บริการ สร้างความสมดุลในความ ต้องการของผู้ใช้บริการด้วยนโยบายการให้บริการของห้องสมุด

	ตัวบ่งชี้	นิยาม
A	ทักษะการสื่อสาร	มีความสามารถในการติดต่อในฐานะตัวแทนสันถวไมตรีจากห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับงานห้องสมุดในสภาพแวดล้อมทางวิชาการ
B	ทักษะในการวิเคราะห์	มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศตามช่วงความสามารถของผู้ใช้บริการ และให้แนวทางแก้ไขที่พบกับข้อจำกัดของทรัพยากรสารสนเทศในสถานการณ์หนึ่ง
C	ทักษะในการสอน	มีความสามารถสร้างสรรค์การสอนที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้สภาพแวดล้อมเพื่อผู้ให้บริการ และประเมินค่าความมีประสิทธิภาพของโปรแกรมการสอนภายในบริบทของวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
D	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล	มีความสามารถในการฟัง มีความอดทน หนักแน่น มีความเข้าใจ เอาใจใส่ และเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ

มิตี การสนับสนุน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานซึ่งมีความสามารถทำให้งานทางวิชาชีพของบุคลากรบริการอ้างอิงปฏิบัติงานได้

	ตัวบ่งชี้	นิยาม
E	การจัดบุคลากรบริการอ้างอิง	ระดับ คุณภาพ และความสม่ำเสมอของบุคลากรที่ให้บริการเพื่อพบกับความต้องการ (demands) ของการสอน การวิจัย และวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของสถาบัน การพัฒนาทักษะของบุคลากรด้วยการอบรม การทำงานเป็นทีม และการศึกษาต่อเนื่อง
F	นโยบายและการวางแผน	กระบวนการภายในที่สามารถทำให้บุคลากรอ้างอิงเป็นระบบท่อไต่คืนที่สำคัญเพื่อการไหลเวียนของสารสนเทศระหว่างผู้ใช้บริการ และการจัดการห้องสมุดด้วยเป้าหมายของการทำให้แน่ใจว่า เป็นการตอบสนองถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ระดับของการมีส่วนร่วมโดยบุคลากรงานอ้างอิง ในการวางแผนและพัฒนานโยบาย
G	ความสามารถที่จัดหามาได้และการให้บริการ	ความสามารถที่จัดหามาได้ของสารสนเทศและบุคลากรอ้างอิงที่มีทักษะ เพื่อจะพบกับความต้องการสารสนเทศในขั้นต้นที่ทันเวลา และกับการให้บริการอ้างอิงโดยผู้ใช้ขั้นต้นของสถาบัน ความเชื่อถือได้ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
H	การบูรณาการเข้ากับหลักสูตรทางวิชาการ	ระดับของการจัดให้เป็นแนวเดียวกันของวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ และวัตถุประสงค์ทางการศึกษาของบริการอ้างอิงเข้ากับหลักสูตรทางวิชาการของสถาบัน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการวิจัย ความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในกระบวนการคัดเลือกวัสดุสารสนเทศ

มิติ **ความรู้** ได้แก่ ความเข้าใจในการประมวลผล การจัดเก็บและการค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศในทุกสาขาวิชา ที่ต้องการการชี้นำผู้ใช้บริการ ไปยังแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมากที่สุดที่เขาต้องการ

	ตัวบ่งชี้	นิยาม
I	การจับคู่ทรัพยากรสารสนเทศกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	การสร้างกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศและการจัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างผู้เชี่ยวชาญทำขึ้น เพื่อให้พบกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
J	การจัดหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	การให้ผู้ใช้บริการ ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกัน โดยธรรมชาติกับระดับของการถาม
K	การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่และที่จัดหาเข้ามาใหม่ และบริการให้กับบุคลากรและนักศึกษา ทำการตลาดผลิตและบริการของห้องสมุดอย่างผู้เชี่ยวชาญ
L	ความรู้ในทรัพยากรสารสนเทศ	ความเข้าใจแนวคิดของการเผยแพร่อย่างนักวิชาการ และการจัดเก็บสารสนเทศ ความรู้ในยุทธศาสตร์การค้นคืนสารสนเทศ ความรู้เฉพาะในกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ และความสามารถในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ หรือความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาใด ๆ

แบบที่ ๒ การประเมินคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ทางคุณภาพมี ๓ ชั้น (*The Virtual Reference Desk Project.*, 2000) ดังนี้

๑. ชั้นพื้นฐาน เป็นที่ต้องการสำหรับสมาชิกเครือข่าย
๒. ชั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป เป็นสภาพการณ์ของสมาชิก
๓. ชั้นเป้าหมาย เป็นวัตถุประสงค์ของสมาชิก

เกณฑ์ทางคุณภาพทั้งสามระดับนี้ จะใช้กับด้านต่าง ๆ ที่เป็นเกณฑ์ทางคุณภาพที่ทำให้เหมาะสมกับความเป็นไปได้ของการจัดให้มีบริการที่หลากหลายและพร้อมที่จะพบกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการอย่างแน่นอน

การติดต่อแลกเปลี่ยนกับผู้ใช้บริการ

๑. ความสามารถในการเข้าถึง ได้แก่ บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลควรจะสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถค้นหาได้ทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการทั่วไปรวมทั้งผู้พิการ ผู้มีอุปสรรคทางภาษา เข้าใช้ได้สะดวกกับนวัตกรรมที่นำเอามาใช้เป็นเครื่องมือ

๑.๑ **ชั้นพื้นฐาน** ต้องแน่ใจว่าบริการสามารถเข้าถึงได้และค้นหาได้ ไม่ว่าจะทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางแบบกรอกคำถามของฐานข้อมูลเว็บ

๑.๒ ชั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป

- ๑.๒.๑ ให้ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการผ่านแบบกรอกคำถามของฐานข้อมูลเว็บ
- ๑.๒.๒ จัดทำสารสนเทศเพื่อการบริการอ้างอิงที่ค้นหาได้ง่ายตามเว็บไซต์ของการให้บริการ
- ๑.๒.๓ รักษาการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนพิการ
- ๑.๒.๔ การครอบคลุมถึงการเข้าถึงบริการของผู้ที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษ โดยการกำหนดให้บุคลากรในองค์การสามารถแปลคำถามของผู้ใช้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ

๑.๓ ชั้นเป้าหมาย

- ๑.๓.๑ มีความแน่ใจว่า บริการเข้าถึงได้และค้นหาได้อย่างสะดวก
- ๑.๓.๒ รักษาการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนพิการ
- ๑.๓.๓ การครอบคลุมถึงการเข้าถึงได้ทั้งผู้ที่พูดภาษาอังกฤษและผู้ที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ

๒. การปรับเปลี่ยนด้วยความเหมาะสม คำถามควรจะเริ่มต้นได้อย่างรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ เวลาที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระยะเวลาที่ตอบ ขึ้นอยู่กับนโยบายการถามและการตอบของบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่จะหามาได้ ได้แก่ บุคลากร เงินทุน เป็นต้น

- ๒.๑ ชั้นพื้นฐาน ตอบสนองอย่างน้อยร้อยละ ๑๐ ของคำถามที่รับเข้ามา ภายใน ๒ วันทำการ

๒.๒ ชั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป

- ๒.๒.๑ การตอบคำถามอย่างน้อยร้อยละ ๑๐ ถึง ๕๐ ของคำถามภายใน ๒ ถึง ๕ วันทำการที่ได้รับ
- ๒.๒.๒ การรับคำถามของผู้ใช้บริการ ภายใน ๒ ถึง ๕ วันทำการของคำถามที่ได้รับ และแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบเมื่อเขายังไม่ได้รับการตอบสนอง
- ๒.๒.๓ การยอมให้ผู้ใช้บริการระบุความต้องการเร่งด่วนในแบบกรอกการขอใช้บริการได้

- ๒.๓ ชั้นเป้าหมาย การตอบสนองได้ร้อยละ ๑๐๐ ของคำถามที่เข้ามาภายใน ๑ ถึง ๒ วันทำการ

๓. นโยบายการตอบสนองชัดเจน การสื่อสารอย่างชัดเจนควรมีมาก่อน หรือตั้งแต่เริ่มต้นของการติดต่อทุกครั้ง เพื่อลดความสับสนและคำถามที่ไม่เหมาะสม

- ๓.๑ ชั้นพื้นฐาน สร้างและคงไว้ซึ่งนโยบายการตอบสนองที่ชัดเจน
- ๓.๒ ชั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป ระบุขั้นตอนการตอบคำถามและบริการอย่างชัดเจน กับการสามารถเข้าถึงได้เว็บไซต์ของบริการ หรือในการยอมรับข่าวสาร

ของผู้ใช้ ในการระบุว่าจะชี้ขอบเขตของคำถาม ประเภทของคำตอบ และเวลาในการปรับเปลี่ยนที่คาดหวัง

- ๓.๓ **ขั้นเป้าหมาย** ระบุขั้นตอนการตอบคำถามและบริการอย่างชัดเจน กับการสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของบริการ หรือในการยอมรับข่าวสารของผู้ใช้ ในการระบุว่าจะชี้ขอบเขตของคำถาม ประเภทของคำตอบ และเวลาในการปรับเปลี่ยนที่คาดหวัง

๔. **การปฏิสัมพันธ์** การให้บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลควรจะให้โอกาสผู้ใช้บริการเพื่อการสัมภาษณ์ให้มีประสิทธิผล เพื่อผู้ใช้จะสามารถสื่อสารสารสนเทศที่จำเป็นไปยังผู้เชี่ยวชาญ และเข้าใจชัดเจนกับคำถามที่คลุมเครือ

- ๔.๑ **ขั้นพื้นฐาน** ส่งเสริมความร่วมมือในการให้สารสนเทศที่สำคัญของผู้ใช้ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ขอบเขตของเนื้อหาวิชาที่ถาม ไม่ว่าจะ เป็นแบบกรอกคำถามที่ถามมาทางฐานข้อมูลเว็บ หรือการสื่อสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการติดตามผล

๔.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

- ๔.๒.๑ มีข้อเสนอการสัมภาษณ์สด หรือผ่านแบบกรอกของเว็บ เพื่อให้ได้สารสนเทศมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยปราศจากการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

- ๔.๒.๒ การยอมให้ผู้ใช้มีความสามารถตอบกลับ เพื่อให้ได้สารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อความชัดเจนกับคำถาม หรือเมื่อคำตอบที่ได้รับยังไม่เพียงพอ ภายในกรอบแนวทางนโยบายของแต่ละบริการ

- ๔.๒.๓ เชื่อมต่อกลุ่มคำถามและคำตอบ เพื่อให้ได้ลักษณะเฉพาะของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันในการอำนวยความสะดวกกับการติดตามผล

๕. **การให้คำแนะนำ** บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลจัดให้เข้าถึงสารสนเทศ และความรู้ความชำนาญที่เป็นปัจจุบัน บริการที่มีคุณภาพมีข้อเสนอให้ผู้ใช้บริการมากกว่าปกติ ได้แก่ คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริง โดยการให้แนวทางความรู้ในสาขาวิชา เช่น เกี่ยวกับการให้แนวทางที่เป็นความรู้ความสามารถในสารสนเทศ

- ๕.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การให้ข้อเสนอในการตอบสนองผู้ใช้บริการ เป็นคำตอบต่าง ๆ และจุดเข้าถึงสารสนเทศ เมื่อไม่สามารถให้คำตอบได้ ก็จะชี้นำสาระสำคัญให้

๕.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

- ๕.๒.๑ ให้ข้อเสนอที่เป็นจุดชี้และเส้นทางต่าง ๆ เพื่อพบทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุด ดังนั้น ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้คำตอบตามแนวทางของเขาเอง กล่าวคือ การตอบสนองได้ให้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น เครื่อง

มือช่วยกันอินเทอร์เน็ต ดัชนี บรรณานุกรม รายการวัสดุสารสนเทศ ให้คำค้น เฉพาะทางและกระบวนการที่ใช้ค้น และขั้นตอนต่าง ๆ ทุกขั้นตอน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางผู้ให้บริการค้นตามภูมิหลัง และความรู้ในหัวข้อวิชาควรจะ อธิบายกระบวนการแก้ปัญหาโจทย์ และถ้าเป็นไปได้ให้จุดเข้าถึงเพิ่มเติมด้วย ๕.๒.๒ เมื่อคำตอบหรือทรัพยากรสารสนเทศหาไม่พบ ก็จะเพิ่มช่องทาง คำค้น และ กระบวนการต่าง ๆ นอกเหนือจากที่ได้พยายามแล้ว

๕.๓ **ขั้นเป้าหมาย** ส่งเสริมการมีความรู้ความสามารถในสารสนเทศ โดยการสนองตอบ ช่องทางการค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นการให้คำตอบ หรือ การให้ค้นหาตามแนวทางของตน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะให้คำตอบตามภูมิหลัง ตามความรู้เฉพาะด้านของตน และให้แนวคิดของตนเมื่อเห็นเหมาะสม

การพัฒนาบริการและการจัดการ

๖. **ความเชื่อถือได้** ผู้เชี่ยวชาญควรมีความรู้ที่จำเป็นและภูมิหลังทางการศึกษา หรือทักษะใน สาขาวิชาที่ให้บริการ มีการพัฒนาความมีคุณภาพของการเป็นผู้เชี่ยวชาญ ระดับของความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เฉพาะทาง ที่ได้รับการยอมรับจากแต่ละบริการและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การทำให้เกิดความแน่ใจว่า บุคลากรผู้ให้บริการประกอบไปด้วยผู้มี คุณภาพเฉพาะทางอย่างน้อย ๑ คน ผู้ซึ่งเห็นภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพ และความ ถูกต้องในการสนองตอบของบุคลากร

๖.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๖.๒.๑ การสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้เชื่อถือได้ในการให้บริการ มีการสื่อสาร กันในลักษณะทั่วไป เช่นเดียวกับสื่อสารในลักษณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล โดยผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านเว็บไซต์

๖.๒.๒ การสื่อสารเฉพาะด้าน อาจเกิดขึ้นได้ในการสนองตอบคำถาม

๖.๓ **ขั้นเป้าหมาย**

๖.๓.๑ บุคลากรที่ให้บริการกับนักวิชาชีพ ในลักษณะสาขาวิชาเฉพาะทางของการให้ บริการถามตอบ บริการแนะแหล่งสารสนเทศบุคลากร ควรจะมีคุณสมบัติเป็นผู้ มีวิชาชีพทางบรรณารักษ์

๖.๓.๒ การระบุคุณสมบัติบนเว็บไซต์ สำหรับผู้ที่ตอบคำถาม การมีส่วนร่วมใน องค์กร เป็นหลักฐานยืนยันได้ถึงการเป็นผู้มีวิชาชีพในการตอบคำถาม

๖.๓.๓ การสื่อสารอาจจะมีผลกระทบต่อการสนองตอบคำถาม

๗. **ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการฝึกอบรม** บริการต่าง ๆ ควรจะจัดให้มีการปฐมนิเทศ หรือ

กระบวนการฝึกอบรม เพื่อจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญให้สนองต่อการถาม ด้วยการให้ภาษาที่ชัดเจน และมีประสิทธิผล และการติดตามนโยบายและขั้นตอนการสนองตอบบริการ การอบรมผู้เชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศ ซึ่งเป็นมุมมองที่สำคัญที่สุดของการวางแผน และการดำเนินงานบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล

๗.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การให้มีขั้นตอนการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่ให้บริการถามตอบอย่างไม่เป็นทางการ

๗.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๗.๒.๑ การจัดให้มีองค์ประกอบการฝึกอบรม เช่น เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร อันประกอบไปด้วย แนวทางการสนองตอบ โอกาสที่ผู้เชี่ยวชาญจะได้รับการตอบคำถาม มีการตรวจสอบโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ

๗.๒.๒ การสร้างความแน่ใจว่า ผู้รับการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

๗.๒.๓ การจัดทำเอกสารรับรองการมีส่วนร่วมเข้ารับการอบรมของผู้รับการฝึกอบรม มีการให้การรับรองทางวิชาการ หรือความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

๗.๒.๔ การทำเอกสารรายงานการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรมแต่ละคน ระหว่างและหลังการฝึกอบรม

๗.๒.๕ การสื่อสารกับผู้ให้บริการว่า ผู้เชี่ยวชาญได้รับการฝึกอบรมนโยบาย และขั้นตอนการตอบคำถามในการให้บริการแล้ว

๗.๓ **ขั้นเป้าหมาย**

๗.๓.๑ สร้างวัสดุการฝึกอบรม และขั้นตอนที่เป็นเอกสารอย่างดี มีการทดสอบนำร่อง และปรับปรุงแก้ไข ในฐานะที่เป็นสิ่งจำเป็นต้องมี

๗.๓.๒ การแน่ใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

๗.๓.๓ การยอมรับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว เพื่อความสมบูรณ์ในความสำเร็จของกระบวนการ

๗.๓.๔ การมีข้อเสนอให้การรับรอง เพื่อความสมบูรณ์ในความสำเร็จของโปรแกรมการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อเนื่อง พื้นฐานการปฏิบัติงาน หรือความก้าวหน้าในวิชาชีพ

๗.๓.๕ การให้เอกสารการปฏิบัติงานแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคน ระหว่างและหลังการฝึกอบรม

๗.๓.๖ การสื่อสารไปยังผู้ให้บริการว่า ผู้เชี่ยวชาญได้รับการฝึกอบรมนโยบายและขั้นตอนการตอบคำถามในการให้บริการแล้ว

๘. **ความเป็นส่วนตัว** การสื่อสารทั้งหมดระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้เชี่ยวชาญควรจัดทำในลักษณะเป็นการส่วนตัว

๘.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การปฏิเสธการเปิดเผยชื่อผู้ใช้บริการ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คำถาม นอกเสียจากว่าได้เขียนขึ้นเพื่อให้มีขึ้น เช่น ผ่านแบบกรอกฐานข้อมูลเว็บ

๘.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๘.๒.๑ การรับความเห็นชอบจากผู้ใช้ก่อนที่จะร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน หรือก่อนการระบุสารสนเทศที่แสดงลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เช่น ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กับบุคคลที่สาม เช่น เมื่อแสดงคำถาม คำตอบที่ส่งกันบนฐานข้อมูลเว็บ

๘.๒.๒ การส่งข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนตัวบนเว็บไซต์ โดยเฉพาะที่หน้าแบบกรอกคำถาม

๘.๓ **ขั้นตอนเป้าหมาย**

๘.๓.๑ การสร้างนโยบายการเป็นส่วนตัวอย่างเหมาะสม และทำให้เข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทางเว็บไซต์

๘.๓.๒ การนำสารสนเทศที่เป็นการระบุคุณลักษณะเฉพาะออก ก่อนที่จะส่งเป็นเอกสารสาธารณะ

๘.๓.๓ การรับความเห็นชอบจากผู้ใช้ก่อนที่จะร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน หรือการระบุสารสนเทศให้เห็นลักษณะเฉพาะ เช่น ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กับบุคคลที่สาม เช่น เมื่อแสดงคำถาม คำตอบที่ส่งกันบนฐานข้อมูลเว็บ

๘.๓.๔ การได้รับอนุญาตจากผู้ปกครอง สำหรับเด็กที่มีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี เมื่อสารสนเทศที่ระบุคุณลักษณะได้ส่งกันอย่างสาธารณะ

๙. **การทบทวน** การบริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัล ควรจะประเมินค่ากระบวนการและบริการอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินการและประเมินค่าจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ ความเพียงพอ และความเชื่อถือได้ของการติดต่อระหว่างกัน เช่นเดียวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๙.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การตรวจสอบการตอบสนองผลการรับบริการกับผู้ใช้ ถึงคุณภาพ ความถูกต้อง และการเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการ การตรวจสอบนี้จะกระทำอย่างต่อเนื่อง

๙.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๙.๒.๑ การประเมินค่าความพึงพอใจกับบริการของผู้ใช้บริการและบุคลากร

๙.๒.๑ การตรวจสอบการตอบสนองไม่ว่าจะก่อนส่งไปถึงผู้ใช้ หรือบางจุดของการทำงาน

๕.๒.๒ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สำคัญกับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการอบรม เพื่อเตือนความจำ สอน และกระตุ้นเขาให้อยู่กับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการ

๕.๓ ชั้นเป้าหมาย

๕.๓.๑ การประเมินค่าความพึงพอใจกับบริการของผู้ใช้บริการและบุคลากร

๕.๓.๒ การตรวจสอบการตอบสนองไม่ว่าจะก่อนส่งไปถึงผู้ใช้ หรือบางจุดของการทำงาน

๕.๓.๓ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สำคัญกับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการอบรม เพื่อเตือนความจำ สอน และกระตุ้นเขาให้อยู่กับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการ

๕.๓.๔ การให้ความร่วมมือกับบริการถาม-ตอบอื่น เพื่อให้มีการตระหนักร่วมกันอย่างมาก

:

:

๑๐. การให้การเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง นอกจากการสนองตอบต่อคำถามโดยตรงแล้ว บริการอ้างอิงในรูปแบบดิจิทัลควรจะเสนอการเข้าถึงที่บริการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการต่าง ๆ ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ ซึ่งเป็นที่เกิดจากการการแลกเปลี่ยนคำถาม คำตอบกันบนเว็บ เช่น หน่วยเก็บถาวร (archives) และคำถามพบบ่อย (FAQs)

๑๐.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การรวมทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานบนเว็บไซต์ เพื่อเป็นส่วนเพิ่มเติมกับองค์ประกอบการถามตอบ

๑๐.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๑๐.๒.๑ การจัดให้มีการเข้าถึงสารสนเทศตามขอบเขตเนื้อหาการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงฐานข้อมูลองค์ความรู้ หรือเชื่อมโยง หรืออ้างอิงไปยังทรัพยากรสารสนเทศภายนอก

๑๐.๒.๒ การส่งนโยบายการคัดเลือกบนเว็บไซต์ เพื่อบ่งบอกมาตรฐานการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศภายนอก

๑๐.๒.๓ การทบทวนและทำให้เว็บไซต์เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาถูกต้อง การเชื่อมต่อ และการอ้างอิงถึงกันทำงานเป็นปกติ

๑๐.๓ **ชั้นเป้าหมาย**

๑๐.๓.๑ การจัดให้มีการเข้าถึงสารสนเทศตามขอบเขตเนื้อหาการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงฐานข้อมูลองค์ความรู้ หรือเชื่อมโยง หรืออ้างอิงไปยังทรัพยากรสารสนเทศภายนอก

๑๐.๓.๒ การส่งข้อความเกณฑ์การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเว็บ

๑๐.๓.๓ การประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลเว็บ เช่น รายการการเชื่อมต่อ

หน่วยเก็บถาวร คำถามพบบ่อย และทรัพยากรสารสนเทศอื่น ก่อนการส่งข้อความ และการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อความถูกต้อง และความเชื่อถือได้

๑๑. การทำให้เป็นสาธารณะ บริการที่จัดให้ควรบอกให้ผู้ใช้ได้รู้ และเขาสามารถที่จะใช้บริการ แผนการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้เกิดความแน่ใจได้ว่า บริการได้รับการส่งเสริมให้เป็นสาธารณะ การทำให้เป็นสาธารณะไม่ควรทำให้เกิดความต้องการมากกว่าศักยภาพของบริการที่มีอยู่

๑๑.๑ **ขั้นพื้นฐาน** การสร้างและการส่งข้อความอธิบายวัตถุประสงค์ และการปฏิบัติของการให้บริการอย่างเปิดเผย

๑๑.๒ **ขั้นการปฏิบัติที่ยอมรับกันทั่วไป**

๑๑.๒.๑ การสร้างแผนการให้เป็นสาธารณะ อาจจะรวมวิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้

๑๑.๒.๑.๑ สารที่เป็นการส่งเสริมการใช้ ที่เหมาะสมกับการสื่อสารระหว่างกัน ทางอิเล็กทรอนิกส์ และบนบริการทางเว็บไซต์

๑๑.๒.๑.๒ การเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๒.๑.๓ การส่งจดหมายไปยังผู้ใช้ที่มีศักยภาพ

๑๑.๒.๑.๔ การทำเป็นบทความตีพิมพ์เผยแพร่ และทำเป็นจดหมายข่าว

๑๑.๒.๑.๕ การนำเสนอในการประชุมต่าง ๆ

๑๑.๒.๒ การทำให้เป็นสาธารณะไม่ควรสร้างให้เต็มไปด้วยคำถาม เพื่อที่จะชี้ไปยังบริการ

การประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง เป็นการประเมินประสิทธิผลของต้นทุนการให้บริการ และประสิทธิภาพของบริการ ที่เน้นการให้บริการอย่างมีคุณค่าเพื่อให้ได้รับเงินตอบแทน เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับฝ่ายบริหารในการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินการให้บริการ ขณะเดียวกัน ก็เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ว่า จะได้รับบริการทุกบริการอย่างมีอิสระ อย่างไม่จำกัด ถ้าผู้ให้บริการอ้างอิง และให้บริการสารสนเทศดำเนินการให้บริการตามแนวทาง และหลักการของการให้บริการอ้างอิงย่อมเชื่อถือ และสะดวกต่อการประเมินคุณภาพอย่างแน่นอน

แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้ผู้เรียนสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอ้างอิงเกี่ยวกับการดำเนินการ และรายละเอียดการประเมินคุณภาพบริการอ้างอิง ในห้องสมุดต่าง ๆ

บรรณานุกรม

:

บรรณานุกรม

- Abbott, C. (1994). *Performance Measurement in Library and Information services*, ed. by S.P. Webb. London: Aslib. (The Aslib Know How Series)
- Abels, E.G. (1996). The E-mail Reference Interview. *RQ 35* : 345 – 358.
- Acker, M.S. (2002). *Providing Social Interaction in the Digital Library*. Retrived November 4, 2002, from: <http://www.cSDL.tamu.edu/DL94/position/ackerman>.
- American Library Association. (c2004). The Freedom to Read Statement. Retrieved May 25, 2004, from <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/ftstatement/freedomreadstatement.htm>.
- Buck, C. (1999). *Electronic Mail Reference Services*. Retrived November 16, 2002, from: http://www.slais.ubc.ca/courses/libr500/fall1999/www_presentations/C_buck/ref_interview.htm.
- Deegan, E., (2000). Conducting the Reference Interview by E-Mail and the Internet. *Panel Presentation, SLA Annual Conference, June 12, 2000* . Retrieved October 22, 2002, from: <http://www.library.northwestern.edu/transportation/slatran/philpresents/deeganPresentation.htm>.
- Gers, R., & Seward, L., (November 1, 1985). Improving Reference Performance : Results of a State Wide Study. *Library Journal* : 32 – 35.
- Gosling, M. (1999). *Learn Reference Work*. Canberra: Docmatrix Pty; Bangkok: Book Promotion & Service.
- Grassian, E. (2000). *Thinking Critically about World Wide Web Resources*. Retrived November 20, 2002, from: <http://www.library.ucla.edu/libraries/college/help/critical/index.htm>.
- Grogan, D. (1979). *Practical Reference Work*. London: Clive Bingley; Munich: K G Saur.
- Grothkopf, U., & Cummins, M. (2001). Communicating and Networking in Astronomy Libraries. In *Organizations and Strategies in Astronomy II*. Andre Heck, (ed.), Dordrecht: Kluwer Academic Publishers. Retrived December 16, 2002, from: <http://www.eso.org/gen-fac/libraries/communicating/communicating.html>.
- Houston Area Library. (2002). *Reference 123*. Retrived October 28, 2002, from: <http://www.hals.lib.tx.us/ref123/1deffinition.htm>.

- The Johns Hopkins University. The Sheridan Library. (2002). *Evaluating Information Found on the Internet*. Retrieved November 20, 2002, from:
<http://www.library.jhu.edu/elp/useit/evaluate/e>.
- Katz, W.A. (1992). *Introduction to Reference Work Volume 1 Basics information sources* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kirby, J., Liddiard, L., & Moore, K. (1998). *Empowering the Information User: New Ways into User Education*. London: Library Association Publishing.
- Kresh, D. N. (June 2000). Offering High Quality Reference Service on the Web The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). *D-Lib Magazine* 6 (6). Retrived November 19, 2002, from: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>.
- Levesque, S. (2002). *Developing an Electronic Research Request Form*. Retrived October 22, 2002, from: <http://www.sla.org/chapter/cwcn/wwest/v4n2/slform.htm>.
- McClure, C. R., & Lankes, R. D. (2001). *Assessing Quality in Digital Reference Services: A Research Prospectus*. Retrived November 26, 2002, from:
<http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>.
- Making Reference Work: Evaluating Your Reference Service. (2000). *ALIA RAISS/CAVAL conference workshop, 27 October 2000, Canberra*. Retrived November 16, 2002, from: <http://www.caval.edu.au/wpr/crig/aliaraiss/askindicators.doc>.
- Meltsas, M. (2002). *Reference Service in the Virtual Library*. Retrived November 26, 2002, from: http://www.utlib.ee/ee/Publikatsioonid/1999/VII_kongress/meltsas_sum.html.
- National Library of Australia. (2001). *Email Reference User Satisfaction Survey*. Retrived November 22, 2002, from: <http://www.nla.gov.au/survey/emailruss.html>.
- OCL. (2002). *Ohio Reference Excellence Web-based Training*. Retrived October 22, 2002, from: <http://www.olc.org/ore/1intro.htm>.
- OCLC, & Library of Congress. (2002). *Virtual Reference Services*. Retrived November 18, 2002, from: <http://www.consal.org.sg/webupload/resource/brief/attachments/%7BE13E20B9-43B8-4F1C-9676-0874665582D6%7D.doc>.

- Parsons, A. M. (January 2001). Digital Reference: How Libraries Can Compete with Aska Services. *DLF Newsletter* 2, 1. Retrived November 16, 2002, from: <http://www.diglib.org/pubs/news0201/RefBenchmark.htm>.
- Pikula, L. (2002). *Reference (Inquiry) Services*. Retrived November 18, 2002, from: <http://ioc.unesco.org/oceanteacher/information/Course2/Referquire.ppt>.
- Reger, N. K. (1999). Redefining Reference Service: Transitioning at One public Library. *Reference & User Services Quarterly* 38 :73 – 75.
- Sloan, B. (1997). *Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services*. Retrived November 4, from: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html#Define>.
- Sloan, B. (Summer 1998). Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services. *Library Trends* 47, 1: 117-134. Retrived November 16, 2002, from: <http://www.passarola.com/l507/article sloan.htm>.
- Smith, K. (1999). Delivering Reference Services to Users Outside the library. Paper presented to: *1999 & Beyond: Partnerships & Paradigms September 6 1999*. Retrived October 22, 2002, from: <http://www.csu.edu.au/special/raiss99/papers/ksmith.html>.
- Straw, J. E. (2000). A Virtual Understanding. *Reference and User Services Quarterly* 39 : 376.
- Three Rivers Regional Library Service System. (n.d.) *Reference 101*. Retrived November 19, 2002, from: <http://www.colosys.net/three/contact.htm>.
- University at Albany Libraries. (2002). *Reference Service Policy*. Retrived November 25, 2002, from: <http://library.albany.edu/dewey/referencepolicy.html>.
- The Virtual Reference Desk Project. (2000). *Facets of Quality for Digital reference Services Version 4*. Retrived November 16, 2002, from: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>.
- Whittaker, K. (1993). *The Basics of Library-based User Services*. London: Library Association Publishing.
-

อภิธานศัพท์

อภิธานศัพท์

การบริการอ้างอิง (Reference service) เป็นการตอบคำถามเพื่อการวิจัยและเป็นการช่วยประชาชนพบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ที่มีอยู่ในห้องสมุด ชุมชน หรืออินเทอร์เน็ต

การบริการอ้างอิงแบบทันทีทันใด (Ready reference) เป็นบริการอ้างอิงสำหรับคำถามที่สามารถตอบได้อย่างสั้น ๆ หรือที่เป็นข้อเท็จจริง จากกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศแบบทันทีทันใด ในห้องสมุดหลายแห่ง มีการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถตอบคำถามได้จำนวนมาก กับคำตอบที่สั้น และเป็นข้อเท็จจริง

การรู้หนังสือ (Literacy) คือความสามารถในการอ่าน เขียน และเข้าใจเรื่องที่อ่าน

การสัมภาษณ์เพื่อการบริการอ้างอิง (Reference interview) เป็นการสนทนาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้คำถามที่แท้จริง และขอบเขตของคำถามที่ผู้สอบถาม

ความเชื่อถือได้ (Validity) ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพหรือไว้วางใจได้

ความรู้และความสามารถในการสารสนเทศ (Information literacy) คือความสามารถในการค้นหาและใช้สารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ตามวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน

คู่มือ (Handbook) เป็นเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน ประกอบไปด้วยข้อเท็จจริง ตาราง ข้อมูลทางสถิติ และบางทีมีรายการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา เพื่อใช้ในกิจกรรมของแต่ละเนื้อหาวิชา

ดัชนี และสาระสังเขป (Indexes and abstracts) เป็นหนังสือ ซีดีรอม หรือเว็บไซต์ที่จัดทำการอ้างอิงบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารหรือแหล่งสารสนเทศอื่น เข้าถึงได้ตามเนื้อหาวิชา ชื่อเรื่อง และผู้แต่ง ดัชนีในรูปแบบออนไลน์ อาจจะทำให้คำสำคัญเพื่อการเข้าถึง และอาจให้เนื้อหาเต็มด้วย

ทรัพยากรสารสนเทศ (Resources) วัสดุสารสนเทศทั้งหมดทุกรูปแบบในกลุ่มทรัพยากร มีไว้เพื่อการตอบคำถามเพื่อการวิจัย หรือเพื่อผู้ใช้บริการใช้ในห้องสมุดหรือยืมออก

ทรัพยากรสารสนเทศขั้นทุติยภูมิ (Secondary resources) ประกอบไปด้วยสารสนเทศที่นำไปสู่ทรัพยากรสารสนเทศขั้นปฐมภูมิ

ทรัพยากรสารสนเทศขั้นปฐมภูมิ (Primary resources) เป็นทรัพยากรสารสนเทศแรกเริ่ม หรือทรัพยากรสารสนเทศที่มีสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศชีวประวัติ (Biographical resources) ทรัพยากรสารสนเทศชีวประวัติให้สารสนเทศที่เป็นที่เป็นจริงของบุคคลทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทรัพยากรสารสนเทศอาจอยู่ในรูปของพจนานุกรม สารานุกรม หนังสือ บทความ เป็นต้น

ทรัพยากรสารสนเทศตรง และ ทรัพยากรสารสนเทศอ้อม (Direct and indirect resources) ทรัพยากรสารสนเทศตรงเป็นทรัพยากรที่ให้สารสนเทศ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศอ้อมไม่มีสารสนเทศ แต่จะชี้บอกไปยังทรัพยากรสารสนเทศที่มีสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographical resources) เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ของโลก ประเทศ ภูมิภาค รัฐ หรือเมืองต่าง ๆ แผนที่รวมประกอบไปด้วยแผนที่รวมและสารสนเทศทางภูมิศาสตร์อื่น ถ้าเพียงแต่รายการสถานที่และตำบลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์จะเรียกว่า อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ :

ทรัพยากรสารสนเทศทางสถิติ (Statistical resources) ประกอบไปด้วยข้อมูลตัวเลข ตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ

นามานุกรม (Directory) ให้สารสนเทศที่สั้นเกี่ยวกับบุคคล องค์กร บริษัทและสถาบันสารสนเทศที่ให้อาจประกอบไปด้วยที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์

นิตยสาร (Magazine) ประกอบไปด้วยสารสนเทศที่เป็นที่นิยม มีโฆษณามาก เขียนโดยคณะทำงาน ทั้งนิตยสารและวารสารเป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์

บรรณานุกรม (Bibliography) เป็นการเรียงรายการทรัพยากรสารสนเทศ และอาจเป็นการเรียงรายการทำบทความ หรือทำเล่ม

ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี (Almanac) ปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปีประกอบไปด้วยสารสนเทศที่เป็นข้อเท็จจริงอย่างย่อ ที่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาต่าง ๆ และตีพิมพ์เผยแพร่เป็นรายปี สารสนเทศที่เป็นแบบฉบับ ได้แก่ สถิติ เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ อากาศ ข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์ ราววล ประชาชน ดาราศาสตร์ ข้อเท็จจริงทางสถิติ

แผนที่รวม (Atlas) แผนที่รวมประกอบไปด้วยแผนที่ต่าง ๆ มีแผนที่รวมเนื้อหาวิชาเฉพาะด้วย เป็นเนื้อหาทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ดาราศาสตร์ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ (Patron หรือ User) คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้ห้องสมุด บริการของห้องสมุด หรือทรัพยากรใด ๆ ของห้องสมุด

พจนานุกรม (Dictionary) เป็นรายการคำในภาษาหนึ่งเรียงตามลำดับตัวอักษร โดยให้ความหมายของคำ การออกเสียง ที่มาของคำ พจนานุกรมพิเศษอาจประยุกต์ใช้กับเนื้อหาวิชาเฉพาะด้าน คำย่อ คำสแลง เป็นต้น

รายการ (ในสารานุกรม) (Entry (in an encyclopedia)) เป็นบทความหนึ่งบทความ หรือรายการเรียงตามลำดับตัวอักษร ไม่ใช่สารสนเทศทั้งหมด ที่มีรายการของตัวเอง แต่ถูกรวมโดยรายการ หรือบทความอื่น สารสนเทศเหล่านี้เข้าถึงได้โดยดัชนี

รายการวัสดุสารสนเทศ (Catalogs) เป็นการบันทึกรายการสำหรับวัสดุสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งหมด การบันทึกประกอบไปด้วยสารสนเทศทางบรรณานุกรม ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เมื่อห้องสมุดหลายแห่งใช้รายการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันเรียกว่า สหบัตร (union catalog)

เลขเรียก หรือ เลขเรียกหนังสือ (Call numbers) เป็นตัวเลขแสดงการจัดหมวดหมู่ ที่อยู่วัสดุสารสนเทศในห้องสมุด ประเภทของสื่อ และตัวอักษร ใช้เพื่อบ่งบอกที่อยู่หนังสือหรือวัสดุสารสนเทศบนชั้น เลขเรียกบันทึกไว้ที่รายการวัสดุสารสนเทศ และที่ตัววัสดุสารสนเทศ เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดสามารถไปที่ชั้นและพบวัสดุสารสนเทศ ตามที่ได้จากรายการวัสดุสารสนเทศ

วารสาร (Journal) เป็นสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการด้วยบทความที่ยาว ผู้ส่งเรื่องให้ตีพิมพ์เป็นผู้มีวิชาชีพในสาขาวิชา เน้นงานวิจัยมากกว่านิตยสาร วารสารหลายชื่อตีพิมพ์เป็นราย ๓ เดือน

สารสนเทศแนะนำ (Guides) เป็นหนังสือแนะนำสารสนเทศอ้างอิงอื่น อาจทำเป็นรายการจัดประเภท อธิบาย หรือกล่าวถึงข้อดีข้อเสีย

สารานุกรม (Encyclopedia) ประกอบไปด้วยสารสนเทศเกี่ยวเนื้อหาวิชาอย่างกว้าง หรือเนื้อหาวิชาเฉพาะอย่างเดียว รายการต่าง ๆ ยาวกว่าปฏิทินวิเคราะห์เหตุการณ์รายปี นามานุกรม หรือดัชนี เรียงไว้ตามลำดับตัวอักษร สารานุกรมทั่วไปมีหลายเล่มและหนึ่งเล่มเป็นดัชนีเพื่อช่วยบอกที่อยู่ของสารสนเทศ ในหัวข้อต่าง ๆ ที่ไม่ได้เป็นรายการ

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Periodical หรือ Serial) คือสิ่งพิมพ์ที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้อันชื่อเดียวกัน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือวารสาร

หนังสือรายปี (Yearbook) เป็นสิ่งตีพิมพ์รายปีที่เป็นเรื่องในรอบปี เนื้อหาอาจทั่วไป เกี่ยวกับเหตุการณ์ทั้งหมดในรอบปี มักตีพิมพ์เป็นฉบับเพิ่มเติมของสารานุกรมทั่วไป วิชาชีพหลายวิชาชีพตีพิมพ์เผยแพร่หนังสือรายปีที่มีเนื้อหาเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับเหตุการณ์ สถิติ ประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

อักขรานุกรมภูมิศาสตร์ (Gazetteer) เป็นรายการชื่อสถานที่และตำบลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

๑๖๘

:

:

ดัชนี

กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศ (collection)

๕, ๑๑, ๒๓, ๒๕, ๒๘, ๓๕, ๓๖, ๓๗, ๔๔, ๔๗,
๕๖, ๗๐, ๘๕, ๙๖, ๑๐๖, ๑๕๐, ๑๖๔

กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศพิเศษ

๓๕, ๔๗

กลุ่มทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง

๒๘, ๔๔, ๑๐๗, ๑๐๙

การถามแบบเปิด

๑๕

การเพิ่มคุณค่าสารสนเทศ

๘

การรู้สารสนเทศ

๔๗, ๕๔

การสัมภาษณ์

๑๕, ๒๕, ๓๔, ๓๘, ๔๘, ๕๑, ๕๖, ๑๐๑, ๑๐๒,
๑๐๓, ๑๐๖

คลังสารสนเทศ

๔, ๕

ความต้องการ

๒, ๓, ๔, ๕, ๖, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๕, ๒๔, ๒๘, ๒๙,
๓๑, ๓๒, ๓๓, ๔๐, ๔๑, ๕๕, ๑๐๐, ๑๔๕, ๑๖๘

ความต้องการ, การเติม

๑๐๖

ความต้องการ, การรู้

๘

ความต้องการของชุมชน

๑๐, ๑๕, ๒๕, ๔๑

ความต้องการของผู้ค้นหา

๕๗

ความต้องการของผู้ใช้

๒, ๓, ๘, ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๕, ๒๓, ๒๘, ๔๐, ๔๑, ๔๒,
๔๔, ๕๐, ๕๔, ๖๐, ๖๒, ๗๔, ๗๕, ๙๕, ๑๐๓,
๑๔๕, ๑๕๑

ความต้องการที่แท้จริง

๕, ๑๐๖

ความต้องการในการฝึกอบรม

๒๐

ความต้องการสารสนเทศ

๓, ๔, ๖, ๑๐, ๑๔, ๑๕, ๒๔, ๔๗, ๕๓, ๕๔, ๕๕,
๖๒, ๖๗, ๘๖, ๙๘, ๑๐๑, ๑๔๕

ความต้องการสารสนเทศของชุมชน

๘, ๕๓, ๑๐๙

ความต้องการสารสนเทศของชุมชน, ประเมิน

๘

คอมพิวเตอร์

๓, ๔๘, ๙๖, ๑๐๒

คอมพิวเตอร์, จอ

๔๓

คำตอบ

๒, ๓, ๕, ๑๓, ๒๔, ๒๓, ๓๓, ๗๕, ๑๐๐

คำถาม

๓, ๔, ๓๔

คำถามปิด

๑๕, ๕๗, ๖๒

คำถามพบบ่อย (FAQs)

๑๕๗, ๑๕๘

ดัชนี

ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง	๒๘, ๒๙, ๔๔
บรรณารักษ์อ้างอิง	๔, ๕, ๑๓, ๑๘, ๑๙, ๒๓, ๒๗, ๒๘, ๔๘, ๑๐๐, ๑๐๑
บริการสารสนเทศ	๒๗, ๕๕, ๕๗, ๕๘
บริการอ้างอิง	๑๓, ๑๕, ๑๘, ๔๗, ๔๙, ๕๓, ๕๔, ๕๖, ๖๐, ๑๐๖, ๑๐๘, ๑๔๖
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๒๕, ๗๕, ๙๘, ๙๙, ๑๐๐, ๑๐๑, ๑๐๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, การสื่อสาร	๑๕๓
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, บริการอ้างอิง	๙๙
พึงพอใจ	๕, ๑๕, ๒๔, ๑๐๑
พึงพอใจ, ความ	๕, ๑๔, ๓๑, ๓๓, ๓๔, ๔๑, ๔๒, ๔๓, ๔๔, ๔๕, ๔๖, ๖๘, ๑๔๘, ๑๕๗, ๑๕๘
ยุทธศาสตร์การค้น	๔, ๑๖
เว็บ	๒๓, ๖๕, ๗๕, ๘๑, ๑๑๐, ๑๔๕, ๑๕๖
เว็บ, ฐานข้อมูล	๑๕๐, ๑๕๑, ๑๕๒, ๑๕๕, ๑๕๗
เว็บไซต์	๒๓, ๒๔, ๒๕, ๔๓, ๔๗, ๘๐, ๙๐, ๑๐๐, ๑๐๑, ๑๐๘, ๑๐๙, ๑๑๐, ๑๑๑, ๑๑๒, ๑๕๑, ๑๕๒, ๑๕๓, ๑๕๕, ๑๕๖, ๑๕๗, ๑๖๓, ๑๖๔
เว็บไซต์, การปฏิสัมพันธ์ผ่าน	๑๐๒
เว็บไซต์, การแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการผ่านทาง	๑๐๐
เว็บไซต์, การให้บริการผ่าน	๒๘
เว็บไซต์ของห้องสมุด	๘๐
เว็บเพจ	๖๕, ๗๕, ๑๑๒
สภาสำนักพิมพ์อเมริกัน	๓๖
สมาคมห้องสมุดอเมริกัน	๖, ๑๑, ๑๗, ๓๖, ๑๑๓
สิทธิ์	๑๑, ๑๒, ๓๒, ๓๓, ๓๔, ๓๕, ๓๖, ๓๗, ๓๘
สิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญา	๑๒
หน่วยเก็บถาวร (archives)	๑๕๗, ๑๕๘
ห้องสมุดเฉพาะ	๒๒, ๓๑, ๓๔, ๙๐
ห้องสมุดประชาชน	๓๑, ๔๘, ๔๙
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	๒๓, ๓๑, ๓๓, ๓๔, ๔๕
ห้องสมุดโรงเรียน	๒๓, ๔๘

184313

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

๕๕

อินเทอร์เน็ต

๑๕, ๒๑, ๒๕, ๖๔, ๗๕, ๘๒, ๘๖, ๑๐๒, ๑๐๖,

๑๑๑, ๑๑๒

อินเทอร์เน็ต, ฐานข้อมูล

๕๖

อิเล็กทรอนิกส์, การใช้สื่อ

๔๗

อิเล็กทรอนิกส์, การทำสารสนเทศให้เป็น

๑๔๖

อิเล็กทรอนิกส์, ช่องทาง

๕๐

อิเล็กทรอนิกส์, ทรัพยากรสารสนเทศ

๑๔๖

อิเล็กทรอนิกส์, สารสนเทศ

๖, ๕๕, ๑๐๐, ๑๔๖

อิเล็กทรอนิกส์, สื่อ

๘๕, ๑๑๒

:

: