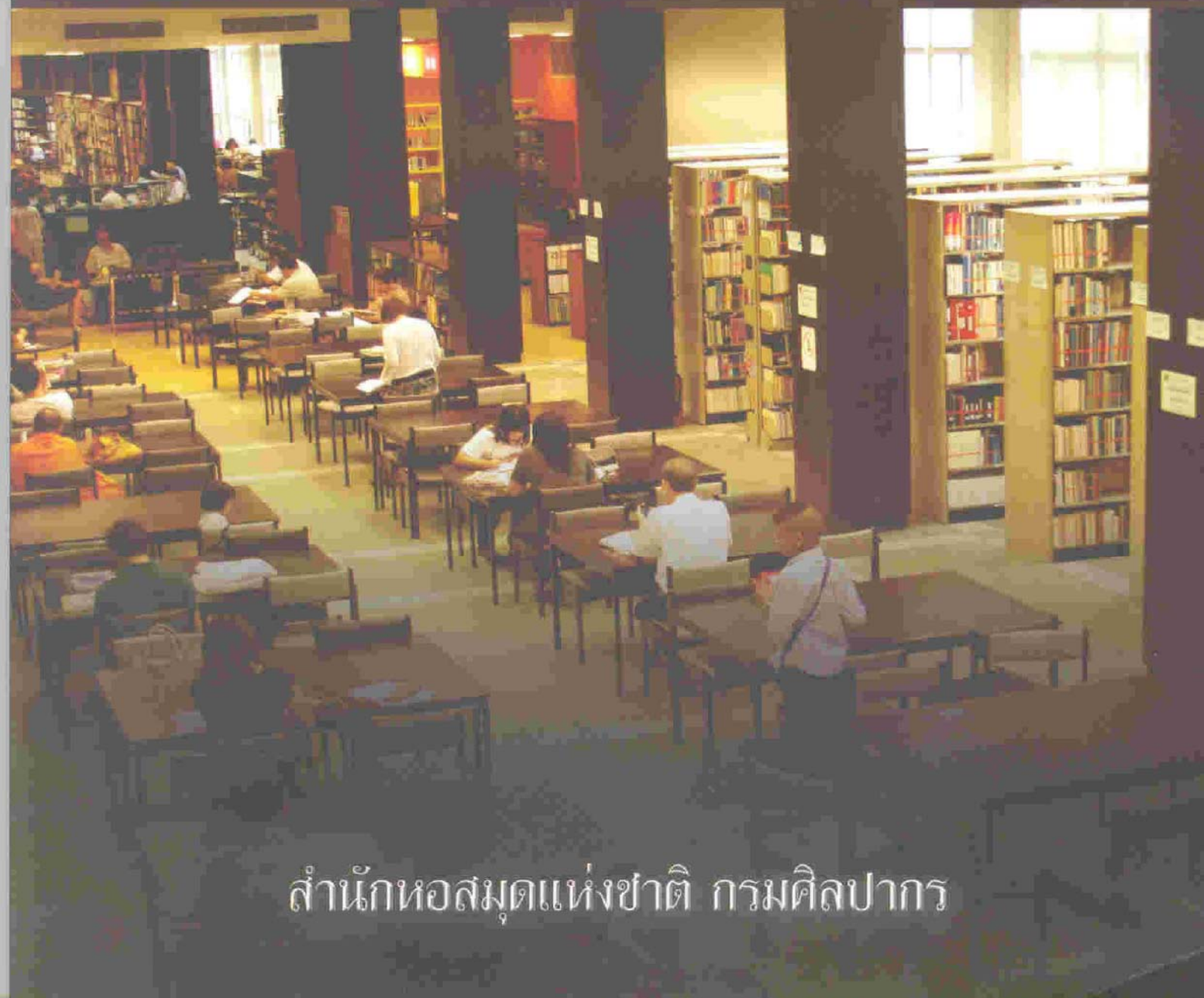




เทคนิคการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์



สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร



เทคนิคการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

สำนักหอสมุดแห่งชาติ
กรมศิลปากร

เทคนิคการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์
เอกสารวิชาการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร
พิมพ์ครั้งแรก พุทธศักราช 2552 จำนวน 500 เล่ม

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ.

เทคนิคการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์. -- กรุงเทพฯ :

สำนัก, 2552.

60 หน้า. (เอกสารวิชาการสำนักหอสมุดแห่งชาติ)

1. บริการสารสนเทศ. 2. การค้นข้อมูล. I. ชื่อเรื่อง.

025.5

ISBN 978-974-417-968-5

ที่ปรึกษา

นายเกรียงไกร สัมปชลิต
นางสาวนิรมล เรืองสม
นางสาววิณา ไชยนาธา
นางวิลาวัณย์ ทรัพย์พันแสน

อธิบดีกรมศิลปากร
ผู้อำนวยการสำนักช่างสิบหมู่
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอักษรศาสตร์
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

คณะผู้จัดทำ

นางสาววรัจฉรา บุญพันธ์
นางสาวฉวีวรรณ ทรัพย์แสน
นางสาวลำดวน เทียรณินธิกุล
นางวงจันทร์ รอดจัน
นางสาวญาณี คุหะรัตน์
นางสาวมนต์ลักษณ์ ปิยะระ
นางสาวศุภรางค์ ดวงแก้ว

นางสาวรัชนิ ทรัพย์วิจิตร
นางพรวิมล แสงทับ
นางสาวเพ็ญพักตร์ จุ่งพิวัฒน์
นางอัจฉรา จารุวรรณ
นางลำอาน ขุนศรี
นางสาวปัทมา เป็สกุล
นางสาวปรีดา ป้องกงลาด

พิมพ์ที่ บริษัท ทรงสิทธิ์วรรณ จำกัด

1017 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทรศัพท์ 0-2585-3233, 0-2587-5292 โทรสาร 0-2587-2084

คำนำ

การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด ที่จะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงสารสนเทศ ที่มีคุณค่า ตรงตามความต้องการ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องเรียนรู้เทคนิค และวิธีการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการแนะนำผู้ใช้ให้สามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนต้องเรียนรู้ถึงทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีอยู่ รวมทั้งแหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้เล่มนี้ กรมศิลปากรได้มอบหมายให้กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง สำนักหอสมุดแห่งชาติ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประวัติ และบทบาทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์สำคัญของชาติ เทคนิคและวิธีการ การเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งเครื่องมือที่เป็นของสำนักหอสมุดแห่งชาติเองและการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต รวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

กรมศิลปากรขอขอบคุณทุกแหล่งข้อมูลอันทรงคุณค่า ที่มีส่วนทำให้องค์ความรู้นี้ได้แพร่หลายออกไป หวังว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศของชาติต่อไป



(นายเกรียงไกร สัมปัชชลิต)

อธิบดีกรมศิลปากร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	-
บทที่ 1 หอสมุดแห่งชาติกับทรัพยากรสารสนเทศ	
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหอสมุดแห่งชาติ	1
- ทรัพยากรสารสนเทศ	3
- สื่อสิ่งพิมพ์ของไทย	4
บทที่ 2 การจัดเก็บ การบริการสารสนเทศ และเครื่องมือช่วยค้น	
- ระบบการจัดเก็บและควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ	7
- การบริการสารสนเทศ	13
- เทคนิคการประสานสัมพันธ์ในการบริการสารสนเทศ	17
- เครื่องมือช่วยค้น	19
บทที่ 3 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยบัตรรายการ	
- บัตรรายการและประเภทของบัตรรายการ	21
- การเรียงบัตรรายการ	24
บทที่ 4 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (โอแพค - OPAC)	29
- ตัวอย่างวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากโอแพค (OPAC)	30
บทที่ 5 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยดรรชนี และบรรณานุกรม	
- ดรรชนีวารสาร	33
- ดรรชนีหนังสือพิมพ์	35
- หนังสือบรรณานุกรม	35
บทที่ 6 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยหนังสืออ้างอิง	
- ลักษณะหนังสืออ้างอิง	37
- ประโยชน์ และประเภทของหนังสืออ้างอิง	38
บทที่ 7 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล	
- ประเภทการบริการฐานข้อมูล	41
- ประโยชน์ของฐานข้อมูล	42
บทที่ 8 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต	
- วิธีค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต	45
- เทคนิคในการสืบค้น	48
บทที่ 9 ผู้ให้บริการ และเทคนิคการให้บริการ	
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ	51
- ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	52
- บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	53
- การพูดเพื่อการบริการ	54
บรรณานุกรม	58

บทที่ 1

หอสมุดแห่งชาติกับทรัพยากรสารสนเทศ

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหอสมุดแห่งชาติ

คำว่า **หอสมุด** หรือ **ห้องสมุด** ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า **Library** มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า **Liber** ซึ่งแปลว่าหนังสือ (book) คำว่า **Library** มีความหมายว่า ที่เก็บรวบรวมหนังสือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หน้า 1278 ได้ให้ความหมายของห้องสมุด และหอสมุดว่า หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บ รวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้

หอสมุดแห่งชาติของประเทศไทยมีการรวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ และมีการจัดอย่างมีระเบียบ เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ในอันที่จะส่งเสริมการเรียนรู้มาแต่ครั้งก่อนเป็น **“หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร”** ในพุทธศักราช 2448 ดังปรากฏในประวัติความเป็นมาของหอสมุดแห่งชาติที่ สุวคนธ์ ศิริวงศ์วรวัฒน์ เขียนไว้ดังนี้

“...พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงบำเพ็ญพระราชกุศลสนองพระคุณสมเด็จพระบรมชนกนาถ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในโอกาสกษัตริย์สมุหราชสมภพครบ 100 ปี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2447 และทรงมีพระราชประสงค์จะทรงสถาปนา อันเป็นถาวรประโยชน์ เจริญพระเกียรติยศสมเด็จพระบรมชนกนาถ ทรงพระราชดำริว่า มหานครอันรุ่งเรืองในอารยประเทศ ย่อมมีหอสมุดสำหรับเมือง เป็นที่รวบรวมสะสม และเก็บรักษาหนังสือซึ่งเป็นวิถีสืบมาแต่โบราณชาติ นั้น ๆ ไว้สำหรับให้ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้โดยทั่วหน้า หอสมุดเช่นนั้นยังไม่มีในประเทศไทยที่มี อยู่หลายแห่งก็เป็นหอสมุดส่วนบุคคล หรือเพื่อประโยชน์เฉพาะสมาคมใดสมาคมหนึ่ง แต่จะเป็น หอสมุดสำหรับชาติไม่มี จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2448 พระราชทานหนังสือหลวงที่มีอยู่ในหอพระมณเฑียรธรรมซึ่งตั้งในสมัยรัชกาลที่ 1 และเป็นหอพระไตรปิฎกของหลวงในพระบรมมหาราชวัง หนังสือหลวงในหอพุทธสาสนสังคหะ คือ หอสมุดในวัดเบญจมบพิตร ซึ่งตั้งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 และหนังสือซึ่งพระราชโอรสธิดาในพระบาท สมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงรวบรวมตั้งหอพระสมุดวชิรญาณ รวมหนังสือทั้ง 3 หอ เข้า ด้วยกัน จัดตั้งเป็นหอพระสมุดสำหรับพระนคร และให้ใช้นามตามพระสมณนามาภิไธยในพระบาท สมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า “หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร” ในสมัยรัชกาลที่ 6 เมื่อ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จครองราชสมบัติทรงพระราชปรารภถึงงานที่ยัง ค้างมาแต่รัชกาลก่อน มีพระราชประสงค์จะทรงสถาปนาการทั้งปวงให้เสร็จสมดังพระราชประสงค์ ของสมเด็จพระบรมชนกนาถฯ ทรงพระราชดำริว่า ดึกใหญ่ริมถนนหน้าพระธาตุ ซึ่งเรียกกันว่า “ตึกถาวรวัตถุ” นั้น พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดฯ ให้สร้างขึ้น แต่ยังไม่สำเร็จ ถ้าสร้างสำเร็จจะเป็นสง่าแก่พระนคร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อสร้างตึกถาวรวัตถุ นั้น ต่อมาจนแล้วเสร็จพระราชทานให้เป็นที่ตั้งของหอพระสมุดสำหรับพระนคร และทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ให้กำหนดฤกษ์เปิดหอสมุดใหม่ในวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459 เนื่องในงาน พระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษานักขัตตมงคลครบ 3 รอบ

กรรมการหอพระสมุดสำหรับพระนครได้รวบรวมหนังสืออันมีค่าเป็นอย่างยิ่งของชาติไทย รวมทั้งสมบัติทางวัฒนธรรมอื่น ๆ ดังกล่าวไว้ได้มากที่สุด ได้วางรากฐานการจัดห้องสมุดตามมาตรฐานสากลหลายประการ การจัดพิมพ์หนังสือมีค่าต่าง ๆ เป็นจำนวนมากมีระบบการบริหารหอพระสมุดฯ ที่เป็นสากล คือ มีคณะกรรมการหอพระสมุดฯ มีการส่งเสริมคุณสมบัติและคุณวุฒิของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการในสมัยนั้น เจ้าหน้าที่ของหอพระสมุดฯ 2 คน ได้ไปศึกษาวิชาห้องสมุด ณ ประเทศฝรั่งเศส....

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อทรงเถลิงถวัลยราชสมบัติ ในปี พ.ศ. 2468 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานหนังสือส่วนพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว จำนวนหลายหมื่นเล่มให้เป็นมรดกแก่หอพระสมุดสำหรับพระนคร และได้ทรงขนานนามเพื่อเชิดชูพระเกียรติของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า “หอพระสมุดวชิราวุธ” เนื่องจากในเวลานั้นหนังสือในหอพระสมุดสำหรับพระนคร มีจำนวนมาก จึงโปรดเกล้าฯ ให้แยกหอพระสมุดสำหรับพระนครออกเป็น 2 หอ

การบริการให้ประชาชนทั่วไปอ่าน มีมาแต่หอสมุดสำหรับพระนครเช่นกัน ปรากฏหลักฐานตามที่พระยาอนุমানราชธน กล่าวไว้ในเรื่องสมเด็จพระยาตำรากราชานุภาพและหอสมุดแห่งชาติ (อ้างในสุดา วงศ์สัมมาชีพและจุฑาทัก ศิริพรวิฒนะกุล 2550 : 1) ความว่า

“...หอพระสมุดวชิราวุธ ซึ่งเป็นที่รวบรวมหนังสือตัวพิมพ์ แยกออกเป็นภาษาไทยส่วนหนึ่งและภาษาต่างประเทศส่วนหนึ่ง ในส่วนที่เป็นภาษาไทยนอกจากหนังสือที่มีอยู่แล้วแต่เดิมจากที่มีผู้ศรัทธาให้เป็นสมบัติของหอพระสมุดบ้าง ชื้อบ้าง จากโรงพิมพ์ซึ่งตีพิมพ์หนังสือเรื่องใดขึ้น ก็ต้องส่งหอพระสมุดเรื่องละสองเล่มตามที่กฎหมายบังคับไว้ เล่มหนึ่งเก็บไว้ที่หอพระสมุด สำหรับให้ประชาชนอ่าน อีกเล่มหนึ่งเก็บไว้ในสถานที่เรียกว่า ห้องหนังสือพิสุจน์ สำหรับเป็นหลักฐานอ้างอิงเมื่อคดีเกิดขึ้นในโรงศาล เมื่อศาลสั่ง...”

ปีพุทธศักราช 2490 หอสมุดแห่งชาติได้รับมอบหนังสือ และเอกสารที่เป็นสมบัติส่วนพระองค์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาตำรากราชานุภาพ ก่อตั้งเป็นหอสมุดตำรากราชานุภาพ และกาลต่อมาหอสมุดทั้ง 3 แห่ง คือ หอพระสมุดวชิราวุธ หอพระสมุดวชิราวุธ และหอสมุดตำรากราชานุภาพ รวมเป็นหน่วยงานของ “หอสมุดแห่งชาติ”

หอสมุดแห่งชาติในปัจจุบันตั้งอยู่ ถนนสามเสน กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่พุทธศักราช 2509 เป็นต้นมา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงในด้านอาคารสถานที่เพื่อใช้ในการให้บริการเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด ทั้งในบริเวณและนอกบริเวณ เช่น เมื่อพุทธศักราช 2518 ก่อสร้างอาคารหอพระสมุดวชิราวุธใช้เก็บรักษาศิลาจารึกและตู้ลายทองโบราณ พุทธศักราช 2520 สร้างอาคารหอวชิราวุธานุสรณ์ทางด้านเหนือของอาคารหอสมุดเพื่อเป็นถาวรวัตถุเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เก็บรวบรวมรักษาพระราชนิพนธ์จัดแสดงพิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง เรียกว่า “พระบรมราชูปถัมภ์” เผยแพร่พระราชกรณียกิจอันเป็นคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนชาวไทย พุทธศักราช 2522 จัดตั้งศูนย์นราธิปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ จัดเก็บและให้บริการหนังสือส่วนพระองค์ของพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนครสวรรค์ศักดิพินธิ์ ซึ่งปัจจุบันกรมศิลปากร ได้ปรับปรุงส่วนหนึ่งของตึกถาวรวัตถุเป็น หอเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นศูนย์ข้อมูลและจัดแสดงพระราชกรณียกิจ พุทธศักราช 2528 เปิดอาคาร 3 เป็นส่วนให้บริการเพิ่มเติม พุทธศักราช 2532 ย้ายหอสมุดตำรากราชานุภาพ จากบริเวณหลังอาคารถาวรวัตถุ

ไปสร้างใหม่ ณ บริเวณวังวรดิศ พุทธศักราช 2533 เปิดอาคารหอเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ณ บริเวณด้านหน้าอาคารหอสมุดแห่งชาติ เก็บรักษาเอกสารประชาติ การถวายพระราชสมัญญานาม “มหาราช” แต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมทั้งเก็บรวบรวมหนังสือ เอกสารสื่อสัทัศน์เกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรม วงศานุวงศ์

หอสมุดแห่งชาติ เป็นห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า เป็นแหล่งรวบรวมและเก็บรักษาหนังสือที่ พิมพ์ขึ้นภายในประเทศตั้งแต่ประเทศไทยเริ่มมีกิจการการพิมพ์ซึ่งได้รับสิ่งพิมพ์ตามกฎหมายสืบทอดมาตั้งแต่ ครั้งยังเป็นหอพระสมุด ได้รับตามพระราชบัญญัติการพิมพ์และพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ เป็นที่เก็บ รักษาสิ่งพิมพ์ขององค์การแห่งสหประชาชาติ ธนาครพัฒนาแห่งเอเชีย รวมทั้งสิ่งพิมพ์ที่จัดหาเข้ามาด้วย วิธีการต่าง ๆ หอสมุดแห่งชาติเปิดให้ประชาชนเข้าอ่านหนังสือและค้นคว้าวิชาการได้ภายในห้องอ่านหนังสือ และอาคารต่าง ๆ อนุญาตให้ทำสำเนา แต่ไม่มีบริการให้ยืมหนังสือ เพราะจำเป็นต้องสงวนรักษาไว้ให้คน ทั้งชาติใช้ค้นคว้าอ้างอิง มีสาขาตั้งอยู่ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 1 แห่ง ตามโครงการพัฒนาหอสมุด แห่งชาติ 4 มุมเมือง และทำหน้าที่ประสานงานหอสมุดแห่งชาติสาขาซึ่งตั้งอยู่ทั่วทุกภูมิภาคอีก 17 แห่ง

ทรัพยากรสารสนเทศ

มีคำที่เกี่ยวข้องกับ “ทรัพยากรสารสนเทศ” อยู่หลายคำ เช่น สารสนเทศ สารนิเทศ ข้อสนเทศ หรือข่าวสาร

คำว่า Information หรือ สารสนเทศ คือ คำบอกเล่าระหว่างบุคคลสองคนหรือหลายคน หรือได้ จากการที่ผู้ใดผู้หนึ่งได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นตัวเลข หรือกราฟของเหตุการณ์ หรือกิจกรรม หรือสภาวะการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเกี่ยวกับเรื่องราวในอดีต ปัจจุบันหรืออนาคต (“บริการข้อ เสนเทศทางวิชาการ” 2519 : 3)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หน้า 1119 ให้ความหมายคำว่า “สนเทศ” หมายถึง คำสั่ง ข่าวสาร ใบบอก

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “สารนิเทศ” หรือ “สารสนเทศ” พ้องกันอยู่มากมาย สรุปได้ดังนี้ สารนิเทศ หมายถึง ข่าวสาร (news) ข้อเท็จจริง (facts) ข้อมูล (data) เหตุการณ์ ตลอดจนความรู้ (knowledge) ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ต้นฉบับตัวเขียน รายงาน สื่อทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ และกระบวนการถ่ายทอดบันทึกข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ ให้ผู้อ่านได้ทราบอย่างทั่วถึง

ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ

ในชีวิตประจำวันของคนปัจจุบันนี้ มีสิ่งสำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนอย่าง หลีกเลียงไม่ได้คือ การรับรู้ข่าวสาร หรือบางคนเรียกว่า สารสนเทศ (Information) ซึ่งได้แผ่กระจายไป ทั่วทุกหนแห่ง ไม่ว่าจะเกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิต การทำงาน ชุมชน การพัฒนาตลอดถึงการขัดแย้งของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะเหตุว่าสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการสร้างฐานความรู้ และมีความจำเป็นต่อการวินิจฉัย สิ่งการ การวางแผน การศึกษา การวิจัยและการพัฒนาสำหรับบุคคลทุกคน ทุกระดับ และทุกอาชีพ

บทบาทของสารสนเทศนั้น มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ความสำเร็จในการศึกษาวิจัยทุกสาขาวิชา ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนาทางเศรษฐกิจและในวงการอาชีพทุกอาชีพ

ประเทศชาติจะพัฒนาก้าวหน้าไปไม่ได้ ถ้าขาดสารสนเทศที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ในการวางแผนงาน และวินิจฉัยสั่งการต่าง ๆ ทุกด้านของหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน

ด้านการศึกษาและการวิจัย สารสนเทศสามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการพัฒนาในด้านการเรียน การสอนและในการวิจัยได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของสารสนเทศนั้นอยู่ที่การทำให้กลายเป็นความรู้ ซึ่งเราสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ให้เกิดปัญญา ความคิดในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไป ดังนั้น จึงเปรียบสารสนเทศเหมือนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะต้องมีการส่งเสริม การจัดเก็บ การสงวนรักษา ทำให้ทันสมัย และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เช่นเดียวกับทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ในโลกนี้

อาจกล่าวได้ว่า **“ทรัพยากรสารสนเทศ”** ก็คือ ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความคิด เรื่องราวต่าง ๆ ที่มี การนำบันทึกหรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ สามารถนำไปเผยแพร่และใช้เพื่อประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและ สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Materials) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Materials) และทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medias)

สื่อสิ่งพิมพ์ของไทย

วัสดุการอ่านชิ้นแรกของไทย คือ **ศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง** ซึ่งเข้าใจว่าจารึกภายหลังพุทธศักราช 1826 ซึ่งเป็นปีที่ประดิษฐ์อักษรไทยขึ้น ต่อมาหนังสือตัวเขียนพวกสมุดไทย คัมภีร์โบราณ ส่วนการพิมพ์ สิ่งพิมพ์เริ่มขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 3 พวกมิชชันนารีเข้ามาเผยแพร่ศาสนาแจกคำสอนต่าง ๆ ต่อมาหมอบรัดเลย์ เริ่มตั้งโรงพิมพ์และจัดพิมพ์หนังสือภาษาไทยขึ้น รัชกาลที่ 3 ได้ทรงจ้างโรงพิมพ์หมอบรัดเลย์พิมพ์ **พระบรม ราชโองการประกาศห้ามสูบบุหรี่** จำนวน 9,000 ฉบับ เมื่อวันที่ 27 เมษายน พุทธศักราช 2382 นับเป็นสิ่งพิมพ์ ทางราชการชิ้นแรกของไทย

รัชกาลที่ 4 ทรงสนพระทัยกิจการพิมพ์ โปรดฯ ให้ตั้งโรงพิมพ์แห่งแรกขึ้นที่วัดบวรนิเวศวิหาร เพื่อพิมพ์หนังสือภาษาไทย ส่วนการพิมพ์หนังสือเพื่อจำหน่ายเริ่มต้นขึ้นเมื่อหมอบรัดเลย์ซื้อลิขสิทธิ์ **นิราศ ลอนดอน** ของหม่อมราชวงศ์ทิพย์ นำไปจัดพิมพ์จำหน่ายเมื่อปี พุทธศักราช 2404

ด้านหนังสือพิมพ์ หมอบรัดเลย์เป็นผู้ริเริ่มขึ้นใน สมัยรัชกาลที่ 3 พิมพ์หนังสือพิมพ์ฉบับแรกในประเทศไทย คือ **บางกอกเรคคอร์ด (Bangkok Recorder)** เริ่มออกเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พุทธศักราช 2387 และเลิกไปเมื่อกันยายนปีถัดมา กลับมาจัดพิมพ์ใหม่ในสมัยรัชกาลที่ 4 เริ่มออกในวันที่ 16 มกราคม พุทธศักราช 2408 พิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เสนอข่าวทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ยังมี หนังสือพิมพ์อื่น ๆ ที่ออกโดยชาวต่างประเทศอีกหลายฉบับ ทั้งที่เป็นรายปี และรายสัปดาห์ เช่น **บางกอกกาแลนเดอร์ (Bangkok Calendar)** **สยามไทม์วีคลี่ (Siam Time Weekly)**



และสยามเดลี แอดเวอร์ไทเซอร์ (Siam Daily Advertiser) เป็นต้น

ส่วนหนังสือพิมพ์ที่คนไทยจัดทำในสมัยเริ่มแรก ได้แก่ **ราชกิจจานุเบกษา** เริ่มออกในพุทธศักราช 2401 กำหนดออกไม่แน่นอนออกปีเดียวก็เลิก และกลับมาจัดทำใหม่ในรัชกาลที่ 5 เมื่อพุทธศักราช 2417 เป็นรายสัปดาห์ ออกอยู่เป็นประจำมาจนถึงปัจจุบัน **ครูไฉน** เริ่มออกเมื่อ 7 กรกฎาคม พุทธศักราช 2417 เป็นหนังสือพิมพ์รายสัปดาห์ ลงข่าวราชการ ข่าวต่างประเทศ สารคดี นิทานการเมือง ออกเพียงปีเดียวก็เลิกกิจการ เป็นหนังสือพิมพ์ฉบับแรกที่ไม่ใช่ของราชการ ส่วนหนังสือพิมพ์รายวันฉบับแรกของไทย คือ **Court คอต-ข่าวราชการ** เริ่มออกเมื่อวันที่ 26 กันยายน พุทธศักราช 2418 ต่อมาเปลี่ยนเป็นรายปักษ์ และเลิกออกในปี 2419 เสนอข่าวในราชสำนัก เจ้านาย 11 พระองค์ ทรงฝึกหัดเขียนข่าว

ในสมัยรัชกาลที่ 5 มีนักหนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียง 2 คน ที่มีผู้กล่าวถึง คือ ต.ว.ส. วัฒนาโก ออกหนังสือพิมพ์รายปักษ์ชื่อ **ตุลวิภาคพจนกิจ** เมื่อพุทธศักราช 2445 ถึง 2449 อีกผู้หนึ่งคือ ก.ศ.ร. กุหลาบ ออกหนังสือพิมพ์ **สยามประเภทสันทโรวาทพิเศษ** เมื่อพุทธศักราช 2440 เป็นหนังสือพิมพ์แนวคล้ายสารานุกรมแต่ข้อความถูกบ้างผิดบ้าง หนังสือพิมพ์อื่น ๆ ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ **มิวเซียมหรือรัตนโกสินทร์** ออกปี 2420-2422 **วชิรญาณ** และ **วชิรญาณวิเศษ** ออกโดยหอพระสมุดวชิรญาณ จัดหมายเหตุแสงอรุณ ออกเมื่อปี 2435 ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น **วัฒนาวิทยาลัย** ออกเป็นรายเดือน **ยุทธโกสินทร์** ออกเมื่อปี 2436 **ธรรมจักร** ออกปี 2437 **วิทยาคาร** ออกปี 2444

The Journal of Siam Society รายเดือนออกโดยสยามสมาคม **ทวีปัญญา** รายเดือนออกปี 2447-2450 และ **เทศาภิบาล** ออกปี 2449 จนถึงปัจจุบัน เป็นวารสารรายเดือนของกระทรวงมหาดไทย **จีนในสยามวารศัพท์** เป็นหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยออก 2450-2466

สมัยรัชกาลที่ 6 กิจการพิมพ์เจริญขึ้นมา ประชาชนสนใจข่าวสารการเมืองมากขึ้น มีหนังสือพิมพ์ที่ออกสมัยรัชกาลที่ 5 ต่อเนื่องมาถึงรัชกาลที่ 6 รวม 120 ฉบับ มีทั้งรายวันและรายคาบ มีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน หนังสือพิมพ์มีเสรีภาพเต็มที่มีการลงบทความความเห็นทางการเมืองอย่างเผ็ดร้อน รัชกาลที่ 6 ทรงพระราชนิพนธ์บทความโต้ตอบกับหนังสือพิมพ์โดยใช้ พระนามแฝง **“อัศวพาหุ”** หนังสือพิมพ์ **พิมพ์ไทย** ลงบทความโจมตีการบริหารราชการของรัฐบาลมากที่สุด หนังสือพิมพ์ที่มีชื่อเสียงอื่น ๆ เช่น **ดุสิตสมิต** รายสามเดือน พุทธศักราช 2461-2467

สมัยรัชกาลที่ 7 มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตย เสรีภาพของหนังสือพิมพ์



ยุคนี้ถูกจำกัดไม่ให้เสนอข่าวเชิงขมขื่นให้ราษฎรเข้าใจผิดต่อนโยบายของประเทศ เริ่มมีความก้าวหน้าในการพิมพ์หนังสือพิมพ์หลายอย่าง เช่น มีการพาดหัวข่าวใหญ่ ข่าวย่อยมีภาพประกอบเรื่องมากขึ้น มีการ์ตูนสำหรับเด็ก พงศาวดารจีนและเรื่องแปลจากประเทศตะวันตก

สมัยรัชกาลที่ 8 ตรงกับสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 กระดาษขาดแคลนทำให้หนังสือพิมพ์หยุดออกไปเป็นจำนวนมาก

จากประวัติและพัฒนาการของสิ่งพิมพ์ของไทยจะเห็นได้ว่ามีหนังสือพิมพ์ 2 ประเภท คือหนังสือพิมพ์รายวัน และหนังสือพิมพ์รายคาบ ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า วารสารหรือนิตยสาร นั้นเอง ส่วนหนังสือยังมีผลิตอยู่เป็นจำนวนไม่มาก

ในสมัยปัจจุบัน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นสังคมยุคข่าวสาร กิจกรรมการพิมพ์ทั้งหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เจริญขึ้นมาก จำนวนสิ่งพิมพ์ที่เกิดขึ้นมหาศาลและเพิ่มขึ้นมากหลายเท่าทวีคูณ มีผู้สนใจข่าวสารบ้านเมืองและวิชาการต่าง ๆ กันเป็นจำนวนมาก สิ่งพิมพ์และห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่สำคัญ การอ่านหนังสือเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของประเทศ และอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท กลายมาเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีส่วนสำคัญช่วยในการพัฒนาคนและพัฒนาประเทศให้พร้อมก้าวไปสู่การแข่งขัน



บทที่ 2

การจัดเก็บ การบริการสารสนเทศ และเครื่องมือช่วยค้น

การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยสะดวก ภายในเวลาอันรวดเร็ว การจัดเก็บในที่นี้หมายรวมถึง สิ่งพิมพ์ที่ได้ผ่านขั้นตอนการจัดหมวดหมู่แล้ว สิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้หยิบใช้และนำมาส่งคืน การจัดเรียง การดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี จัดทำป้ายบอกทิศทางเพื่ออำนวยความสะดวกและบอกที่ตั้งของสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลวัสดุครุภัณฑ์ที่จัดเก็บให้สะอาดน่าจับต้อง

ระบบการจัดเก็บ และควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ

หอสมุดแห่งชาติ จัดเก็บสื่อสิ่งพิมพ์ผสมผสานกันหลายลักษณะเพื่อความเหมาะสมและสะดวกต่อการค้นหาของผู้ใช้บริการ การจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ สิ่งพิมพ์อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องตามระบบอยู่ตลอดเวลา มีส่วนแสดงถึงความพร้อม ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความรับผิดชอบในหน้าที่ของผู้ให้บริการ

หลักการปฏิบัติในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ คือ **ต้องคำนึงถึงการเพิ่มจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศด้วย** จึงต้องเว้นที่ว่างบางส่วนบนชั้นไว้เพื่อการขยาย ไม่จัดเรียงสิ่งพิมพ์จนแน่นเกินไป อาจใช้สีหรือสัญลักษณ์ช่วยในการจัดเรียง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บให้มากขึ้น การจัดเรียงควรดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนเปิดบริการในวันต่อไป เพื่อให้สิ่งพิมพ์มีการหมุนเวียนสู่ผู้ใช้ตลอดเวลา การจัดเก็บสามารถจำแนกเป็นหลายลักษณะดังนี้

1. **การจัดเก็บตามเนื้อหา** หอสมุดแห่งชาติจัดเก็บหนังสือ ตำราทั่วไป ที่มีเนื้อหาเดียวกัน และตามสาขาวิชาตามระบบทศนิยมของดิวอี้
2. **จัดเก็บตามลักษณะการเข้าถึง** คือระบบชั้นเปิด และระบบชั้นปิด
 - 2.1 ระบบชั้นเปิด หมายถึง การจัดทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หอสมุดแห่งชาติจัดเก็บหนังสือ ตำรา และวารสารหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันในระบบนี้
 - 2.2 ระบบชั้นปิด หมายถึง การจัดทรัพยากรสารสนเทศไว้ภายในบริเวณหนึ่ง โดยไม่อนุญาตให้ผู้ใช้เข้าไปค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการด้วยตนเอง การใช้ต้องขออนุญาตเป็นพิเศษและเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้หยิบให้ เช่น หนังสือหายาก วิทยานิพนธ์ วารสารเย็บเล่ม
3. **จัดเก็บตามรูปลักษณะของสื่อ** คือ แยกประเภทเป็นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ฯลฯ
4. **จัดเก็บตามแหล่งที่ได้มา** เช่น หนังสือสิ่งพิมพ์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ หนังสือหายากจากหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร เป็นต้น
5. **จัดเก็บตามลำดับที่ได้รับ** มักเป็นการจัดเก็บตามเลขทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้วิเคราะห์หมวดหมู่ เช่น หนังสือวิทยานิพนธ์ หอสมุดแห่งชาติแยกตามปีที่พิมพ์และจัดเก็บตามลำดับเลขทะเบียนอีกครั้งหนึ่ง
6. **จัดเก็บตามภาษา** เป็นการอำนวยความสะดวกในการเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศในภาษาที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น ห้องบริการทรัพยากรสารสนเทศภาษาจีน ห้องบริการทรัพยากรสารสนเทศภาษาเกาหลี เป็นต้น

การแบ่งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

หอสมุดแห่งชาติ ให้บริการสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ โดยแยกตามลักษณะของสิ่งพิมพ์เป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. **หนังสือ (Books)** เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ตีพิมพ์เป็นตัวอักษร บอกกล่าวถึงเรื่องราว เหตุการณ์ วิชาความรู้ต่าง ๆ เช่น หนังสือความรู้ทั่วไป ตำราวิชาการ หนังสือสารคดี หนังสืออ้างอิง ซึ่งทำขึ้นเพื่อรวบรวมความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งหนังสือบันเทิงคดีที่เขียนขึ้นตามจินตนาการ เช่น นวนิยาย และเรื่องสั้น

2. **หนังสือลักษณะพิเศษ (Special Information)** เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะ และคุณสมบัติแตกต่างจากหนังสือทั่วไป มีคุณค่าทางด้านเนื้อหาและการพิมพ์ ส่วนใหญ่จะมีองค์ประกอบและโครงสร้างทางวรรณกรรมเฉพาะตัว มีการผลิตจำกัด ไม่มีจำหน่ายหรือเผยแพร่ทั่วไป เป็นมรดกล้ำค่าทางวัฒนธรรม บางอย่างหาได้ยาก เป็นสารสนเทศที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการจัดเก็บ สงวนรักษา และให้บริการ เช่น หนังสือตัวเขียน หนังสือหายาก สิ่งพิมพ์รัฐบาล สิ่งพิมพ์องค์การระหว่างประเทศและเอกสารส่วนบุคคล เป็นต้น

3. **วารสาร (Periodicals)** เป็นสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์และเผยแพร่เป็นฉบับต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยไม่ระบุระยะเวลาสิ้นสุด มีกำหนดระยะเวลาออกที่แน่นอน สม่ำเสมอและติดต่อกันตามลำดับ เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสามเดือน ฯลฯ เนื้อหาของวารสารประกอบด้วย บทความเรื่องราวที่ให้ข่าวสาร ทันสมัย เนื้อหาในเล่มอาจจำกัดขอบเขตตามสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำ เป็นแหล่งความรู้ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง เช่น วารสารทางวิชาการ วารสารวิเคราะห์และวิจารณ์ ข่าว ฯลฯ ลักษณะรูปเล่มของวารสารแต่ละชื่อ จะมีรูปแบบเดียวกัน คือ ระบุปีที่ (Volume) ฉบับที่ (Number) วัน เดือน ปี ประจำฉบับ (Date) และมีเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number ISSN) ด้วย



4. **หนังสือพิมพ์ (Newspaper)** เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอติดต่อกัน เสนอและเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ เนื้อหาโดยทั่วไป ประกอบด้วยข่าวสารใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ความเคลื่อนไหว เหตุการณ์ปัจจุบันต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ ธุรกิจบันเทิง สังคม การศึกษา กีฬา นอกจากข่าวแล้ว ยังมีบทความ ข้อคิดเห็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน และคอลัมน์ต่าง ๆ ประกอบ มักมีกำหนดออกเป็นรายวัน ราย 3 วัน ราย 5 วัน หรือรายสัปดาห์ก็ได้ รูปเล่มเป็นกระดาษขนาดใหญ่จำนวนหลายแผ่นพับ ไม่เย็บเล่ม แบ่งเป็น 2 ขนาด คือ ขนาดหน้ากว้างมาตรฐานธรรมดา (broadsheet) ประมาณ 40x50 เซนติเมตร เช่น หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ สยามรัฐ และขนาดเล็ก (tabloid) ขนาดประมาณครึ่งหนึ่งของขนาดมาตรฐาน เช่น สติวเดนต์ วีคลี่ (Student Weekly)



5. **จุลสาร (Pamphlet)** เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีเนื้อหาไม่ซับซ้อน มักมุ่งเผยแพร่ข้อมูลเรื่องใด

เรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียว และจบสมบูรณ์ในเล่ม มีความหนาประมาณ 5-48 หน้า มีรูปแบบการจัดพิมพ์ต่าง ๆ กัน ไม่ถาวร เช่น เป็นแผ่นพับไปมา เป็นเล่มบาง ๆ หรือเย็บเล่มคร่าว ๆ ไม่เข้าปกเหมือนกับหนังสือ เนื้อหา กะทัดรัด เข้าใจง่ายทันต่อเหตุการณ์ ส่วนใหญ่มักพิมพ์เผยแพร่โดยหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาค เอกชน เช่น จุลสารของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับเขื่อนต่าง ๆ จุลสารของกรมประมง เกี่ยวกับการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชนิดต่าง ๆ เป็นต้น

แม้จุลสารจะเป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก หากแต่มีประโยชน์มากสำหรับการศึกษาค้นคว้า เพราะเป็น แหล่งข้อมูลที่ทันสมัย มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องซึ่งน่าสนใจ และไม่สามารถค้นคว้าได้จากแหล่งข้อมูลอื่น ห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศจึงจัดเก็บจุลสารโดยแยกตามเนื้อหา กำหนดหัวเรื่องแล้วจัดเรียงไว้ในแฟ้ม หรือ กล่องเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่อง ตลอดจนจัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบของบัตรรายการ หรือ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศไม่ให้สูญหาย

ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อบริการผู้ใช้นั้น เป็นสมบัติของส่วนรวมที่ผู้ใช้บริการมี สิทธิใช้ร่วมกัน หากใครคนใดคนหนึ่งฉกฉวยไปใช้เป็นของตน ผู้ใช้อื่น ๆ ก็จะเสียโอกาส ห้องสมุดจึงต้องมีมาตรการ ที่รัดกุมในการควบคุมไม่ให้ทรัพยากรเหล่านั้นต้องสูญหาย หรือชำรุดไปด้วยเหตุอันไม่ควร

การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศไม่ให้สูญหาย อาจทำได้โดย

1. จัดบริการรับฝากสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว ห้องสมุดจะไม่อนุญาตให้ผู้ใช้นำหนังสือ ข้าวของ เครื่องใช้ส่วนตัวเข้าไปภายในห้องสมุด โดยจัดสถานที่รับฝากสิ่งของไว้หน้าทางเข้า เพื่อมิให้ผู้ใช้นึก ตัด หรือ เล็ดลอดนำทรัพยากรห้องสมุดปะปนกับสมบัติส่วนตัวออกภายนอกห้องสมุดโดยไม่ถูกวิธี
2. จัดเจ้าหน้าที่ควบคุมทางเข้าออก ห้องสมุดจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนเวรกันประจำ อยู่ทางเข้า-ออก ห้องสมุด เพื่อตรวจตรามิให้มีการนำทรัพยากรห้องสมุดออกไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. กำหนดให้มีการสำรวจหนังสือ ตลอดจนทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เป็นครั้งคราว ห้องสมุดควรจะได้ทำการสำรวจหนังสือและทรัพยากรห้องสมุดอย่างน้อยปีละครั้ง การสำรวจหนังสือจะช่วย ให้ทราบถึงจำนวนของทรัพยากรห้องสมุดที่มีจริง จำนวนของทรัพยากรที่ชำรุดและสูญหายไป กับทั้งจักได้นำ ทรัพยากรที่พลัดหลงมาจัดวางไว้ในตำแหน่งที่ถูกต้องด้วย

การเก็บสถิติ

การเก็บสถิติการบริการเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นการแสดงข้อมูลหลักฐานให้ผู้ใช้ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับ บัญชา ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานอย่างชัดแจ้งและจากข้อมูลหลักฐานที่ได้เก็บรวบรวม ไว้นี้ ฝ่ายบริการก็จะได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข บริการให้ดีขึ้นต่อไป

การเก็บสถิติของบริการให้ยืม ควรทำดังนี้

1. เก็บสถิติการให้บริการทุกวัน
2. จำแนกสถิติต่าง ๆ ให้ละเอียด เช่น สถิติผู้เข้าใช้ ผู้ยืม จำนวน ประเภทหนังสือและทรัพยากร ที่ยืม เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมาน้อยเพียงไร ทรัพยากรห้องสมุด ประเภทใดมีผู้ยืมมาน้อยเพียงใด
3. รวบรวมเป็นสถิติของแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ เดือนปี เพื่อจะได้ทราบว่า วันใดของสัปดาห์ เดือนใดของปี ที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือน้อย
4. แสดงสถิติออกเป็นตัวเลขให้เห็นชัดเจน และเก็บเป็นหลักฐานไว้
5. ทำเป็นตาราง กราฟ แผนภูมิ เพื่อให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย

ตัวอย่าง แบบพิมพ์เก็บสถิติการปฏิบัติงาน

กลุ่มบริการคั่นคว้าว้างอิง หอสมุดแห่งชาติ

เดือน พ.ศ.

ชื่อ นามสกุล

1. งานบริหารและธุรการ

- ควบคุมดูแลบุคลากร คน
- วิเคราะห์อัตรากำลังเสนอประจำปี ครั้ง
- มอบหมาย / กำหนดภาระหน้าที่ปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ครั้ง
- จัดทำงบประมาณ ครั้ง
- จัดทำโครงการ เรื่อง
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เรื่อง
- รับจดหมายเข้า ฉบับ
- ส่งจดหมายออก ฉบับ
- งานพิมพ์ หน้า / เรื่อง
- ทำสำเนาติดฉลาก แผ่น / เรื่อง

2. งานเทคนิค

- ลงทะเบียน เรื่อง
- เตรียมต้นฉบับสิ่งพิมพ์เพื่อนำออกบริการ เรื่อง / หน้า
- ทำเครื่องมือช่วยสืบค้น ครั้ง / เรื่อง
- ทำบัตรบรรณานุกรม บัตร
- ลงรายการในแบบบันทึกข้อมูล รายการ
- เรียงบัตร บัตร

3. งานบริการ

- บริการให้อ่านศึกษาคั่นคว้าว้างอิง ครั้ง
- บริการผลิต / ทำสำเนา ครั้ง เรื่อง
- ซ่อมสงวนรักษา ครั้ง / เล่ม
- สืบค้นสิ่งพิมพ์ ครั้ง

4. บริการให้ความช่วยเหลือ

- บริการห้องประชุม ครั้ง / ชม. / คน
- บริการหนังสือให้บุคคลภายนอก ครั้ง / เล่ม
- ให้คำแนะนำ วิธีการใช้บริการ ครั้ง
- รวบรวมรายชื่อหนังสือเข้าใหม่ / จัดทำบรรณานุกรม / บรรณนิทัศน์ รายการ

5. งานวิชาการ

- ฝึกงานนักเรียน / นักศึกษา ครั้ง / คน
- ไปฝึกอบรม / ประชุม / สัมมนา / ดูงาน / ลาศึกษาต่อ ครั้ง
- สอน ให้คำปรึกษา คน

6. งานประชาสัมพันธ์

- นำชม ครั้ง / คน
- ประชาสัมพันธ์เอกสาร ครั้ง
- ร่วมมือกับกลุ่มอื่น ๆ ครั้ง

7. กิจกรรมอื่น ๆ

ตัวอย่าง คำชี้แจงประกอบการลงรายการสถิติการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรมีความเข้าใจวิธีบันทึกงานที่ได้ทำแล้วอย่างถูกต้องครบถ้วนและตรงกัน เมื่อลงสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลแล้ว ผลงานของแต่ละคนจะถูกรวบรวมเป็นรายงานการปฏิบัติงานประจำของกลุ่ม บันทึกในแบบฟอร์มสถิติ เสนอผู้อำนวยการรับทราบ สถิติในภาพรวมนี้ ควรรวบรวมส่งผู้เกี่ยวข้องภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป รายละเอียดชี้แจงประกอบการลงรายการสถิติดังตัวอย่างต่อไปนี้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางในการบันทึกสถิติที่ตรงกันในหัวข้อต่าง ๆ เช่น

งาน	ความหมาย	หน่วยนับ	ตัวอย่าง
1. งานบริหาร และธุรการ	- งานบุคลากร จัดเวร จัดทำรายการเบิกเงิน ค่าทำการนอกเวลา - งานสารบรรณ เช่น ร่างหนังสือราชการ รับหนังสือเข้า-ส่งออกเวียนเรื่อง - งานพัสดุ เช่น เบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ - งานการเงิน เช่น งานจัดทำและควบคุมงบประมาณส่งใบเสร็จรับเงินเข้าบัญชี เพื่อประโยชน์การศึกษา - งานสถิติและรายงาน เช่น รวบรวมสถิติ งานประจำเดือน/ทำรายงานประจำปี	ฉบับ/หน้า/ แผ่น	● อัจฉรา พิมพ์รายงาน 30 หน้า / รายงานการประชุม ● จินตนา ส่งใบเสร็จ และเงินค่าใช้ห้องประชุม 3 ครั้ง รวมเงิน 8,000 บาท ● อนงค์ จัดทำรายการเบิกค่าล่วงเวลาของผู้ปฏิบัติงาน.....คน.....วัน
2. งานเทคนิค	- การลงทะเบียน - เตรียมการให้ยืม - ทำเครื่องมือสับคัน - เรียงบัตร	เรื่อง/เล่ม/ รายการ/ฉบับ	● เพ็ญศรี ลงทะเบียน นสพ. 15 ฉบับ ● ไอลิษา ทำกฤตภาค 20 รายการ ● ศิริพรรณ เรียงบัตร ดรรชนี 1,200 บัตร ● มนต์ลักษณ์ รับหนังสือ มสธ. จากกลุ่มพัฒนาฯ 20 เล่ม / 10 ชื่อเรื่อง ● อรุณ เขียนเลขเรียกหนังสือที่สัน 20 รายการ ● ยิ่งยศ ติดสติ๊กเกอร์สีที่สันหนังสือ 50 เล่ม ● วิไลพร ทำบรรณานุกรมสันหนังสือ 50 เล่ม

3. งานบริการ	- การให้อ่านหนังสือ / สิ่งพิมพ์ภายในหอสมุด - ให้ศึกษาค้นคว้า - ช่วยค้นคว้า - บริการทำสำเนา - การบำรุงรักษาสังพิมพ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้	คน/เรื่อง/เล่ม	● ชัชวาล ค้นข้อมูลจากราชกิจจานุเบกษา 15 คน / 21 เรื่อง ● ปัทมา ถ่ายสำเนาหนังสือหายาก ให้ผู้ใช้บริการ 102 หน้า ● ยุพพร ส่งวิทยานิพนธ์ไปซ่อม 22 เล่ม ● กัลยาณี บริการรับฝากของ 20 วัน / 500 คน
4. บริการให้ความช่วยเหลือ	- บริการให้ใช้ห้องประชุม - ยืมระหว่างห้องสมุด - ให้คำแนะนำวิธีการใช้	ครั้ง/ชั่วโมง รายการ/เล่ม คน / ครั้ง	● อนงค์ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยืมหนังสือ 3 รายการ ● สายฝน ช่วยนักศึกษาตรวจเช็ควิทยานิพนธ์ 15 เล่ม ● จินตนา ประสานงานการจองห้องประชุม 3 ครั้ง/5 วัน
5. งานวิชาการ	- การฝึกงานนักศึกษา/นักเรียนจากสถาบันต่าง ๆ - การไปฝึกอบรม/ดูงาน/ประชุม/สัมมนา - อื่น ๆ เช่น เขียนบทความ/จัดทำคู่มือ	ครั้ง/คน/ชั่วโมง ครั้ง/เรื่อง/วัน	● ชลิตา ไปสัมมนาการพัฒนาบุคลากร 26-29 พฤศจิกายน 2551 ● นรินทร์ดา สอนนักเรียนช่วยงานห้องสมุด จากโรงเรียนเซนฟรังตซ์ 8 คน/ 10 ชม.
6. งานประชาสัมพันธ์	- การนำชม ประชาสัมพันธ์เอกสาร	ครั้ง/คน	● เพ็ญพักตร์ พิมพ์รายชื่อและจัดแสดงหนังสือเข้าใหม่ 45 ชื่อ ● ทิพย์ยา ติดประกาศรับสมัครงานบอร์ดห้องวารสาร 5 ครั้ง ● วิไลพร นำนักเรียนจากโรงเรียนราชวินิต 50 คน ชมกิจการ
7. กิจกรรมอื่น ๆ	- สำหรับลงสถิติการทำงานอื่นที่เห็นควรลงรายการแยกต่างหาก	ครั้ง	● เข้าร่วมในพิธีเปิดนิทรรศการ 1 ครั้ง ● เข้าร่วมกิจกรรมวันเด็ก 1 วัน

การบริการสารสนเทศ

“การบริการสารสนเทศ” (Reference Service) มีคำที่เกี่ยวข้องในภาษาไทย และภาษาอังกฤษใช้เรียกขานกันอยู่หลายคำตามที่ผู้รวบรวมไว้ เช่น บริการอ้างอิง บริการตอบคำถาม บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า การบริการเพื่อการค้นคว้า บริการเอกสารสนเทศ บริการสารสนเทศ แผนกการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โต๊ะบริการตอบคำถาม Reference Service, Reference Work, Reference Desk, Information Service, Virtual Reference Service (VRS), Ask Librarian, Electronic Reference Desk เป็นต้น

อรรถัย วาริสะอาด ได้แปลความหมายของคำว่า Reference Service จากหนังสือ ALA Glossary of Library terms ไว้ว่า “เป็นงานส่วนหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้อ่านให้ได้รับความรู้ ข่าวสาร หรือเรื่องราวที่ต้องการ และช่วยเหลือผู้อ่านให้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย”

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด มีวัตถุประสงค์ของการจัดงานบริการ โดยคำนึงถึง **ผู้ใช้** เป็นสำคัญ ให้มารู้จักและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้ได้มากที่สุด โดยสะดวกที่สุด สรุปวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. แนะนำให้ผู้ใช้รู้จักความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด
2. แนะนำให้ผู้ใช้รู้จักทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด
3. แนะนำให้ผู้ใช้รู้จักใช้ทรัพยากรห้องสมุด
4. ส่งเสริมการอ่านและการใช้ทรัพยากรห้องสมุด
5. ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย
6. แนะนำทรัพยากรห้องสมุดตามโอกาส
7. ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกวิถีทาง



ประเภทของงานบริการห้องสมุด

จำแนกตามลักษณะและวัตถุประสงค์ของงานได้ดังนี้

1. **งานบริการพื้นฐาน** เป็นงานที่ห้องสมุดทั่วไปปฏิบัติ ได้แก่

1.1 **บริการให้ใช้หรือบริการการอ่าน** หรือบริการยืม หรือบริการยืม-คืน หรือบริการจ่าย-รับ เป็นชื่อที่เรียกต่าง ๆ กัน สำหรับการจัดบริการในแต่ละห้องสมุด เป็นบริการที่ให้แก่อ่านโดยตรงและอย่างใกล้ชิด โดยทั่วไปหมายถึง การอนุญาตให้ยืมหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ออกไปจาก

ห้องสมุดหรือจากห้องอ่าน ห้องสมุดบางประเภทอาจไม่ให้ยืมกลับบ้าน แต่อनुญาติให้ใช้ได้เฉพาะภายในห้องสมุดหรืออนุญาตให้ทำสำเนาได้ สาเหตุที่ไม่ให้ยืมอาจด้วยเหตุผล เช่น หนังสือมีจำนวนจำกัด หากอนุญาตให้ผู้หนึ่งผู้ใดยืมออกไปใช้โดยลำพัง ผู้ใช้จำนวนมากก็จะมีโอกาสได้ใช้ หรือหนังสือเหล่านั้นเป็นหนังสือต้นฉบับที่มีคุณค่าหายาก มีเหลืออยู่จำนวนน้อยเล่ม หากชำรุดสูญหาย ไม่สามารถหามาทดแทนได้ เป็นต้น

เทคนิคการให้บริการให้ใช้หรือให้ยืมนี้ ห้องสมุดต้องระมัดระวังและหาวิธีการควบคุมการใช้ หรือการยืมที่สะดวกต่อการปฏิบัติ ระบุกฎระเบียบไว้ให้ผู้ใช้ทราบให้ชัดเจน เช่น ระบุวัน เวลา เปิดบริการ ระเบียบการให้ใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่จะไม่อนุญาตให้ผู้ใช้นำกระเป๋ากุญแจม ตลอดจนหนังสือส่วนตัวเข้าไปในห้องสมุด โดยต้องฝากไว้ในที่ที่จัดไว้ ก่อนถึงทางเข้า

1.2 บริการแนะนำห้องสมุด เป็นบริการที่มีลักษณะประชาสัมพันธ์ แนะนำ ชักจูง ให้ผู้ไม่เคยใช้ห้องสมุดนั้น ๆ เกิดความสนใจและเข้าใช้ อาจทำเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม ห้องสมุดอาจทำหลาย ๆ วิธีพร้อมกัน หรือเลือกใช้วิธีหนึ่งวิธีใดก็ได้ตามความเหมาะสม เช่น จัดทำเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ ตลอดจนใช้สื่อทัศนวัสดุ บันทึกภาพ และคำบรรยายประกอบ จัดทำแผนผัง แผ่นป้ายแสดงที่ตั้งและหน่วยงาน จัดปฐมนิเทศ จัดนำชมห้องสมุด

เทคนิคการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ คู่มือแนะนำควรประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

- ชื่อ-สถานที่ตั้งของห้องสมุด
- ประวัติความเป็นมา
- ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
- บริการ เช่น เวลาเปิด - ปิด คุณสมบัติผู้มีสิทธิใช้ กิจกรรมและบริการสำคัญ ฯลฯ



แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานต่างๆ
ของหอสมุดแห่งชาติ

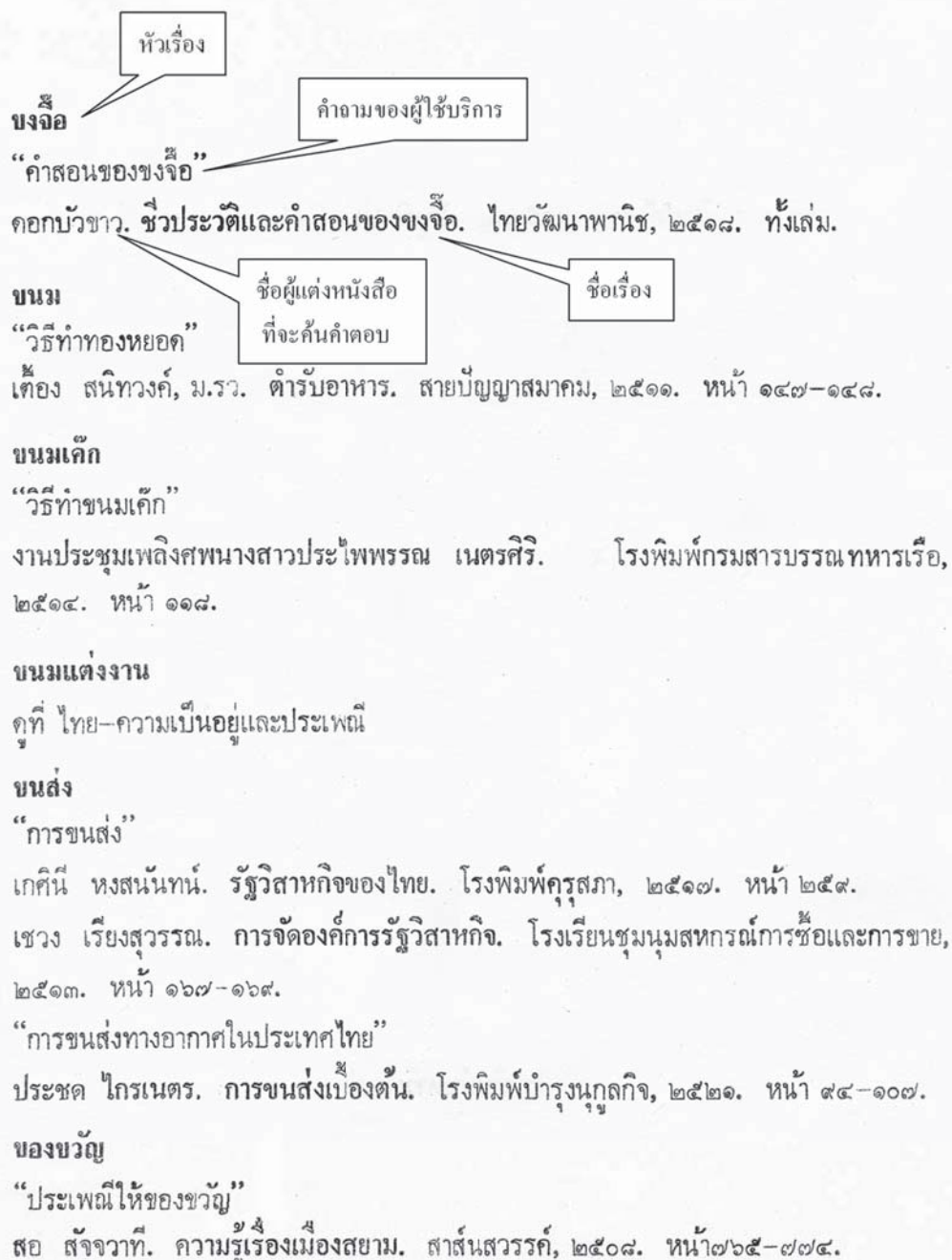
1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถใช้ห้องสมุดได้ ผู้ใช้บางคนอาจเข้ามาใช้ห้องสมุดของเราเป็นครั้งแรก ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด การค้นหาตัวเล่มหนังสือตามห้องบริการในชั้นต่าง ๆ การหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอ้างอิง ผู้ใช้บางคนไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำเทคนิคและวิธีใช้ โดยสอนการใช้ CD-ROM หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม มักเป็นที่แรกที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นึกถึงและเข้ามาถามคำถาม เพื่อค้นหาคำตอบที่ต้องการ ดังนั้นห้องสมุดต้องฝึกฝนบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน ให้สามารถหาคำตอบสำหรับทุกคำถามได้ และสามารถช่วยผู้ใช้สืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

คำถาม อาจเป็นคำถามทั่วไปที่ง่าย ๆ ไปจนถึงคำถามเฉพาะที่ยากหรือลึกซึ้ง เช่น

- “หอสมุด มีหนังสือเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยหรือไม่”
- “วารสารศิลปากร เก็บอยู่ชั้นไหน”
- “ช่วงปีใหม่ หอสมุดแห่งชาติเปิดให้บริการหรือไม่”
- “มีผู้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบจากภาวะโลกร้อน หรือไม่”
- “อะไรทำให้เกิดภาวะโลกร้อน”

ଥ



สรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การช่วยหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และการช่วยเหลือในการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ การช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถใช้ห้องสมุดได้ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เช่น ปฐมนิเทศหรือนำชมห้องสมุด ผลิตคู่มือแนะนำห้องสมุดและบริการต่าง ๆ โดยเห็นว่า ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจ ขวนหยิบอ่าน การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ และบริการข่าวสารทันสมัย งานบริการสารสนเทศลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ ห้องสมุดควรกำหนดการปฏิบัติไว้ให้ชัดเจน เช่น

- กำหนดนโยบายการให้บริการว่าจะให้บริการวัสดุสารสนเทศชนิดใดบ้าง
- จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคำถาม และคำตอบที่ค้นหาให้ผู้ใช้ไว้อย่างเป็นระบบ
- แนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง หรือวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดให้ผู้ใช้เข้าใจได้
- จัดทำบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง
- รวบรวมจุลสาร ภาพ กฤตภาค ที่จะช่วยในการค้นหาคำตอบไว้เป็นหมวดหมู่
- จัดทำดรรชนีค้นเรื่องจากหนังสือต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสืบค้น
- สืบค้นข้อมูลให้ผู้ใช้เกี่ยวกับการวิจัยที่ยากและซับซ้อน ผู้ให้บริการควรช่วยสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น จากฐานข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตหรือ CD-ROM เป็นต้น



1.4 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร เป็น

บริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ เพื่อลดเวลา และความผิดพลาดในการคัดลอกข้อมูลที่ปรากฏในสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดไปใช้ประกอบการอ่าน ศึกษาค้นคว้าโดยต้องจัดหาอุปกรณ์การถ่ายสำเนา หรือจัดจ้างบริษัทภายนอกมาประมวลงานถ่าย มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ และให้ผู้ใช้เสียค่าบริการในราคาพอสมควรตามอัตราที่กำหนด เชื่อกันว่าถ้าห้องสมุดมีบริการถ่ายสำเนาเอกสารที่ดี คือ สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและไม่ต้องเสียค่าบริการที่สูงเกินไป จะช่วยลดปัญหาเรื่องหนังสือสิ่งพิมพ์ถูกแอบตัด ฉีก หรือสูญหายลงได้มาก

2. **งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่าน และแนะนำทรัพยากรห้องสมุด** ปัจจุบันมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายมหาศาล ประชาชนจะใช้ประโยชน์จากความรู้เหล่านั้นได้ด้วยการอ่าน ในฐานะเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยา จึงถือเป็นหน้าที่สำคัญเพื่อส่งเสริมให้คนรักการอ่านมากขึ้น กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด เช่น การสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การตอบคำถามจากหนังสือ การจัดบรรยาย อภิปรายเกี่ยวกับหนังสือในแง่ต่าง ๆ การจัดทำรายชื่อหนังสือ ว่าด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือในสาขาวิชาต่าง ๆ การจัดมุมหนังสือและการจัดนิทรรศการ รวมทั้งบริการด้านสถานที่ เป็นต้น

3. **งานบริการทางบรรณานุกรม** เป็นงานบริการที่ช่วยการศึกษาและส่งเสริมการค้นคว้า เพื่อช่วยผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง เช่น นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บริการทางบรรณานุกรม ได้แก่ การทำบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ การทำดรรชนีวารสาร การทำสาระสังเขป การรวบรวมรายชื่อวารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3.1 บริการจัดทำบรรณานุกรมหรือการรวบรวมรายชื่อหนังสือ ผู้ให้บริการหรือผู้รวบรวม

ควรมีเทคนิคในการปฏิบัติดังนี้-

- กำหนดขอบเขตของบรรณานุกรมที่จะจัดทำ ว่ามีขอบข่ายเนื้อหาครอบคลุมเรื่องใด หัวข้อใด ระยะเวลาไหน ใดใด เพื่อความชัดเจน
- กำหนดประเภทของแหล่งข้อมูลว่าจะรวบรวมจากสิ่งพิมพ์ประเภทใดบ้าง
- กำหนดว่าจะนำแบบเลือกสรร คือ คัดเฉพาะรายชื่อที่พิจารณาว่ามีคุณค่า หรือเป็นรายชื่อทั้งหมดที่รวบรวมได้
- กำหนดรูปแบบการลงรายการบรรณานุกรม ควรเลือกแบบที่ใช้กันแพร่หลาย
- กำหนดว่าจะมีบรรณนิทัศน์ หรือสาระสังเขปประกอบหรือไม่
- กำหนดวิธีการจัดเรียงลำดับ
- กำหนดรูปแบบการเผยแพร่ เช่น พิมพ์เป็นรูปเล่ม หรือพิมพ์แจกเป็นแผ่น ฯลฯ

3.2 **บริการจัดทำบรรณนิวารสาร** เป็นคู่มือทางบรรณานุกรมอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นอย่างมีระบบ ใช้ประโยชน์ในการค้นหาค้นหาบทความในวารสาร เป็นเครื่องชี้ให้ทราบว่า เรื่องที่ต้องการตีพิมพ์ในวารสาร ชื่อใด ปีไหน วันเดือนปีอะไร อยู่หน้าไหน จัดเรียงให้ค้นง่าย อาจเรียงตามหัวเรื่อง หรือชื่อผู้เขียนบทความ หรือชื่อบทความก็ได้

บรรณนิวารสารมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการของศาสตร์สาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะสาขาที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อสนเทศตรงประเด็น โดยชี้แหล่งของข้อสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดแรงงานในการทำวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุด จะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังเช่น (อรทัย วาริสะอาด. 2548 : 4)

1. รูปแบบและหน้าที่ของห้องสมุด
2. นโยบายของห้องสมุด
3. ขนาดของทรัพยากรสารสนเทศ
4. ปรัชญาการบริการผู้ใช้
5. ทักษะของบุคลากรที่มีต่อการบริการผู้ใช้
6. ความต้องการของผู้ใช้
7. จำนวนผู้ใช้
8. ความสามารถในการรับมือกับงานหรือประสิทธิภาพของบุคลากร รวมถึงภาระงานที่แบกรับ
9. สิ่งอำนวยความสะดวกและขนาดเนื้อที่ของห้องสมุด
10. การประสานสัมพันธ์กับฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุด รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
11. การสนับสนุนและส่งเสริมของผู้บริหารห้องสมุด
12. เงินงบประมาณที่ได้รับ

เทคนิคการประสานสัมพันธ์ในการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุด เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ผู้ให้บริการควรเรียนรู้คือ วิธีประสานการดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสม ดังตัวอย่าง เช่น

งานวิเคราะห์ (Catalog) ผู้ให้บริการสารสนเทศ ควรมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการทำฐานข้อมูล หรือการวิเคราะห์สารสนเทศ รู้ว่าจะค้นข้อมูลจากหัวเรื่องอะไรได้บ้าง รู้จักเลขเรียกหนังสือ (Call Number) รู้จักขั้นตอนของการดำเนินงานวิเคราะห์หนังสือ หากพบว่าหนังสืออยู่ในชั้น Newly Acquired สามารถคาดเดาได้ว่า จะค้นหาหนังสือเรื่องนั้นได้จากจุดใดในห้องสมุด หรือหากพบความผิดพลาดของฐานข้อมูลก็สามารถแจ้งหรืออธิบายให้ฝ่ายวิเคราะห์ทราบเพื่อแก้ไข โดยไม่เกิดความรู้สึกขัดเคืองหรืออึดอัดในการติดต่อประสานงาน

งานจัดหา (Acquisition) เมื่อมีผู้ใช้มาติดต่อขอใช้หนังสือหรือสิ่งพิมพ์ใด ๆ แต่ห้องสมุดไม่มีให้บริการ อาจประสานฝ่ายแลกเปลี่ยนทำการยืมระหว่างห้องสมุด หรือประสานงานกับฝ่ายจัดหา เพื่อดำเนินการจัดซื้อหรือขอรับบริจาคอย่างเร่งด่วน โดยไม่ให้เกิดความรู้สึกขัดเคือง เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ เป็นต้น นอกจากนั้นผู้ให้บริการยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของบรรณารักษ์งานจัดหาได้ในเรื่องการช่วยพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีประโยชน์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ช่วยสร้างความสมบูรณ์และแข็งแกร่งในการบริการให้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

งานอนุรักษ์และสงวนรักษา (Conservation and Preservation) มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และเอกสารอื่น ๆ ถูกทำลายด้วยสาเหตุต่าง ๆ ให้ชำรุดเสียหายเป็นจำนวนมาก แม้จะมีสื่ออื่น ๆ รวมทั้งวัสดุคอมพิวเตอร์และสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมากมายก็ตาม แต่สื่อเหล่านั้นมีข้อจำกัดอยู่ที่ต้องมีเครื่องหรืออุปกรณ์สำหรับใช้อ่าน และยังไม่มียุทธศาสตร์ยืนยันให้ทราบแน่ชัดถึงความคงทนถาวร สิ่งพิมพ์จึงยังคงมีความสำคัญ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงควรเรียนรู้ และได้รับคำแนะนำวิธีการและหาประสบการณ์ที่ถูกต้องตามหลักวิชาจากผู้ปฏิบัติงานด้านอนุรักษ์และสงวนรักษาโดยตรง เพื่อดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ซ่อมเบื้องต้น ผนึกภาพ ซ่อมรักษาสภาพเดิม สร้างสภาพแวดล้อมในการจัดเก็บให้เหมาะสม กำหนดแผนป้องกันภัยพิบัติ รวมทั้งการเปลี่ยนสภาพสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าหายาก บอบบาง ชำรุดง่าย ให้สามารถนำมาใช้ได้โดยสะดวก เช่น เปลี่ยนวิธีจัดเก็บโดยถ่ายย้อมลงบนไมโครฟิล์มให้ผู้ใช้ ใช้แทนสิ่งพิมพ์ต้นฉบับได้

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ปัจจุบันการบริการสารสนเทศปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ผู้ให้บริการไม่ควรรอให้ผู้ใช้งานขอความช่วยเหลือเท่านั้น แต่อาจคาดเดาคำถามที่มักมีผู้ถามเข้ามาบ่อย ๆ แล้วตอบคำถามนั้นไว้ในหน้าเว็บไซต์ได้เลย นับเป็นการประยุกต์นวัตกรรมเข้ามาใช้ในงานได้เป็นอย่างดี บริการเช่นนี้ต้องอาศัยการบริหารจัดการ กำหนดขอบเขตและระเบียบให้ชัดเจนเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหา ตัวอย่างของการใช้นวัตกรรมเช่นนี้ ได้แก่ บริการ FAQ (Frequently Asked Questions) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ หรือโทรศัพท์ หรือให้บริการผ่านการพูดคุย (Chat) วิธีการเหล่านี้ขึ้นกับความพร้อมของผู้ให้บริการและความพร้อมของห้องสมุดเอง การสื่อสารกับผู้ใช้แบบนี้ควรใช้ได้สะดวก เรียกอ่านได้รวดเร็ว วิธีค้นหาง่าย จัดเป็นหมวดหมู่

เครื่องมือช่วยค้น

ในปัจจุบันหอสมุดหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศ จัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภทและมีปริมาณมาก โดยจัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

บทบาทของหอสมุดแห่งชาติที่สืบเนื่องมานับแต่อดีตก็คือ การจัดหารวบรวม การบำรุงรักษา การจัดระบบระเบียบ และจัดบริการเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของประชาชนโดยถ้วนหน้า จึงมีความจำเป็นที่ต้องพยายามรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ โดยเฉพาะที่จัดพิมพ์ขึ้นในประเทศไทย และเกี่ยวกับประเทศไทยเข้ามาไว้ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามหาวิธีการต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลจากบรรดาทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ รวมถึงการสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศหรือบอกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอกได้อีกด้วย

Anglo-American Cataloguing Rules ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 ให้คำนิยามของ “เครื่องมือช่วยค้น” หรือ “รายการสืบค้น” ว่า

“รายการสืบค้น หมายถึง รายการของวัสดุห้องสมุดที่มีอยู่ในกลุ่มทรัพยากร (Collection) กลุ่มหนึ่ง ห้องสมุดหนึ่ง หรือกลุ่มของห้องสมุด โดยมีการจัดเรียงตามแบบแผนที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน” (Anglo-American Cataloguing Rules, 1978 : 564)

ส่วนสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ให้นิยามว่า

“รายการสืบค้น หมายถึง รายการข้อมูลทางบรรณานุกรมที่บันทึกไว้ โดยจัดทำตามกฎแห่งโครงสร้างที่เป็นแบบเดียวกันแน่นอน ภายใต้การควบคุมของรายการที่ใช้เป็นหลักฐานที่พรรณนาให้ทราบถึงวัสดุที่มีอยู่”

สรุปง่าย ๆ ก็คือ เครื่องมือช่วยค้น หรือรายการสืบค้น เป็นรายการของวัสดุห้องสมุดนั่นเอง

ลักษณะสำคัญของเครื่องมือช่วยค้น

เครื่องมือช่วยค้นมิใช่เป็นเพียงรายการของหนังสือที่ปรากฏบนหน้าปกในเท่านั้น แต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อห้องสมุดมีทรัพยากรเพิ่มมากขึ้นจนไม่สามารถจดจำได้ เครื่องมือช่วยค้นจึงมีเพียงแต่บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผู้แต่งและชื่อเรื่อง แต่ยังให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาของหนังสือด้วย รวมถึงความสัมพันธ์ของหนังสือเล่มนั้นที่มีต่อหนังสือหรือผลงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เครื่องมือช่วยค้นจะช่วยให้ตัดสินใจได้ว่า

1. ห้องสมุดมีผลงานชิ้นนั้นหรือไม่
2. ในบรรดาทรัพยากรที่มีอยู่ ผลงานใดเป็นของผู้แต่งคนนั้น ๆ
3. ผลงานที่ห้องสมุดมี เป็นฉบับพิมพ์ใด
4. ในหมวดหมู่วิชาหนึ่ง ๆ ห้องสมุดมีวัสดุอะไรบ้าง

เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศสามารถจำแนกได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ คือ เครื่องมือช่วยค้นที่จัดทำโดยห้องสมุด และเครื่องมือช่วยค้นจากอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการควรรู้จักเครื่องมือช่วยค้นและรู้เทคนิคในการสืบค้นเพื่อเข้าถึงสารสนเทศได้เป็นอย่างดี

การเข้าถึงสารสนเทศ

การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) หมายถึง วิธีการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ได้แก่

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด	การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
1. บัตรรายการ 2. รายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) 3. ดรรชนีวารสาร / ดรรชนีหนังสือพิมพ์ 4. หนังสือบรรณานุกรม 5. ฐานข้อมูล	1. การค้นด้วยที่อยู่บนเว็บไซต์หรือ URL 2. Search Engine 3. แบบ Keyword หรือ Indexer หรือระดับดรรชนี



บทที่ 3

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยบัตรรายการ

ห้องสมุดเรียงหนังสือไว้บนชั้นตามลำดับเลขเรียกหนังสือ ในการค้นหาหนังสือผู้ใช้ต้องรู้เลขเรียกหนังสือ (Call number)

ก่อนนำหนังสือออกบริการ หนังสือต้องผ่านการดำเนินงานทางด้านเทคนิค เช่น ลงทะเบียนวิเคราะห์ให้หมวดหมู่ตามหลักเกณฑ์และระบบที่แต่ละห้องสมุดกำหนดให้ใช้

บัตรรายการ มีความสำคัญคือ เป็นเครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศประเภทต่าง ๆ อย่างดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้ทราบรายละเอียดดังนี้

1. หนังสือแต่งโดยผู้แต่งคนนั้น ๆ มีในห้องสมุดหรือไม่
2. หนังสือชื่อนั้น ๆ มีในห้องสมุดหรือไม่
3. หนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มีหนังสืออะไรบ้าง
4. หนังสือเล่มที่ต้องการอยู่ที่ใดในห้องสมุด
5. บัตรรายการยังบอกรายละเอียดอื่นๆ ของหนังสือเล่มนั้นๆ อีก เช่น ครั้งที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ ภาพประกอบ นามแฝงและนามจริงของนักเขียน และรายละเอียดบางประการที่น่าสนใจ
6. บัตรรายการเป็นบรรณานุกรมสารสนเทศของห้องสมุด โดยบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือแต่ละเล่มไว้โดยละเอียด และจัดเรียงตามลำดับอักษรไว้ในลิ้นชัก ตู้บัตรรายการ
7. บัตรรายการช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาสารสนเทศที่มีเนื้อหาวิชาประเภทเดียวกันหรือเกี่ยวเนื่องกันได้โดยง่าย ทำให้ผู้ใช้รู้จักหนังสือเล่มอื่นๆ ด้วย

บัตรรายการ และประเภทของบัตรรายการ

ข้อมูลต่าง ๆ ของหนังสือแต่ละชื่อเรื่อง ที่นำมาบันทึกในบัตรรายการ ประกอบด้วย

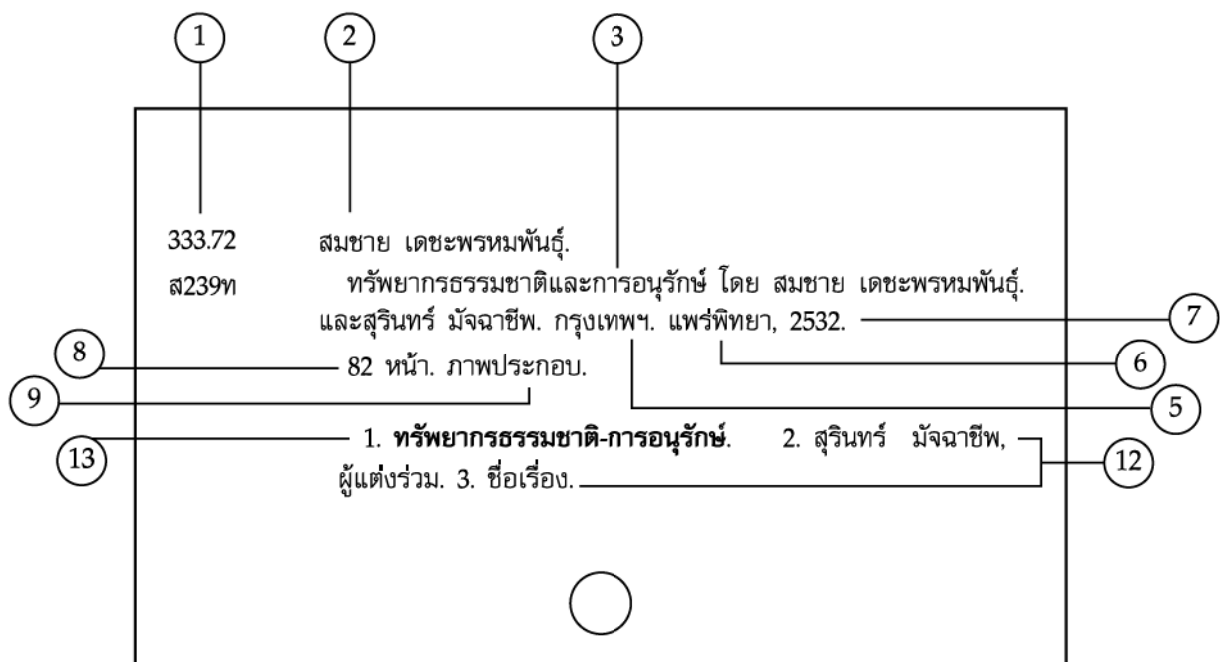
1. **เลขเรียกหนังสือ** (Call Number) คือ เลขประจำหนังสือ ซึ่งผู้อ่านใช้เป็นกุญแจหาหนังสือบนชั้น เลขเรียกหนังสือนี้ ประกอบด้วย เลขหมู่หนังสือ อักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่งที่เป็นชาวไทย อักษร 2 ตัวแรกของนามสกุลของผู้แต่งที่เป็นชาวต่างประเทศ เลขผู้แต่ง และอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง
2. **ชื่อผู้แต่ง** (Author) พร้อมปีเกิด
3. **ชื่อเรื่อง** (Title) ชื่อของทรัพยากรสารสนเทศ
4. **ครั้งที่พิมพ์** (Edition) เป็นรายการบอกเกี่ยวกับครั้งที่จัดพิมพ์หนังสือเล่มนั้น
5. **สถานที่พิมพ์** (Place of Publication) ชื่อจังหวัดที่มีการจัดพิมพ์หนังสือ เช่น กรุงเทพมหานคร
6. **ผู้พิมพ์** (Publishers) ผู้จัดพิมพ์ สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์ที่รับผิดชอบการจัดพิมพ์จำหน่าย
7. **ปีที่พิมพ์** (Date of Publication)
8. **จำนวนหน้า** (Page)
9. **ภาพประกอบ** (Illustration)
10. **หมายเหตุ** (Note) เป็นข้อมูลเพิ่มเติมของหนังสือเล่มนั้น เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้
11. **เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ** หรือ ISBN (International Standard Book Number)

เลขรหัสสากลที่กำหนดขึ้นใช้สำหรับหนังสือแต่ละเล่ม เพื่อสะดวกในการดำเนินงานควบคุมข้อมูลสิ่งพิมพ์ในคอมพิวเตอร์ โดย ISBN ของหนังสือแต่ละชื่อเรื่องจะไม่ซ้ำกัน

12. **แนวสืบค้น (Tracing)** เป็นข้อความที่บอกให้ทราบว่า บัตรรายการสำหรับหนังสือ เล่มหนึ่ง ๆ มีกี่บัตร และมีหัวเรื่องเพิ่มเติมอะไรที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้การค้นหาหนังสือเล่มนั้นๆ ง่ายขึ้น

13. **หัวเรื่อง (Subject Heading)** คือ คำหรือวลี หรือวิสามานยนาม หรือวิสามานยนามต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้กำหนดขึ้นแทนเนื้อเรื่องของสิ่งพิมพ์ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือชี้นำไปยังเนื้อหาสาระที่แท้จริงของสิ่งพิมพ์นั้น ๆ หัวเรื่องที่ใช้กัน โดยทั่วไปมักมีลักษณะสั้น กะทัดรัด มีความหมายเด่นชัด ครอบคลุมเนื้อหาทั่วไปของหนังสือและเนื้อหาเฉพาะในแง่มุมต่าง ๆ หัวเรื่องจะปรากฏในบัตรหลักที่รายการแนวสืบค้น และบรรทัดแรกของบัตรหัวเรื่อง

หมายเลขแสดงข้อมูลต่าง ๆ ของหนังสือบนบัตร



การใช้บัตรรายการ

บัตรรายการเปรียบเสมือนดัชนีของห้องสมุด คือ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสืออะไรบ้าง หรือห้องสมุดมีหนังสือเล่มที่ต้องการหรือไม่ ก่อนที่จะไปค้นหาหนังสือตามชั้นต่างๆ เพียงแต่ไปดูที่ตู้บัตรรายการก็ทราบได้อย่างรวดเร็วและหากเปิดไม่พบรายการที่ต้องการก็แสดงว่าไม่มีหนังสือเล่มที่ต้องการอยู่ในห้องสมุด

การค้นหาบัตรรายการนั้น ผู้ใช้เพียงแต่ทราบชื่อเรื่อง หรือชื่อผู้แต่ง ชื่อผู้แปล หรือเพียงแต่ทราบว่าตนเองต้องการใช้หนังสือเกี่ยวกับเรื่องอะไรก็สามารถค้นหาหนังสือได้โดยง่าย การใช้บัตรรายการมีหลักเกณฑ์โดยสรุปดังนี้

1. ใช้ค้นชื่อบัตรผู้แต่ง เมื่อทราบชื่อผู้แต่ง ผู้แปล บรรณานุกรม ผู้รวบรวม หรือผู้วาดภาพประกอบ ใช้ค้นชื่อบัตรชื่อเรื่อง เมื่อทราบชื่อหนังสือ หรือชื่อชุดของหนังสือ ถ้าไม่ทราบทั้งชื่อผู้แต่งและชื่อหนังสือ ให้คิดคำที่จะครอบคลุม เนื้อหาของหนังสือที่ต้องการ แล้วเปิดหาจากบัตรหัวเรื่อง

2. ผู้ใช้จะค้นบัตรที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยดูจากป้ายหน้าลิ้นชักซึ่งมีตัวเลขบอกลำดับที่ของลิ้นชัก และมีตัวอักษรส่วนของคำ เพื่อบอกให้ทราบว่าในลิ้นชักนั้นมีบัตรขึ้นต้นด้วยอักษรใด ภายในลิ้นชักยังมีบัตรแบ่งตอนคั่นอยู่เป็นระยะ ช่วยให้หาบัตรได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. เมื่อพบบัตรรายการที่ต้องการ ให้บันทึกรายการที่ต้องการใช้ เช่น เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องไว้ ห้ามดึงบัตรรายการออกจากลิ้นชักโดยเด็ดขาด

4. เมื่อใช้บัตรรายการเสร็จแล้ว ให้นำลิ้นชักบัตรรายการเก็บเข้าตู้บัตรให้ถูกต้องตามประเภทของบัตรรายการนั้น โดยเรียงหมายเลขประจำลิ้นชักบัตรรายการให้ถูกต้องตามลำดับ

ประเภทของบัตรรายการ

บัตรรายการ มีการแบ่งประเภทเป็น ๒ ลักษณะ คือ การแบ่งประเภทตามลักษณะการจัดทำ ได้แก่ บัตรหลัก และบัตรเพิ่ม หรือการแบ่งตามลักษณะบัตร ได้แก่ บัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง บัตรหัวเรื่อง บัตรชื่อชุดหนังสือ เป็นต้น

โดยทั่วไปบัตรรายการนั้น จะเรียกชื่อบัตรตามข้อความที่ปรากฏบนบรรทัดแรกของบัตรรายการ สถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งจะทำบัตรรายการหลายประเภท และบัตรที่ผู้ใช้ควรรู้จักต้องใช้อย่างน้อย 5 บัตร (ส่วนหนังสือเล่มหนึ่งจะมีบัตรครบชุดอย่างน้อย 3 บัตร ยกเว้นหนังสือนวนิยายจะไม่มีบัตรหัวเรื่อง) ดังนี้

1. **บัตรผู้แต่ง หรือบัตรยีนพื้น (Author card หรือ Main card)** บัตรผู้แต่งจะบอกชื่อผู้แต่งในบรรทัดแรกของบัตร นับเป็นบัตรหลักของห้องสมุด

2. **บัตรชื่อเรื่อง (Title card)** บัตรชื่อเรื่องจะบอกชื่อหนังสือในบรรทัดแรกของบัตร

3. **บัตรเรื่อง (Subject card)** บัตรเรื่องจะบอกเนื้อหาโดยสังเขปของหนังสือเล่มนั้น ในบรรทัดแรกของบัตร

4. **บัตรเพิ่ม (Added card)** คือบัตรที่ทำเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการค้นหาหนังสือ เช่น กรณีที่จำได้แต่ชื่อผู้แต่งร่วม ฯลฯ ทำให้ค้นหาหนังสือได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น บัตรเพิ่มต่างๆ มีดังนี้

4.1 **บัตรผู้แต่งร่วม (Joint Author card)** บัตรผู้แต่งร่วม จะบอกผู้แต่งร่วมในบรรทัดแรกของบัตร ผู้แต่งร่วมอาจเป็นบุคคลหรือสถาบันก็ได้

4.2 **บัตรผู้แปล (Translator card)** บัตรผู้แปลจะบอกชื่อผู้แปลในบรรทัดแรกของบัตร

4.3 **บัตรเพิ่มชื่อเรื่อง (Title analytic card)** บัตรเพิ่มชื่อหนังสือ จะบอกชื่อหนังสืออีกชื่อหนึ่งของหนังสือเล่มนั้นในบรรทัดแรกของบัตร

4.4 **บัตรเพิ่มหัวเรื่อง (Subject Analytic card)** บัตรเพิ่มหัวเรื่องนี้ จะบอกเนื้อเรื่องอีกเรื่องหนึ่งของหนังสือเล่มนั้นเพิ่มอีกเรื่องหนึ่ง และอยู่ในบรรทัดแรกของบัตร

4.5 **บัตรเพิ่มชื่อชุด (Series card)**

4.6 **บัตรเพิ่มอื่นๆ (Other Added card)** เช่น บัตรผู้วาดภาพ สำหรับหนังสือที่มีเนื้อเรื่องหลายเรื่อง

5. **บัตรโยง**

๕.๑ **บัตรโยงผู้แต่ง**

๕.๒ **บัตรโยงหัวเรื่อง**

บัตรต่าง ๆ ดังกล่าวจะเรียงไว้ในตู้บัตรรายการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว

6. **บัตรแจ้งหมู่หนังสือ (Shelf List Card)** เหมือนบัตรผู้แต่ง ต่างกันตรงที่มีเลขทะเบียนเพิ่มขึ้น บัตรชนิดนี้จะเรียงตามลำดับเลขหมู่ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบจำนวนหนังสือแต่ละหมวด ตลอดจนการสำรวจหนังสือและการจัดทำบรรณานุกรม

การเรียงบัตรรายการ

การเรียงบัตรรายการของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นการจัดแบบพจนานุกรม หรือแบบแยกประเภท บัตรที่นำรวมเรียงด้วยกันจะจัดเรียงลำดับอักษรเหมือนการเรียงคำในพจนานุกรมหรือ dictionary กล่าวคือ ถ้าเป็นภาษาไทย เรียงตั้งแต่ ก-ฮ ภาษาอังกฤษเรียงตั้งแต่ A-Z บรรจุไว้ในลิ้นชักของตู้บัตรรายการ ข้างหน้าลิ้นชักจะมีอักษรย่อแจ้งให้ทราบว่าในลิ้นชักนั้นเรียงบัตรอักษรใดไว้บ้างในแต่ละลิ้นชักจะมีบัตรแบ่งตอนแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ ว่าตอนใดเรียงไว้ถึงตัวอะไร

หลักเกณฑ์การเรียงบัตรรายการภาษาไทย มีหลักการต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการควรทราบ ดังนี้

1. เรียงบัตรรายการตามลำดับอักษรของข้อความบรรทัดแรกในบัตร ตั้งแต่ ก-ฮ ไม่คำนึงถึงเสียง เช่น “อยู่” เรียงไว้ที่ “อ” “หนึ่ง” เรียงไว้ที่ตัว “ห” “ทราบ” เรียงไว้ที่ “ท” เป็นต้น
2. คำที่มีตัวสะกด จัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระ โดยลำดับตั้งแต่ กก - กฮ ดังตัวอย่าง

นงเยาว์ ประภาสทิติ

นพพร บุญญฤทธิ์

นันทนา วีระชน

3. คำขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกัน จะเรียงตามลำดับรูปสระ สำหรับรูปวรรณยุกต์ และ ทักษะชาติ ไม่นำมาพิจารณาเช่นเดียวกับแบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ดังนี้

แถวที่ ๑	แถวที่ ๒	แถวที่ ๓
ะ	ง	เ - อ
ั	น	เ - อะ
ุ - ะ	เ -	แ -
- ำ	เ - ะ	แ - ะ
อ	เ - ำ	โ -
ิ	เ - ำะ	โ - ะ
ึ	เ - ิ	ใ -
ื	เ - ีย	ไ -
ึ	เ - ียะ	

ตัวอย่าง

สอ เสถบุตร
 สະรัช บุษยรัตพันธ์
 สันต์ ท. โกมลบุตร
 สารประเสริฐ. พระ
 ลำนวน งามสุข
 สินี เต็มสงสัย
 สืพรชฤทธิไกร. พระยา
 สุนทรภู่
 เสถียร พันธรังสี
 แสง มนวิฑูร
 โสภิตบรรณารักษ์. ขุน
 ไสว พัฒนเศรษฐ

4. คำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกัน จะเรียงคำที่เป็นอักษรย่อไว้ก่อนคำเต็ม เช่น ส. พลายน้อย ส. ศิวรักษ์ สมาน ไสภาพรรณ ไสล

5. บัตรรายการชื่อเรื่อง ที่ชื่อเรื่องขึ้นต้นด้วยตัวเลขให้เรียงตามตัวเลขเหมือนคำอื่น เช่น

1001 ทิวา พันหนึ่งทิวา เรียงไว้ที่ “พ”
 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์ สองร้อยปีกรุง
 รัตนโกสินทร์ เรียงไว้ที่ “ส”
 18 มงกุฎ สิบแปดมงกุฎ เรียงไว้ที่ “ส”

6. ตัว ฤ ฦ เรียงไว้หลังตัว ร ตัว ฎ ฏ เรียงไว้หลังตัว ล

ดังตัวอย่าง

เรือ
 โรคภัยไข้เจ็บ
 ฤดูเก็บเกี่ยว
 ภาษีตัดตน
 โลมาเพื่อนแก้ว
 กล้วยหนือเกล้า เป็นต้น

เรียงบัตรรายการภาษาอังกฤษ

หลักการเรียงบัตรรายการภาษาอังกฤษ ใช้หลักเดียวกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่มีส่วนปลีกย่อยบางอย่างซึ่งควรทราบเพิ่มเติม ดังนี้

1. กฎทั่วไป

1.1 ไม่ว่าจะเรียงบัตรรายการแต่ละชนิดตามแบบการเรียงบัตรแบบแยกตามชนิดของบัตร

แผนเรียงบัตร

XYZ	อ-ฮ	973
WI	ห-พ ไ	970
W	ส ไ	940
T-V	ศ-ษ โ-ะ	922
SI	ว โ	921
S	ล แ-ะ	900
R	ร แ	824
P-Q	ย เ-ะ	822
N-O	ม เ	814
ME	ภ เ-ะ	812
M	พ-ฟ เ	800
L	ผ-ฝ เ	740
K	ป เ-ะ	700
I-J	บ เ-า	640
HO	น เ-ะ	600
H	ท-ธ เ	540
G	ถ , ฐ	500
F	ต ฝ	440
E	ด ฎ	400
D	ฎ-ณ ิ	375
CO	ช-ญ ำ	370
C	จ-ฉ ำ	300
BL	ก-ง ิ	200
B	ข ะ	100
A	ก	000

หรือเรียงบัตรทุกชนิดไว้ด้วยกันตามแบบการเรียงบัตรตามพจนานุกรม จะเรียงบัตรเหล่านั้นตามลำดับตัวอักษร โดยถือเอาค่าแรกของข้อความซึ่งอยู่บรรทัดแรกของบัตรเป็นหลักเรียงตามลำดับจาก A-Z โดยไม่คำนึงถึง Articles (a, an, the) เช่น

The Beginner's guide to statistical Software.

Staples, Donald E, ed.

A self learning Computer Program.

Sannipa Sansuk.

ในที่นี้คำนึงแต่เพียงคำว่า Beginner กับ Self และเมื่อ B มาก่อน S บัตรที่มี The Beginner อยู่บรรทัดแรกจึงมาก่อน บัตรที่มี A self อยู่บรรทัดแรก

1.2 เรียงคำภาษาอังกฤษก่อนหลังตามลำดับตัวอักษรแต่ละตัวไปจนจบคำแต่ละคำ แต่ถ้าคำนั้น ๆ เหมือนกันก็พิจารณาตัวอักษรตัวแรกของคำถัดไป เช่น

Eastman Kodak company

Easy growth reading

Easy reading selections in English for the foreign born

1.3 ถ้าคำบรรทัดแรกของบัตรซ้ำกัน เรียงตามลำดับอักษรของบรรทัดถัดไป

ตัวอย่าง บัตรผู้แต่งคนเดียวกัน

Dahl, Robert Alan

Democracy and its critics.

Dahl, Robert Alan

Democracy, liberty and equality.

ตัวอย่าง บัตรชื่อเรื่องเดียวกัน

Computer graphic

Olsen, Gary

Computer graphic

Plastock, Roy A

ตัวอย่าง บัตรหัวเรื่องเดียวกัน

PAINTING - TECHNIQUE

Pike, Joyec 1859 - 1952.

PAINTING - TECHNIQUE

Seligman, Patricis

2. คำย่อ

คำย่อต่าง ๆ เรียงเสมือนว่าคำนั้นสะกดเต็ม ๆ ทั้งนี้รวมทั้งชื่อเมือง ชื่อประเทศ และชื่ออื่น ๆ ที่เขียนด้วยคำย่อด้วย เช่น Mr. เรียงที่ Mister หรือ U.S. เรียงที่ United States เป็นต้น

ตัวอย่าง

Dr. Grinshaw's secret
Doctor No
Doctor's Christmas Eve
UNITED NATIONS
UNICEF
U.S. -- DESCRIPTION AND TRAVEL

3. ตัวเลข

3.1 ให้เรียงตัวเลขออกมาอย่างเดียวกับตัวเลขของคำอ่าน เช่น 1600 เรียงที่อักษร S อ่านว่า Sixteen hundred เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

Nine and a death makes ten
1919
Nineteenth century

3.2 ถ้าเป็นตัวเลขบอกลำดับที่ หรือตัวเลขลำดับปี เรียงตามหลังหัวเรื่อง จะเรียงก่อนหลังตามลำดับ เช่น

ตัวอย่างที่ 1

UNITED NATIONS
First report
UNITED NATIONS
Second report

ตัวอย่างที่ 2

FRANCE -- HISTORY -- 1799-1914
FRANCE -- HISTORY -- 1919-1914
FRANCE -- HISTORY -- GERMAN OCCUPATION, 1940-1945

4. ชื่อที่มี prefix

4.1 คำที่มี prefix ให้คิดเป็นคำเดียวกันกับคำที่มันนำหน้า และถ้าคำใดมี article หรือ preposition นั้น เป็นส่วนหนึ่งของคำด้วย เช่น

Defoe, Daniel
De La Mare, Walter John
Deland, Margaret

4.2 คำที่มี Prefix M และ Mc ให้เรียงเช่นเดียวกับคำที่เขียนตัวเต็มว่า Mac เพราะเวลาอ่านไม่ได้อ่านว่า M หรือ M-C แต่อ่านว่า Mac ตัวอย่างเช่น

MacConnell, Robert
Machinery, John Thomas

5. ในการเรียงหัวเรื่อง (Subject) ถือลำดับก่อนหลังดังนี้

- 5.1 หัวเรื่องใหญ่
- 5.2 หัวเรื่องใหญ่ ตามด้วยหัวเรื่องย่อย
- 5.3 หัวเรื่องที่สลับเอาตัวลำคัญขึ้นก่อน
- 5.4 หัวเรื่องที่เป็นวลี
- 5.5 หัวเรื่องที่มิวงเล็บต่อท้ายอยู่หลังหัวเรื่องเดียวกับที่ไม่มีวงเล็บต่อท้าย

ตัวอย่าง

COMPUTER

COMPUTER--CURRICULA

COMPUTER--DICTIONARY

COMPUTER--STATISTICS

EDUCATION, HIGHER

EDUCATION, SECONDARY

EDUCATION AND STATE

EDUCATION Of WOMEN

UNIVERSITY LIBRARIES

UNIVERSITY LIBRARIES (COLLEGE LIBRARIES)



บทที่ 4

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (โอแพค-OPAC)

การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในระยะแรก ใช้บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้นซึ่งใช้สำหรับค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดนั้น ๆ เท่านั้น แม้ว่าบางแห่งอาจมีการจัดทำสหบรรณานุกรม (Union Catalog) เป็นบัตรรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดอื่น ๆ ไว้ให้บริการด้วยก็ตาม แต่ก็ไม่ทันสมัยและไม่สามารถบอกได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศนั้นมีตัวเล่มอยู่หรือไม่ ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง ซึ่งต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่าย

ในปัจจุบันห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ อาทิ VTLS, INNOPAC, HORIZON, Alice for Windows เป็นต้น ทำให้ห้องสมุดสามารถพัฒนาฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของตนเองได้ในแต่ละแห่ง ทั้งฐานข้อมูลรายการหนังสือ ตำรา สื่อโสตทัศน ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ความ วารสาร ฐานข้อมูลบทความวิทยานิพนธ์ เป็นต้น และนำขึ้นไปเชื่อมต่อกับเครือข่าย ทั้งในระบบเครือข่ายภายในองค์กร สถาบันที่ให้บริการ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้สามารถค้นได้จากคอมพิวเตอร์แทนการใช้บัตรรายการ วิธีการนี้เรียกว่า การเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Online Public Access Catalog-OPAC) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า โอแพค

โอแพค (OPAC)

เป็นเครื่องมือช่วยค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด เช่นเดียวกับบัตรรายการ แต่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยเฉพาะเมื่อมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลห้องสมุดกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการจัดทำเว็บไซต์ของห้องสมุด ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลบรรณานุกรมผ่านทางเว็บไซต์ได้

วิธีการเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์

ห้องสมุดที่ให้ผู้เข้าใช้เข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ จะจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ให้ห้องสมุดบางแห่งมีเครื่องพิมพ์ไว้ให้พิมพ์ผลการค้นด้วยนอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโอแพคของห้องสมุดโดยการค้นระบบเครือข่ายอีกวิธีหนึ่ง

ในการค้นจากโอแพค ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้ง เพียงแต่ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ห้องสมุดจัดทำไว้เพื่อการช่วยค้นและปฏิบัติตามคำสั่งจากจอภาพโดยทั่วไปผู้ใช้สามารถเลือกวิธีการค้นที่ต้องการจากเมนู โดยเมนูจะให้ผู้ค้นเลือกวิธีต่าง ๆ ในการสืบค้นว่า จะค้นจาก ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขหมู่ หรือสืบค้นจากหัวเรื่องและคำสำคัญร่วมกัน เป็นต้น นอกจากนี้การค้นข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด รายการหนังสือจอง และรายละเอียดการยืมคืน คอมพิวเตอร์ยังสามารถเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลที่อยู่ห่างไกลได้โดยระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง

ในการค้น หากต้องการทราบว่า มีหนังสือเรื่องใดบ้างในหัวข้อที่ต้องการค้นคว้า ให้ค้นจาก หัวเรื่อง และคำสำคัญ (Subject Heading & Keywords) คล้ายกับค้นจากบัตรรายการประเภทบัตรหัวเรื่อง

หากทราบว่าหนังสือที่ต้องการชื่ออะไร ให้ค้นจากชื่อเรื่อง (Titles) เหมือนกับการค้นบัตรรายการประเภทชื่อเรื่อง

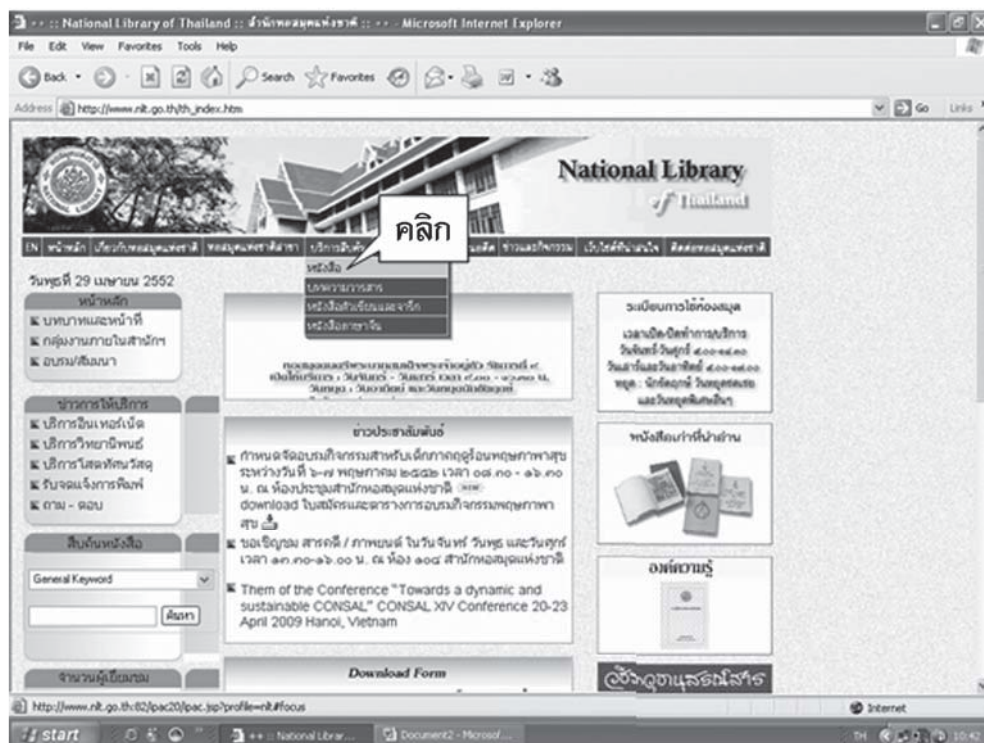
หากทราบว่าผู้ใดหรือหน่วยงานใดเขียนหรือจัดพิมพ์หนังสือเรื่องที่ต้องการ ให้ค้นจากบัตรผู้แต่ง (Authors)

หากทราบหนังสืออยู่หมวดหมู่กว้าง ๆ หมวดหมู่ใด หรือทราบถึงเลขเรียกหนังสือก็สามารถสืบค้นจากเลขหมู่ (Classification)

ในการใช้คำสั่งค้นดังกล่าวก็เพียงพิมพ์อักษรบางส่วนลงไป เช่น ต้องการหนังสือที่แต่งโดย ครรชิต มัลย์วงศ์ ก็เพียงพิมพ์คำว่า ครรชิต มัลย์วงศ์ ที่ช่องคำค้นผู้แต่งหรือ Authors เท่านั้น โปรแกรมก็จะสืบค้น และแสดงรายชื่อหนังสือและเอกสารอื่น ๆ ที่เขียนโดย ครรชิต มัลย์วงศ์ ทั้งหมด นอกจากนั้น การค้นโอแพคนักศึกษายังได้ข้อมูลในส่วนหนังสือว่ายังมีอยู่บนชั้นหรือไม่หรือมีการยืมออกไปแล้ว และกำหนดคืนเมื่อไร หากต้องการก็สามารถทำการจองได้ รวมทั้งหากต้องการหนังสือเล่มนั้นจริง ๆ และไม่ต้องจองก็สามารถตรวจสอบรายการหนังสือดังกล่าวว่า มีการจัดเก็บที่ห้องสมุดใดบ้าง ก่อนไปใช้ตัวเล่ม และหากเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีโครงการความร่วมมือใช้ทรัพยากรร่วมกัน ผู้ใช้ก็สามารถขอยืมหนังสือจากห้องสมุดนั้นได้ด้วย

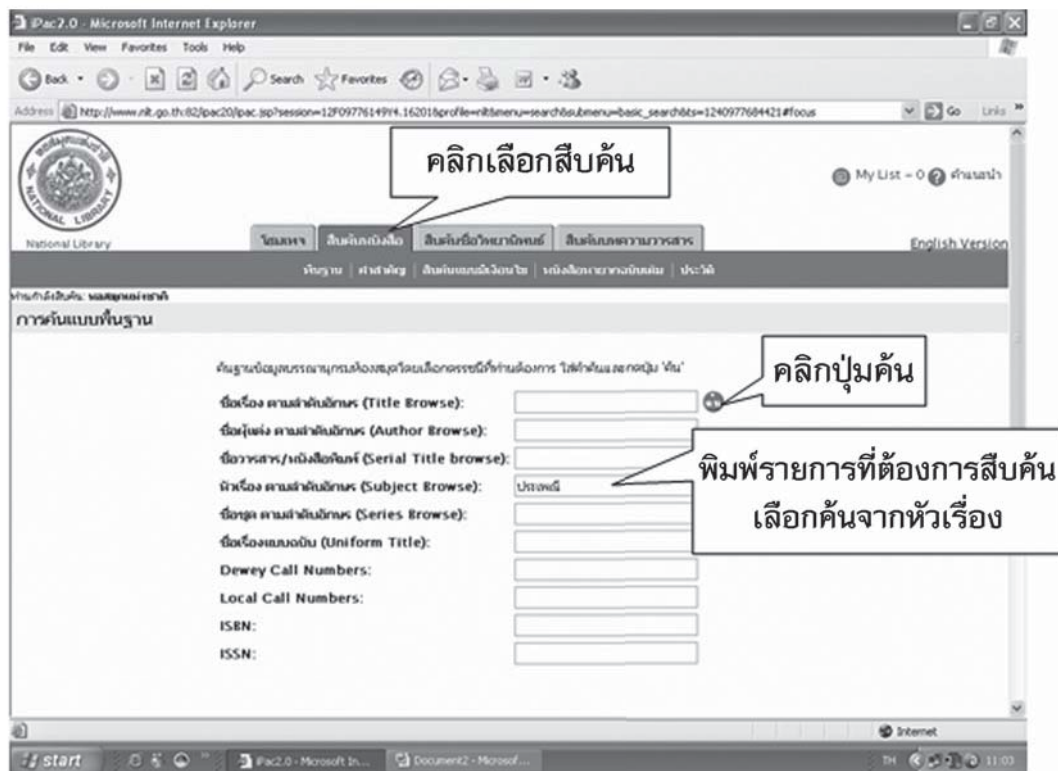
ตัวอย่างวิธีการสืบค้นสารนิเทศจากโอแพค (OPAC)

1. เปิดหน้าโฮมเพจ (Homepage) ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ <http://www.nlt.go.th> เลือกคลิกที่เมนูบริการสืบค้นหนังสือ (Search) ดังภาพ



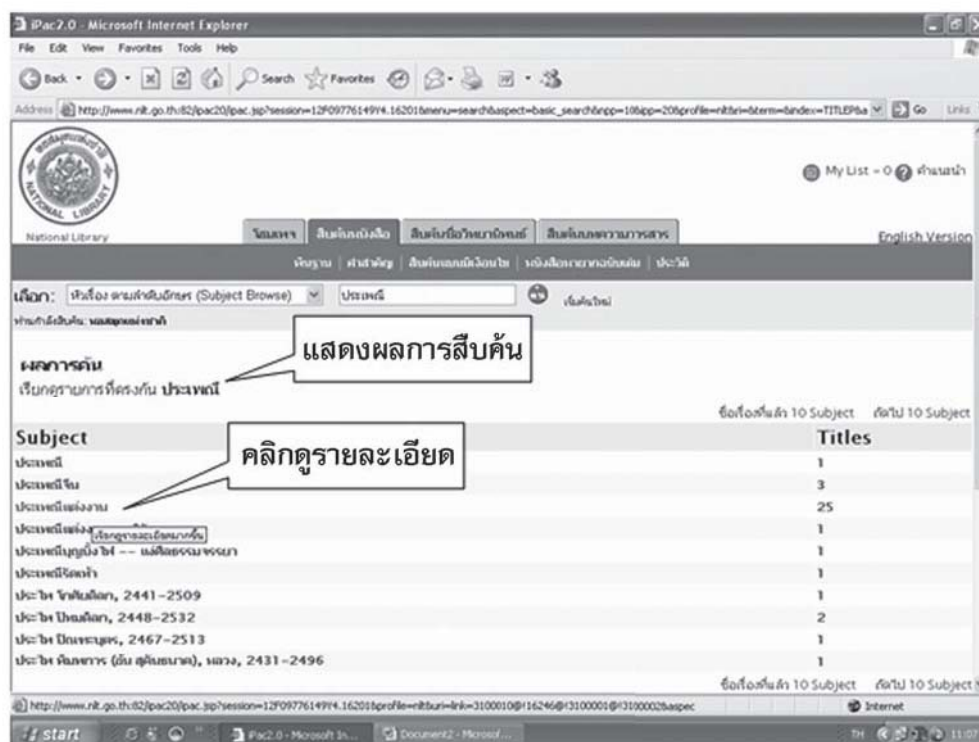
ภาพแสดงหน้าโฮมเพจสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2. เลือกเมนูสืบค้น

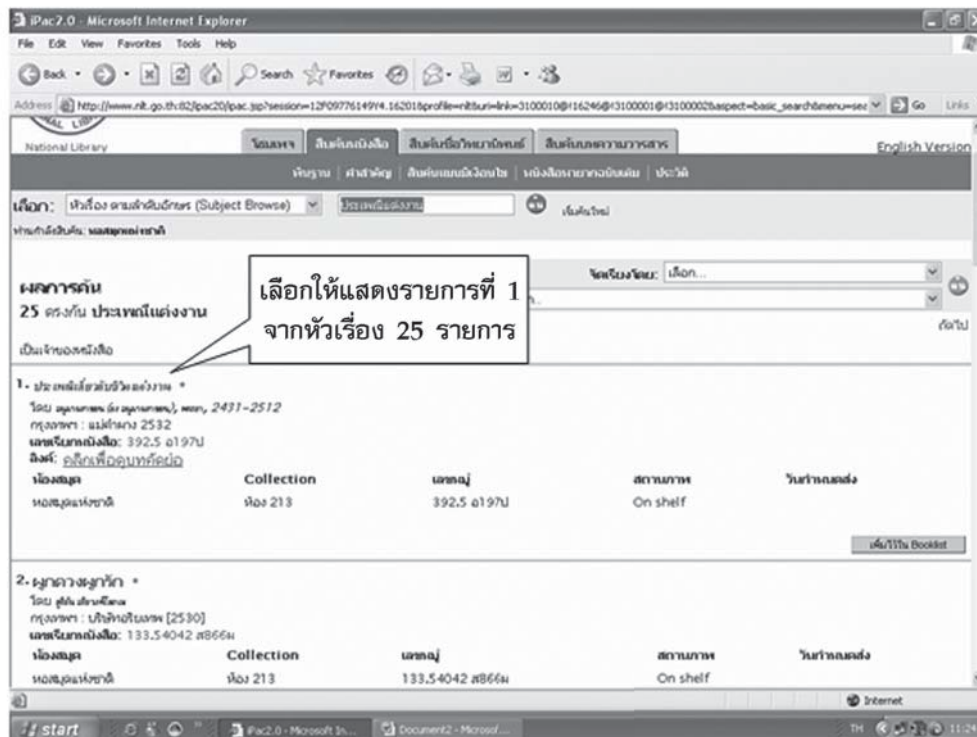


ภาพแสดงเมนูสืบก้นหนังสือของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

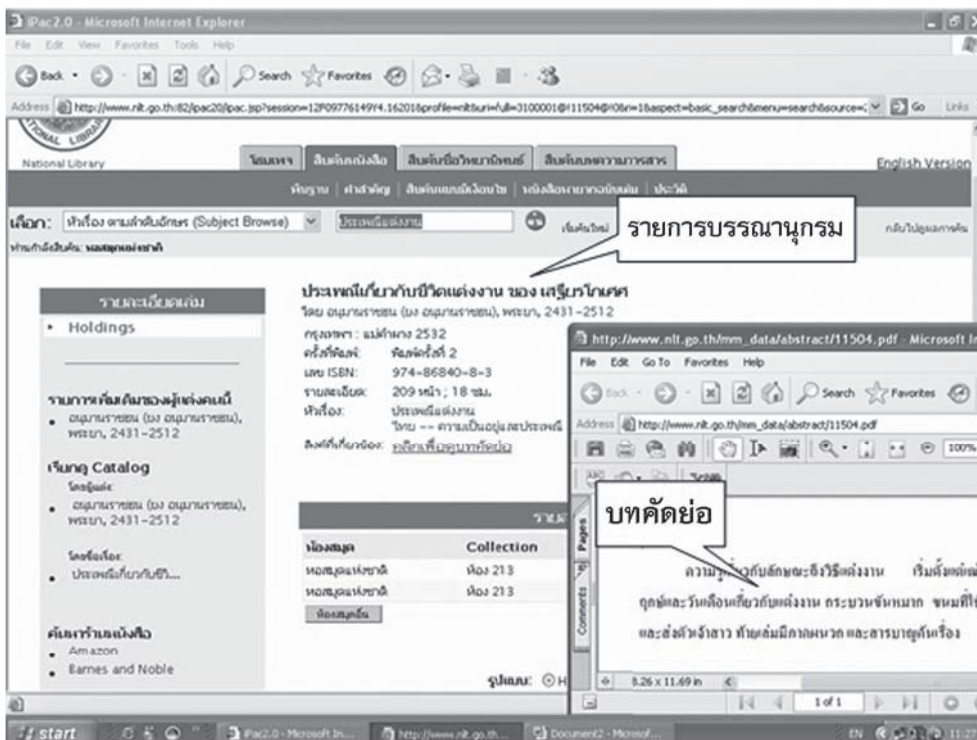
3. แสดงผลการสืบค้นเรียงตามลำดับอักษร



4. คลังดูรายละเอียดหัวเรื่อง ประเพณีการแต่งงาน



5. หน้าจอแสดงรายละเอียดต่างๆ เช่น รายการบรรณานุกรมและบทคัดย่อ



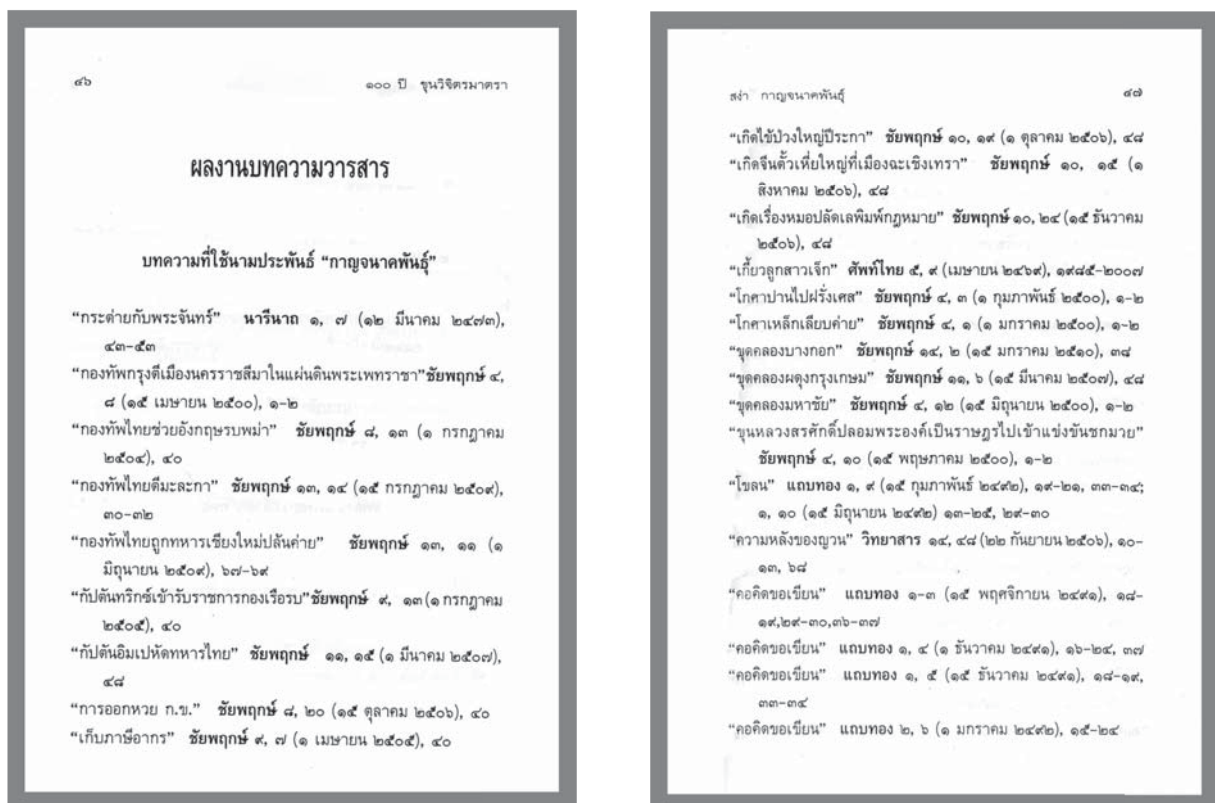
บทที่ 5

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยดัชนีและบรรณานุกรม

ดัชนีวารสาร

เป็นเครื่องมือช่วยค้นเรื่องหรือบทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร นิตยสาร โดยวารสารที่ห้องสมุดแต่ละแห่งบอกรับ เมื่อมีฉบับย้อนหลัง ห้องสมุดจะรวบรวมไว้เป็นปี และเย็บเล่มเก็บให้บริการในระบบชั้นปิดหรือเปิดแล้วแต่นโยบาย แต่จะมีการจัดทำดัชนีวารสาร เพื่อให้ผู้ใช้มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบทความจากวารสารโดยเฉพาะ

ในการเขียนรายงานการค้นคว้า วารสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความสำคัญ เนื่องจากให้ข้อมูลที่ทันสมัย วารสารจัดพิมพ์ได้อย่างรวดเร็วและมีกำหนดออกสม่ำเสมอ จึงสามารถรายงานข่าวสารการค้นคว้าวิจัยใหม่ๆ บทความทางวิชาการ บทความวิจารณ์แสดงความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างรวดเร็ว



ตัวอย่างการทำดัชนีวารสารเฉพาะเรื่อง

รูปแบบของดัชนีวารสาร

ดัชนีวารสาร จำแนกออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. **บัตรดัชนีวารสาร** เป็นบัตรขนาด 3x5 นิ้ว เช่นเดียวกับบัตรรายการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ค้นบทความทางวารสารที่มีในห้องสมุด เรียงไว้ในตู้ดัชนีวารสาร จำแนกตามประเภทของบัตร เป็นดัชนีผู้แต่ง ดรรชนีชื่อเรื่อง และดรรชนีเรื่อง ห้องสมุดบางแห่งจัดทำเฉพาะบัตรดัชนีเรื่องประเภทเดียว

2. **สิ่งพิมพ์ดรรชนีวารสาร** ห้องสมุดที่มีวารสารเป็นจำนวนมาก จะจัดเตรียมดรรชนีวารสารในรูปสิ่งพิมพ์ ซึ่งผลิตโดยหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยค้นบทความในวารสารสาขาวิชาต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ดรรชนีวารสาร แบ่งตามขอบเขตเนื้อหาได้เป็น 3 ประเภท

2.1 ดรรชนีวารสารทั่วไป ช่วยค้นบทความที่ปรากฏในวารสารสาขาวิชาต่าง ๆ ทุกสาขา

2.2 ดรรชนีวารสารเฉพาะวิชา ช่วยค้นบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารเฉพาะสาขา ทำให้ได้บทความที่มีเนื้อหาเฉพาะเรื่องมากขึ้น

2.3 ดรรชนีวารสารเฉพาะชื่อ ช่วยค้นบทความที่ปรากฏในวารสารเฉพาะชื่อใดชื่อหนึ่ง ดรรชนีประเภทนี้อาจปรากฏอยู่ในวารสารฉบับสุดท้ายของปี หรือจัดพิมพ์เป็นฉบับเพิ่มเติมเป็นเล่มแยกต่างหาก และใช้ค้นบทความวารสารที่พิมพ์ในช่วงใดช่วงหนึ่ง

เทคนิคการให้บริการดรรชนีวารสาร

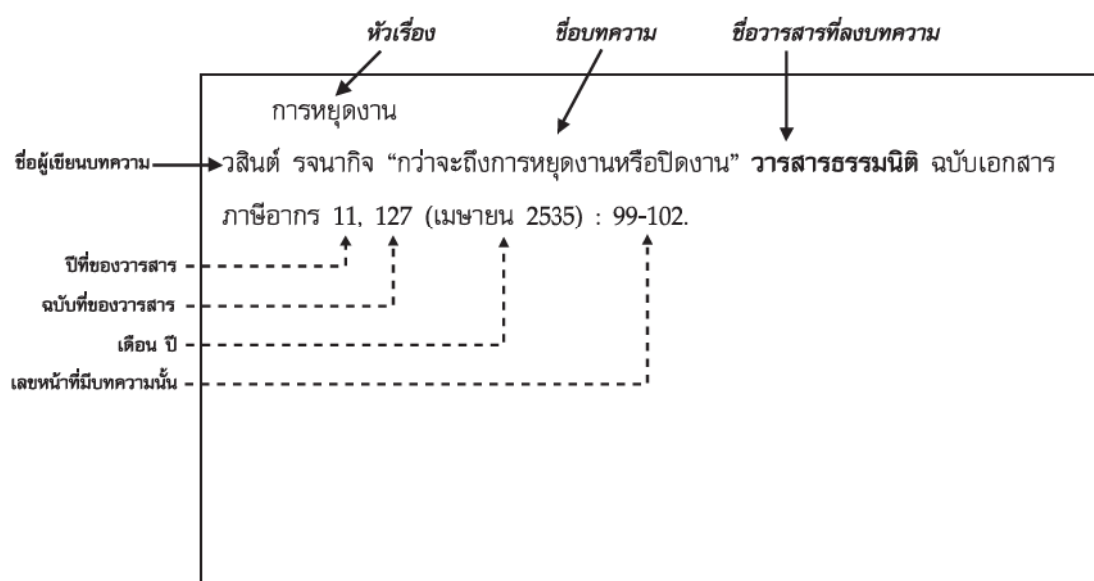
โดยทั่วไปผู้ใช้สามารถเข้าถึงบทความที่ต้องการได้โดยปฏิบัติตามนี้

1. พิจารณาว่าบทความที่ต้องการเกี่ยวกับเรื่องใด ค้นหาหัวเรื่องที่ต้องการ เช่น ถ้าต้องการค้นหาข้อความภาษาอังกฤษเกี่ยวกับประเทศจีน ก็ให้ค้นที่คำว่า China นอกจากนี้ดรรชนียังมีส่วนโยง (cross reference) คือคำว่า ดูที่ (see) หรือดูเพิ่มเติมที่ (see also) หัวเรื่องอื่นเพื่อให้ได้บทความที่ต้องการด้วย

2. เมื่อพบหัวเรื่องแล้ว จะได้ทราบชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่ ฉบับที่ เดือน พ.ศ. หน้าที่มีบทความนั้น ให้ผู้ใช้จดเพื่อค้นหาตัวเล่มต่อไป

นอกจากนี้ ปัจจุบันมีการจัดทำดรรชนี บทความวารสาร ในฐานข้อมูลดรรชนี (Journal Indexing & Abstracting Database) ซึ่งบางแห่งจัดทำสาระสังเขปของบทความให้ เพื่อเพิ่มข้อมูลในการตัดสินใจใช้บทความของผู้ใช้ โดยส่วนใหญ่ หากพัฒนาเองจะจัดทำเป็นภาษาไทย ส่วนภาษาต่างประเทศจะจัดซื้อในฐานข้อมูล

ตัวอย่าง บัตรดรรชนีหัวเรื่อง หรือบัตรเรื่อง



ตัวอย่าง ตรชนนิวารสารทั่วไป

ตรชนนิวารสารไทย มกราคม – ธันวาคม 2535 รวบรวมโดย สุนทร รสสุธาธรรม และ
พริทพย์ ไรจนพิทยากร. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ตัวอย่าง ตรชนนิวารสารเฉพาะเรื่อง

**ตรชนนิวารสารไทย เรื่อง พระบรมราชจักรีวงศ์ : ประมวลจากบทความระหว่าง พ.ศ.
2521-2526** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เลขานุการ, 2528

ตัวอย่าง ตรชนนิวารสารเฉพาะชื่อ

ตรชนนิสยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ และมติชนสุดสัปดาห์ กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ตรชนหนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งที่ยานข่าว เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ตลอดจนมีบทวิจารณ์บทความที่ให้ความรู้ในแขนงวิชาต่าง ๆ เครื่องมือที่ช่วยค้นข่าวและบทความที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ คือ ตรชนหนังสือพิมพ์

เทคนิคการให้บริการตรชนหนังสือพิมพ์ เช่นเดียวกับตรชนนิวารสาร คือ

1. ให้ผู้ใช้พิจารณาว่าบทความเกี่ยวกับเรื่องใด
2. ผู้ใช้สามารถค้นบทความต่าง ๆ ที่ปรากฏในหนังสือพิมพ์ได้ ตามหัวข้อที่ต้องการค้น ซึ่งเรียงตามลำดับอักษร เมื่อพบหัวข้อที่ต้องการ ให้จดชื่อผู้เขียนบทความ (ถ้ามี) ชื่อบทความ ชื่อหนังสือพิมพ์ วันที่ เดือนปี และหน้าที่มีบทความนั้น เพื่อค้นหาตัวเลขตามต้องการ

หนังสือบรรณานุกรม

หนังสือบรรณานุกรม หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่รวมรายการของหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ เข้าด้วยกัน แต่ละรายการจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ดังต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ (ชื่อเมือง) สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า ราคา เป็นต้น บางรายการอาจจะมีบรรณนิทัศน์ (Annotation) ซึ่งระบุขอบเขตเนื้อหาอย่างสั้น ๆ นอกจากอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ ซึ่งจัดทำโดยบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว บรรณานุกรมยังอยู่ในรูปฐานข้อมูล ซึ่งผู้ค้นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเข้าถึง

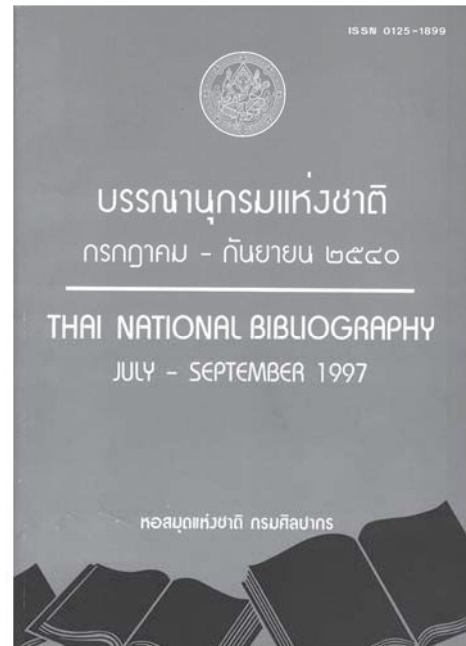
บรรณานุกรมจึงช่วยรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการค้น เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อทำรายงานหรือเพื่อการศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดจัดบรรณานุกรมไว้เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่ง

ประเภทของหนังสือบรรณานุกรม ผู้ค้นคว้ามารถเลือกใช้บรรณานุกรม ซึ่งจำแนกไว้หลายประเภท ได้แก่

1. บรรณานุกรมแห่งชาติ ใช้ค้นรายชื่อหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศใดประเทศหนึ่งในสาขาวิชาต่าง ๆ
2. บรรณานุกรมผู้แต่ง ใช้ค้นงานเขียนของผู้แต่งหรือเกี่ยวกับผู้แต่งคนใดคนหนึ่ง
3. บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ใช้ค้นงานเขียนที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
4. บรรณานุกรมจำกัดตามรูปแบบสารสนเทศ ใช้ค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์หรือวัสดุแบบใดแบบหนึ่ง

เช่น บรรณานุกรมรายชื่อวารสาร บรรณานุกรมงานวิจัย
บรรณานุกรมสิ่งพิมพ์รัฐบาล บรรณานุกรมโสตทัศนวัสดุ
เทคนิคการให้บริการบรรณานุกรม โดยทั่วไปผู้ค้นคว้า
สามารถ

1. พิจารณาได้ว่า เรื่องที่ต้องการเป็นบรรณานุกรม
ทั่วไป หรือเฉพาะวิชา
2. พิจารณาว่าข้อเท็จจริงที่ต้องการเป็นบรรณานุกรม
ชนิดใด เช่น มีบรรณนิทัศน์ประกอบ หรือมีคำวิจารณ์ประกอบ
3. ค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ภายใต้หัวเรื่อง ซึ่งอาจแบ่ง
ออกได้เป็นหัวเรื่องใหญ่ และหัวเรื่องย่อย คำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง
อาจเป็นหัวข้อเนื้อหา ชื่อบุคคล ชื่อสถานที่ เป็นต้น ภายใต้
หัวเรื่อง ผู้ค้นจะได้รายการทางบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ



บรรณานุกรมแห่งชาติ ที่หอสมุดแห่งชาติ
รวบรวมจัดพิมพ์แจกจ่ายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

รายการหลัก หน้า 23	
THAI NATIONAL BIBLIOGRAPHY JULY-SEPTEMBER 1997 บรรณานุกรมแห่งชาติ กรกฎาคม-กันยายน 2540	
ตาราง, แผนภูมิ ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยมหิดล -- วิทยานิพนธ์. 2. ผู้สูงอายุ -- การดูแล -- นนทบุรี. I. ชื่อเรื่อง.	1. มหาวิทยาลัยขอนแก่น -- วิทยานิพนธ์. 2. สถิติการพัฒนา -- กาฬสินธุ์. 3. การมีส่วนร่วมทางสังคม. I. ชื่อเรื่อง.
305.26 7484ค วารี กังใจ. ความรู้ที่ถูกต้องในตนเอง ความสามารถในการดูแลตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ / วารี กังใจ. -- ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2540. -- 83 แผ่น : ภาพประกอบ, ตาราง ; 29 ซม. 1. ผู้สูงอายุ -- วิจัย. 2. ผู้สูงอายุ -- การดูแลและสุขภาพ. I. ชื่อเรื่อง.	305.42 ส854ก สุรศักดิ์ แหล่งหล้า. การมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนาร้านค้าสวัสดิการหมู่บ้าน : กรณีศึกษามูลบ้านหลักศิลา ตำบลหนองแวง กิ่งอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ / สุรศักดิ์ แหล่งหล้า. -- 2540. -- 96 แผ่น : ภาพประกอบ, ตาราง ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยขอนแก่น -- วิทยานิพนธ์. 2. สถิติการพัฒนาชุมชน -- บุรีรัมย์. I. ชื่อเรื่อง.
305.26 ส4441ป สหชัย ระดาเขต. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของผู้สูงอายุในสังคม ของผู้เกษียณอายุราชการในจังหวัดขอนแก่น / สหชัย ระดาเขต. -- 2540. -- ก-ญ. 111 แผ่น : ตาราง, แผนภูมิ ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยขอนแก่น -- วิทยานิพนธ์. 2. ผู้สูงอายุ -- ขอนแก่น. I. ชื่อเรื่อง.	305.4363 ส826ศ สุพจน์ หารพรม. ศักยภาพเชิงเศรษฐกิจของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรผลิตสมุนไพรผง บ้านห้วยซ้อทรัพย์สมบูรณ์ ตำบลห้วยม่วง อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น / สุพจน์ หารพรม. -- 2540. -- 210 แผ่น : ภาพประกอบ, ตาราง ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม -- วิทยานิพนธ์. 2. แม่บ้าน -- วิจัย. 3. สตรีในเกษตรกรรม. I. ชื่อเรื่อง.
305.42 ๗318บ ณัฐยาภรณ์ ศรีสุบรรณ. บทบาทและการดำเนินงานระหว่างชายหญิงในชุมชนที่มีผลต่อการพัฒนาสตรี / ณัฐยาภรณ์ ศรีสุบรรณ. -- 2540. -- ก-ข, 110 แผ่น ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ -- วิทยานิพนธ์. 2. สตรี -- วิจัย. I. ชื่อเรื่อง.	305.486943 ส291ศ สมิคร งามแสง. ศึกษามหาวิทยาลัยสตรีในองค์กรพระพุทธศาสนาในสังคมไทยปัจจุบัน : ศึกษาเฉพาะกรณี วัดปทุมวนาราม วังสัจจพทาน สำนักปฏิบัติธรรมเสถียรธรรมสถานและสำนักปฏิบัติธรรมสวนแก้ว / สมิคร งามแสง. -- 2540. -- ก-ญ, 120 แผ่น ; 30 ซม. 1. มหาวิทยาลัยมหิดล -- วิทยานิพนธ์. 2. สตรีกับศาสนา. 3. สตรี -- วิจัย. I. ชื่อเรื่อง.
305.42 ส847ป สุรจิตร อุตะเขา, พันโท. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสตรีต่อค่าโหวตในการพัฒนาโครงการส่งเสริมศิลปาชีพ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ / พันโท สุรจิตร อุตะเขา. -- 2540. -- ก-ญ, 144 แผ่น : ตาราง, แผนภูมิ ; 30 ซม.	

บทที่ 6

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง จัดเป็นหัวใจของการศึกษาค้นคว้า ผู้ให้บริการต้องรู้จักประเภทของหนังสืออ้างอิง รวมทั้งรู้ความสำคัญของหนังสืออ้างอิงแต่ละชนิดว่า จะใช้ตอบคำถาม และใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นอะไรได้บ้าง

ความหมายของหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่ใช้ข้อเท็จจริงใช้ในการค้นหาคำตอบหรือข้อความเฉพาะบางตอน สำหรับอ้างอิง ห้องสมุดอาจจะจัดบริการแยกจากหนังสือทั่วไปเพราะไม่อนุญาตให้ยืมออก หรืออาจให้ใช้ค้นคว้าศึกษาเฉพาะในห้องสมุดก็มีสัญลักษณ์ต่างจากหนังสือทั่วไปอยู่เหนือเลขหมู่หนังสือ เช่น หนังสืออ้างอิงภาษาไทยใช้ “อ” มาจากคำว่า “อ้างอิง” ส่วนภาษาอังกฤษใช้ “R” มาจากคำว่า Reference

ตัวอย่าง เช่น

อ	R
423	612
จ19พ	A45p

ลักษณะของหนังสืออ้างอิง

ผู้ให้บริการควรรู้ลักษณะของหนังสืออ้างอิงที่ดี ดังนี้

1. มีความเชื่อถือได้สูง พิจารณาความรู้ ความชำนาญของผู้เขียนเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ ถ้าเป็นหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา ผู้เขียนต้องมีคุณวุฒิทางการศึกษาในวิชานั้น ๆ หรือมีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
2. ขอบเขตหนังสือควรมีขอบเขตที่เหมาะสมอย่าให้กว้างมากเกินไปหรือแคบมากและเนื้อหาวิชาการกระชับไม่คลุมหลายวิชา
3. วิธีเขียน ข้อเท็จจริงเนื้อหาวิชาถูกต้อง ภาษาที่ใช้อ่านเข้าใจง่ายและสำนวนภาษาสละสลวย
4. การเรียงลำดับมีการเรียงลำดับเรื่องอย่างมีระเบียบ หนังสืออ้างอิงที่ดีจะต้องมีลักษณะพิเศษสำหรับการค้นหา เช่น ดรรชนีหัวแม่มือ อักษรนำแต่ละหน้าหรือมีดรรชนีเพื่อสะดวกในการค้นหาอย่างรวดเร็ว
5. รูปเล่ม เป็นลักษณะเฉพาะภายนอกของหนังสือรวมทั้งการเข้าเล่ม การใช้วัสดุคุณภาพของกระดาษ การวางรูปแบบ การใช้ภาพประกอบที่เหมาะสมกับเนื้อหาและขนาดของหนังสือ การเรียงพิมพ์ตัวสะกด ตัวการ์นต์ถูกต้อง และชัดเจน
6. บรรณานุกรม หนังสืออ้างอิงเป็นเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาความถูกต้อง ฉะนั้นข้อความในหนังสือต้องเชื่อถือได้เอกสารอ้างอิงในหนังสือเป็นสิ่งสำคัญเป็นหลักในการพิจารณาตัดสินว่าหนังสือนี้เหมาะสมเพียงใด
7. ลักษณะพิเศษอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการค้นเรื่อง เช่น

7.1 การแสดงเล่มที่ (Volume guide) คือตัวเลข อักษรหรือส่วนของคำที่สั้นของหนังสือที่มีหลายเล่มจบ ช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าเป็นเรื่องที่ต้องการนั้นมีอยู่ในหนังสือเล่มใดในชุด

7.2 ดรรชนีหัวแม่มือ (Thumb index) บางทีเรียกว่า ดรรชนีที่ริมหน้ากระดาษพิมพ์ตัวอักษรกำกับที่หน้าริมกระดาษมีลักษณะเป็นรูปครึ่งวงกลม ช่วยให้เปิดค้นเรื่องในลำดับอักษร ที่ต้องการได้เร็วขึ้น โดยเฉพาะหนังสือพจนานุกรมฉบับหนา ๆ ควรมีดรรชนีหัวแม่มือด้วย

7.3 อักษรนำทาง (Running head or guide word) คือคำที่ปรากฏอยู่ที่มุมบนของกระดาษทุกหน้า โดยเฉพาะหนังสือประเภทพจนานุกรม หรือสารานุกรมทำให้ทราบโดยเร็วว่าเรื่องที่ต้องการ อยู่ในหน้านั้น ๆ หรือไม่

7.4 ส่วนโยง (Reference) คือการแนะนำให้ดูจากเรื่องหนึ่งไปยังอีกเรื่องหนึ่ง จะต้องเป็นส่วนโยงที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้สะดวก และหาสิ่งที่ต้องการพบได้โดยไม่ทำให้ผู้ใช้เกิดสับสน

7.5 ดรรชนี (Index) คือลำดับคำ หรือความเรียงตามลำดับตัวอักษรบอกเลขที่เรื่องเลขที่หน้า เป็นเครื่องหมายเวลาการค้นคว้าในเรื่องที่ต้องการ

การเรียงลำดับเนื้อหา

การเรียบเรียงเนื้อหาของหนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทแตกต่างกันแล้วแต่ความเหมาะสม โดยทั่วไปมีการเรียบเรียงแบบต่าง ๆ ดังนี้

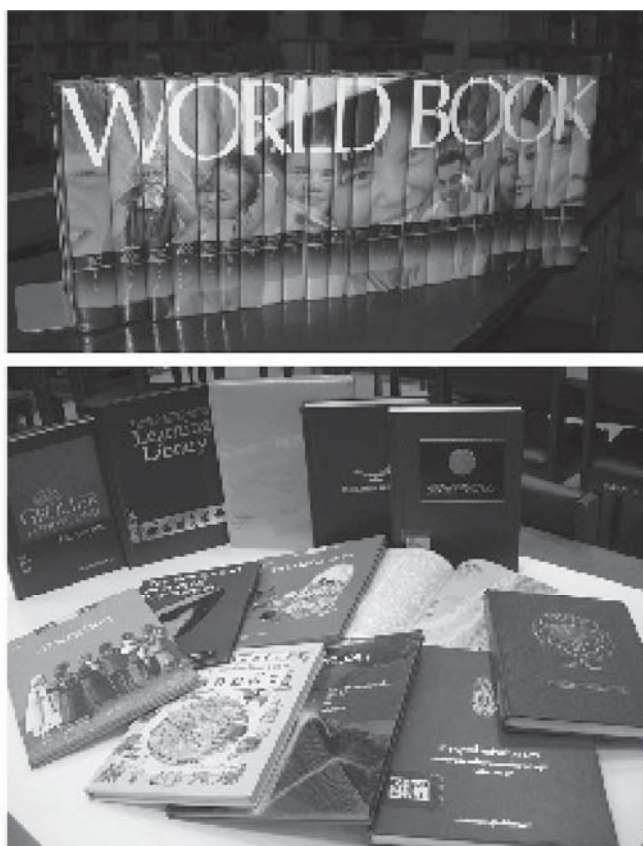
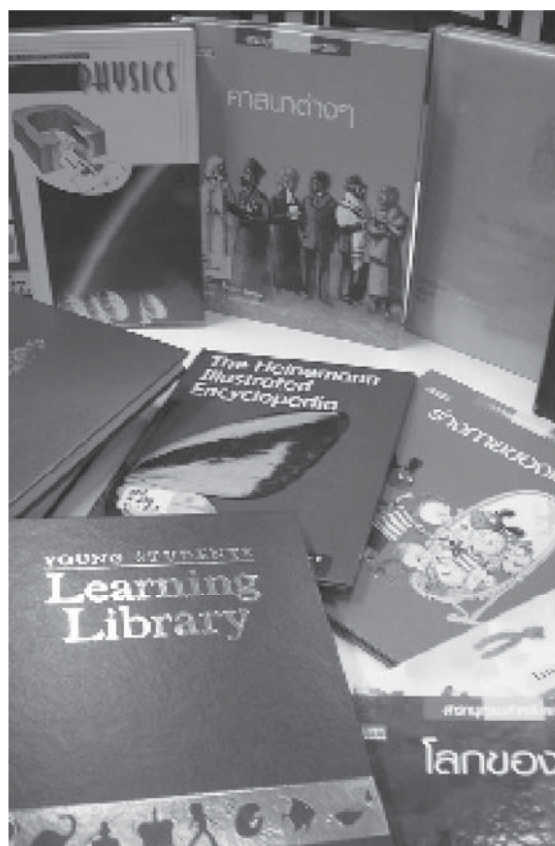
1. การเรียงแบบพจนานุกรม เป็นการเรียงตามลำดับอักษรโดยไม่คำนึงว่าเรื่องนั้น ๆ จะเป็น ชื่อสถานที่ วิชาการ การเรียงแบบนี้ไม่จำเป็นต้องมีดรรชนี เช่น หนังสือสารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน เป็นต้น
2. การเรียงลำดับอักษรเฉพาะประเภท เช่น เฉพาะชื่อคน เฉพาะวิชา ตัวอย่าง เช่น ใครเป็นใครในประเทศไทย เป็นต้น
3. การเรียงตามลำดับเวลา หรือเหตุการณ์ เป็นการเรียงเนื้อหาในหนังสือตามลำดับก่อนหลังของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมากเป็นหนังสือประเภทรายปี ประวัติศาสตร์ การเรียงแบบนี้จำเป็นต้องมีดรรชนีท้ายเล่มจึงจะใช้ได้ดี
4. การเรียงลำดับตามลักษณะภูมิศาสตร์ อาจเรียงตามลำดับอักษรของแต่ละประเทศในโลก หรืออาจเรียงตามลักษณะภูมิศาสตร์ เช่น แถบร้อน แถบขั้วโลก เป็นต้น
5. การเรียงตามวิธีแบ่งหมวดหมู่ โดยมากเป็นหนังสือประเภทบรรณานุกรม การเรียงแบบนี้ทำให้ผู้ใช้ทราบว่าในหมวดวิชาหนึ่ง ๆ มีผู้ใดแต่งหนังสืออะไรบ้าง เช่น บรรณพิภพ

ประโยชน์ และประเภทของหนังสืออ้างอิง

1. ช่วยการศึกษาค้นคว้าโดยตรงอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นการส่งเสริมการค้นคว้าด้วยตนเอง
3. ช่วยหาคำตอบได้รวดเร็วจากลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิง
4. ให้ข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องเพราะผู้เขียนมีคุณสมบัติเชื่อถือได้
5. ช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้กว้างและทันสมัย จากการใช้หนังสืออ้างอิงหลายประเภท

ประเภทของหนังสืออ้างอิง	ใช้ตอบปัญหาเกี่ยวกับ	ใช้ค้นหา
1. พจนานุกรม 1.1 พจนานุกรมทางภาษา 1.2 พจนานุกรมเฉพาะวิชา	ตอบคำถามและให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับคำศัพท์ (word)	ความหมายของคำ ตัวสะกด ประวัติที่มาของคำ ลักษณะคำ คำพ้อง คำตรงข้าม วิธีใช้คำ
2. สารานุกรม 2.1 สารานุกรมทั่วไป 2.2 สารานุกรมเฉพาะวิชา	ตอบคำถาม และให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป (Subject)	ความรู้พื้นฐานของวิชาการ ทุกแขนงและข้อมูลสั้นๆของ เรื่องราวโดยทั่วไปทุกด้าน
3. หนังสือรายปี 3.1 สมפתสรร (Almanac) 3.2 รายงานประจำปี (Yearbook) 3.3 เพิ่มเติมสารานุกรม (Annual supplement)	ตอบคำถาม และให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับเรื่อง ที่น่าสนใจในรอบปี	เรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่น่าสนใจในรอบปีทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจ การคลัง การเมือง สรุปข่าวสำคัญ สถิติในด้านต่าง ๆ
4. อักขรานุกรมชีวประวัติ 4.1 ทัว ๆ ไป 4.2 เฉพาะแขนงวิชา เชื้อชาติ ศาสนา เพศหรืออาชีพ	ตอบคำถาม และให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับบุคคล	ชีวประวัติสังเขปของบุคคล สำคัญและผู้มีชื่อเสียงหรือ ผู้เชี่ยวชาญในวงงานต่าง ๆ บอกปีเกิด ปีตาย ประวัติ ส่วนตัว การศึกษา ผลงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความดี ความชอบ ที่ได้รับ ที่อยู่
5. หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ 5.1 อักขรานุกรม ภูมิศาสตร์ 5.2 แผนที่ 5.3 หนังสือแนะนำ	ตอบคำถามและให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับสถานที่ (Place) หรือข้อมูลทาง ภูมิศาสตร์	ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ เช่น คำอธิบายอย่างสังเขปของ ชื่อทางภูมิศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ ชื่อประเทศ ทวีป เมือง แม่น้ำ ฯลฯ จำนวน ประชากร ตำแหน่งที่ตั้ง ระยะทาง ลักษณะภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ สถานที่สำคัญๆ
6. นามานุกรม	ตอบคำถามและให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับที่อยู่ (Address)	บุคคลบอกที่อยู่และหมายเลข โทรศัพท์ องค์การหรือสถาบัน บอกที่ตั้ง วัตถุประสงค์ และ การดำเนินงาน
7. บรรณานุกรม 7.1 ทัว ๆ ไป 7.2 เฉพาะวิชา 7.3 แห่งชาติ	ตอบคำถามและให้ข้อเท็จจริง โดยตรงทันทีเกี่ยวกับรายชื่อ หนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ	ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ ราคา เนื้อเรื่องย่อ หรือบทวิจารณ์

8. ดรรชนีวารสาร 8.1 ทัว ๆ ไป 8.2 เฉพาะวิชา	บทความเรื่องต่าง ๆ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร	ต้องการชื่อผู้เขียน ชื่อวารสาร ฉบับที่ วันเดือนปี และเลข หน้าที่บทความนั้นปรากฏอยู่
9. สิ่งพิมพ์รัฐบาล 9.1 ราชกิจจานุเบกษา 9.2 สิ่งพิมพ์ของหน่วยราชการ	กฎหมายและผลงานของทาง ราชการ	ประกาศของทางราชการที่มี ผลทางราชการ บังคับเป็น กฎหมายรวมทั้ง พ.ร.บ. พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ต่าง ๆ โครงการผลงานของ หน่วยราชการ
10. หนังสือคู่มือ	วิธีปฏิบัติการต่าง ๆ	วิธีทำหรือวิธีปฏิบัติการต่าง ๆ และสรุปข้อมูลในแขนงวิชา ตลอดจนหลักสูตร กฎ ตาราง สถิติ



บทที่ 7

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูล

ปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มีบทบาททั้งในด้านการจัดเก็บ และการค้นคืนสารสนเทศเป็นอย่างมาก กล่าวคือ คอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บสารสนเทศได้ในปริมาณสูง ช่วยประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ช่วยในการค้นคืนสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ความหมายของฐานข้อมูล

หมายถึง ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันที่จัดเก็บไว้ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์ และต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นคืน โดยแสดงผลทางจอหรือทางเครื่องพิมพ์

ฐานข้อมูล สามารถจำแนกตามลักษณะของข้อมูลที่ได้จัดเก็บได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Bibliographic databases) ให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ บทความวารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ บางฐานข้อมูลยังให้สาระสังเขปและเนื้อหาของสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูล รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด
2. ฐานข้อมูลต้นแหล่ง (Source databases) ให้ข้อมูลประเภทตัวเลข ตาราง สถิติเฉพาะด้าน และเนื้อหาเต็ม (full text) ซึ่งผู้ค้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม

ประเภทการบริการฐานข้อมูล

สถาบันบริการสารสนเทศสมัยใหม่หรือห้องสมุดอัตโนมัติ จะบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ค้นจากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ที่สถาบันฯ จัดทำเอง หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม หรือสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ การสืบค้นด้วยวิธีนี้สามารถสืบค้นได้กว้างขวาง ครอบคลุม หลากหลายรูปแบบ คือ อาจค้นได้ในลักษณะบรรณานุกรมหรือดรรชนีเช่นเดียวกับระบบเดิม และอาจจะค้นได้ในรูปของสาระสังเขป บทความจากวารสาร หรือรายงานการประชุมทางวิชาการ หรือเอกสารเต็มรูป (เอกสารฉบับเต็ม) สถาบันที่บริการในลักษณะนี้มีหลายแห่ง แต่ละแห่งมีหลายโปรแกรมหลายระบบ ดังนี้

1. **การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์** ปัจจุบันทั่วโลกมีฐานข้อมูลแบบออนไลน์มากมายหลายหมื่น ฐานการสืบค้นระบบนี้มีวิธีการแตกต่างกันไป ในการใช้ผู้ใช้บริการอาจขอคำแนะนำจากผู้ให้บริการ หรืออ่านจากคู่มือแนะนำการใช้ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์จากฐานข้อมูล UNIO (Union List of Serials in Thailand) MEDLINE เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารด้านการแพทย์จากทั่วโลกกว่า 70 ประเทศ เป็นต้น
2. **การสืบค้นจากฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด** เป็นข้อมูลที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ จัดสร้างขึ้นเองด้วยซอฟต์แวร์ เช่น Mini Micro CDS/ISIS หอสมุดแห่งชาติมีฐานข้อมูลหนังสือสิ่งพิมพ์สาขามนุษยศาสตร์ มักเริ่มจากการจัดเก็บข้อมูลไว้ในไมโครคอมพิวเตอร์ เมื่อมีคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Computer Server) จึงพัฒนาการจัดเก็บเข้าไว้
3. **การสืบค้นสารสนเทศในระบบออฟ-ไลน์** หรือฐานข้อมูล ซีดี-รอม (CD-ROM)
คำว่า “CD-ROM” มาจากคำเต็มว่า Compact Disc Read Only Memory เป็นการเก็บข้อมูลลง

บนแผ่นขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 เซนติเมตร ด้วยแสงเลเซอร์ CD-ROM แผ่นหนึ่ง ๆ สามารถจุข้อมูลเท่ากับหนังสือกว่า 250,000 หน้า หรือ 600 ล้านตัวอักษร การใช้แผ่น CD-ROM นี้ จะใช้กับเครื่องอ่านด้วยแสงเลเซอร์ แล้วต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ สัญญาณข้อมูลจะมาปรากฏบนจอภาพให้เราอ่านรับรู้สารสนเทศที่ต้องการได้ การแสดงผลมีทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว มีเสียงประกอบ ให้ชีวิตชีวาและความสวยงาม

การสืบค้นข้อมูลจากแผ่น CD-ROM จะมีความรวดเร็วกว่าการค้นจากฐานข้อมูลแบบออนไลน์ และสามารถค้นซ้ำ ๆ ได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะค้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานนั้น ๆ เอง ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่ง มีฐานข้อมูล CD-ROM ที่ผลิตโดยสำนักพิมพ์ใหญ่ต่าง ๆ ไว้บริการ เช่น

ABI	BIP	ERIC	OCLC	SciTech
Bibliofile	DAO	LISA	PAIS	TOXLINE
BIBLIOMED	EBSCO	MEDLINE	PsycLIT	

ตัวอย่าง ฐานข้อมูล แยกตามสาขาวิชา

ERIC (Educational Resources Information Center)	ครอบคลุมสาขาการศึกษา
Life Sciences Collection	ครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
Science Citation Index	ครอบคลุมสาขาวิทยาศาสตร์
BIP (Books In Print)	ครอบคลุมรายการหนังสือที่ตีพิมพ์ในสหรัฐอเมริกา และที่มีจำหน่ายในปัจจุบัน
LISA (Library Information Source Abstracts)	สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์

ประโยชน์ของฐานข้อมูล

1. สามารถเก็บข้อมูลไว้ได้จำนวนมากในสื่อขนาดเล็ก เช่น ซีดี วีซีดี ดีวีดี สามารถบรรจุข้อมูลจากหน้าหนังสือได้กว่า 250,000 หน้า ทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บได้มาก
2. สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วและถูกต้องแน่นอนกว่าการค้นด้วยมือ ทำให้ประหยัดเวลา สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ทันที และทันต่อความต้องการ
3. สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย ถูกต้อง ได้รวดเร็วตลอดเวลา หากมีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นก็สามารถจัดเก็บเพิ่มเติมเข้าไปในฐานข้อมูลเดิมได้ง่าย และเป็นระบบ
4. สามารถสืบค้นทางไกลได้โดยการต่อฐานข้อมูลเข้ากับระบบโทรคมนาคมที่มีอยู่ เช่น โทรศัพท์ หากผู้ใช้อยู่ที่บ้านและมีเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง มีเครื่องโทรศัพท์ หากต้องการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุดใดห้องสมุดหนึ่งที่บริการด้านนี้ ก็สามารถหมุนโทรศัพท์ไปที่ห้องสมุดนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ต่อสายเข้ากับฐานข้อมูล ผู้ใช้ก็สามารถเรียกข้อมูลจากห้องสมุดนั้นมาปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ของตนเองได้

การค้นฐานข้อมูล

ปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่ง จัดหาฐานข้อมูลสาขาวิชาต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบซีดี-รอม และจัดบริการค้นสารสนเทศออนไลน์ โดยเป็นสมาชิกระบบสารสนเทศของต่างประเทศ ซึ่งจัดเตรียมฐานข้อมูลในสาขาต่าง ๆ เช่น DIALOG, ERIC การค้นฐานข้อมูลช่วยให้การค้นเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่ทันสมัยและตรงตามความต้องการ ในการค้นฐานข้อมูล ผู้ใช้ต้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการขอใช้บริการเกี่ยวกับหัวเรื่องหรือหัวข้อเรื่อง ที่ต้องการค้นศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้น รายละเอียดทางบรรณานุกรมของข้อมูลที่ต้องการ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ชื่อหนังสือ หรือวารสาร ปีของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ สารบัญฉบับ เป็นต้น

ฐานข้อมูลซีดี-รอม หรือการสืบค้นสารสนเทศในระบบออฟ-ไลน์ เป็นการเก็บข้อมูลลงบนแผ่นโลหะขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 เซนติเมตร ด้วยแสงเลเซอร์ ซึ่งแผ่น ๆ หนึ่งบรรจุข้อความเท่ากับหนังสือกว่า 250,000 หน้า การใช้แผ่นต้องใช้กับเครื่องอ่านด้วยแสงเลเซอร์ แล้วต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ สัญญาณข้อมูลจะมาปรากฏบนจอภาพให้เราอ่านรับรู้สารสนเทศที่ต้องการได้ การสืบค้นจากแผ่นง่าย รวดเร็วกว่าออนไลน์ ไม่ต้องกังวลค่าใช้จ่าย แต่ไม่สามารถปรับข้อมูลให้ทันสมัยในแผ่นได้

ในกรณีที่ค้นฐานข้อมูลจากซีดี-รอม ผู้ค้นต้องเลือกฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง ในสาขานั้นๆ และใช้คอมพิวเตอร์ในการค้น โดยพิมพ์คำศัพท์ที่ต้องการค้น และใช้เทคนิคการค้นจนกว่าจะได้รับผลเป็นที่น่าพอใจ จึงสั่งพิมพ์ทางเครื่องพิมพ์หรือบันทึกลงในแผ่นดิสเก็ต ห้องสมุดบางแห่งให้ผู้ใช้ค้นฐานข้อมูล ซีดี-รอมด้วยตนเอง บางแห่งมีบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศเป็นผู้ค้นให้

ส่วนการค้นฐานข้อมูลในบริการค้นสารสนเทศออนไลน์ เป็นการใช้อุปกรณ์และอุปกรณ์ การสื่อสารโทรคมนาคมไปยังแหล่งบริการฐานข้อมูลที่อยู่ห่างไกลในต่างประเทศ หลังจากผู้ค้นเลือกฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้วก็ป้อนคำศัพท์ที่ใช้ค้นและใช้เทคนิคการค้นจนได้รับผลเป็นที่พอใจ จึงสั่งพิมพ์ทางเครื่องพิมพ์หรือบันทึกลงในแผ่นดิสเก็ต หรือสั่งให้แหล่งบริการส่งผลการค้นหาทางไปรษณีย์ในภายหลัง ในการค้นฐานข้อมูลจากบริการสารสนเทศออนไลน์นี้ ส่วนใหญ่บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศเป็นผู้ค้นให้ และผู้ใช้อาจเสียค่าบริการตามอัตราที่กำหนด

ข้อมูลที่ได้รับจากฐานข้อมูล ผู้ใช้สามารถกำหนดลักษณะข้อมูลที่ต้องการ เช่น ต้องการเฉพาะชื่อเรื่อง และสารบัญฉบับหรือรายละเอียดทางบรรณานุกรมที่ครบถ้วนและสารบัญฉบับ

ในปัจจุบันนอกจากรูปแบบซีดีรอม ยังมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่น เช่น วีซีดีและดีวีดี (VCD and DVD) ที่กำลังเป็นที่นิยมนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อสร้างความสนใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และค้นคว้าวิจัย อย่างไรก็ตามสำหรับทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในรูปแบบดังกล่าวยังคงมีราคาแพง และมีข้อจำกัดในการใช้ เช่น ถ้าสมัยจนไม่สามารถเปิดอ่านข้อมูลด้วยโปรแกรมปฏิบัติการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือที่ทันสมัยกว่า

ตัวอย่าง วิธีสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลข่าว เป็นบริการข่าวสารข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Desktop Environment:

- My Documents
- My Computer
- My Network Places
- Microsoft Outlook
- Recycle Bin
- Find Drivers with Driv...

iQNewsClip: News clipping online - มกนการข่าวออนไลน์ - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://www.iqnewsclip.com/newservice.aspx>

Search Filters:

- ค้นหาจากหัวเรื่อง:** (Topic)
- ค้นหาจากช่วงเวลา:** (Time Period)
- ค้นหาจากหนังสือพิมพ์:** (Newspaper)
- ค้นหาโดยระบุคำค้น:** (Search by keyword)

NEWSCenter 29/Apr/09 13:54

Source Topic Date

Source	Topic	Date
US	Market insight - มล.อุโธ	29/04/09 13:34
SYRS	ภาวะตลาดหุ้นรายวัน - มล.โซริ่ง	29/04/09 13:18
TSK	สื่อจีนสื่อจีน-จีนยุคใหม่ จาก 'โจวเมิ่งโง'	29/04/09 12:21
FINS	Threats to Play - มล.พิชัย	29/04/09 12:11
ASMO	สิงคโปร์ SME ปลดปล่อยสินค้าส่งออก 5 พัน...	29/04/09 12:07
YTR	เรื่องราวมะเร็งปอดที่รบกวนใจชาว...	29/04/09 12:06
YKC	เม็กซิโกเผย 152 ไม่เอาเชื้อสส. ดอย...	29/04/09 12:03
YTR	คดีฉ้อโกง - มล.พิชัย	29/04/09 11:58
YKC	ตลาดแรงงานไทยสู้ไม่ไหว...	29/04/09 11:57
YKC	สวนกระแสข่าว...	29/04/09 11:48
OBSV	TUF: มล.อุโธ...	29/04/09 11:43
YTR	สื่อโลก-สื่อไทย...	29/04/09 11:43
OBSV	Special Issue - มล.อุโธ...	29/04/09 11:43
ASMO	KK ทุกรัฐบาล...	29/04/09 11:34
YTR	Trinity First Serve - มล.อุโธ...	29/04/09 11:33
YTR	โจฬัด...	29/04/09 11:28
YTR	Trinity Pick & Play - มล.อุโธ...	29/04/09 11:26
YTR	ภาพข่าว...	29/04/09 11:22
YTR	TUF: โจฬัด...	29/04/09 11:12
ASMO	คดีฉ้อโกง...	29/04/09 11:11
YTR	โจฬัด...	29/04/09 10:50
SYRS	PTTEP: โจฬัด...	29/04/09 10:47
ACS	เม็กซิโก...	29/04/09 10:42

Retrieved 50 of 426955 NO. 5 Range: 29/04/09 13:34 - 29/04/09 09:32

บทที่ 8

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระดับโลกที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในด้านข้อมูล การสื่อสาร การเรียน การสอน และด้านธุรกิจ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีผลกระทบต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนงานบริการเป็นอย่างมาก โดยพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบ เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของออนไลน์ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ห้องสมุดหลายแห่งได้รวบรวมและทำการเชื่อมโยงเว็บไซต์สำคัญๆ เตรียมไว้ให้ผู้ใช้เพื่อความสะดวก บรรณารักษ์และผู้ให้บริการจำเป็นต้องสามารถสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักวิธีเข้าถึงข้อมูลจำนวนมากที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากการค้นแหล่งข้อมูลจากหนังสืออ้างอิง หรือบัตรรายการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ผู้ให้บริการควรเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตให้เชี่ยวชาญและคล่องแคล่ว พยายามใช้และทำความเข้าใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ห้องสมุดควรปรับปรุงข้อมูลเช่นที่อยู่ (URL) ให้ทันสมัยอยู่เสมอในการใช้ข้อมูลต้องรู้จักเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รู้จักผู้เขียนที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียง มีหลักฐานอ้างอิงข้อมูลและมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

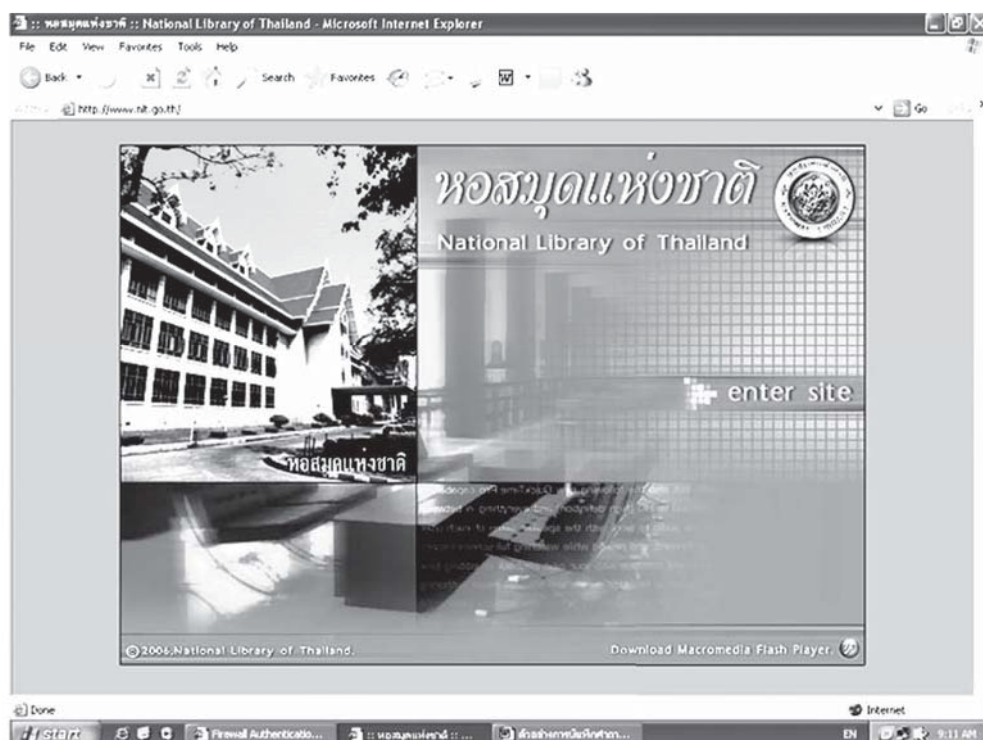
วิธีค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

1. การค้นหาสารสนเทศด้วยที่อยู่บนเว็บไซต์หรือ URL

การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์มีการจัดเก็บไว้เป็นหน้าๆ เรียกว่า เว็บเพจ แต่ละหน้าจะมีที่อยู่บนโฮมเพจต่างกัน การจะไปยังโฮมเพจใดจะต้องทราบที่อยู่ของโฮมเพจนั้น ซึ่งเรียกว่า URL (Uniform Resource Locator) หรือตำแหน่งที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง

ตัวอย่าง ชื่อ หรือโดเมนเนม (Domain Name) ต่อไปนี้ สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการ คาดเดาได้ว่าเป็นเว็บไซต์สังกัดหน่วยงานใด

gov (government)	หมายถึง	หน่วยงานของรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา
go.th (government Thailand)	หมายถึง	หน่วยงานของรัฐบาลไทย
edu (education)	หมายถึง	หน่วยงานสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐ
ac.th (academic Thailand)	หมายถึง	หน่วยงานสถาบันอุดมศึกษาของไทย
org (organizations)	หมายถึง	องค์กรอื่น ๆ ของสหรัฐ
or.th (organization Thailand)	หมายถึง	กลุ่มองค์กรอื่น ๆ ของไทย
com (commercial)	หมายถึง	กลุ่มองค์กรธุรกิจการค้า
co.th (commercial Thailand)	หมายถึง	กลุ่มธุรกิจการค้าของไทย
net (network services)	หมายถึง	กลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์
int (International)	หมายถึง	กลุ่มหน่วยงานระหว่างประเทศ
mil (Military)	หมายถึง	หน่วยงานทางทหารของรัฐ



ตัวอย่าง การค้นสารสนเทศด้วยที่อยู่บนโฮมเพจหรือ URL

2. **การค้นสารสนเทศโดยการใช้ Search Engine** ในกรณีที่ไม่ทราบที่อยู่ของหน่วยงาน มีวิธีการสืบค้นสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้น หรือที่เรียกว่า Search Engine ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 **นามานุกรม (Directory)** หรือการจำแนกตามหัวเรื่อง หรือโดเร็กทอรีสาขาวิชาของสารสนเทศ (Subject)

แบบนามานุกรมจะการใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ ซึ่งก็เปรียบเหมือนแคตาล็อกสินค้า (Catalog) เราสามารถเลือกจากหมวดหมู่ใหญ่ แล้วเลือกดูหมวดหมู่ย่อยๆ ลงไปเรื่อยๆ จนพบกับข้อมูลที่ต้องการ โดยจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่ง URL และรายละเอียดเกี่ยวกับ URL นั้นๆ ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์เนื้อหาของแต่ละเว็บเพจว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร ข้อดีของ Search Engine ประเภทนี้คือ แต่ละเว็บไซต์จะถูกแบ่งกลุ่มตามเนื้อหาสาระก่อนจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการค้นหาต่อไป และข้อมูลที่ได้ค่อนข้างตรงกับความต้องการ เพราะใช้คนเป็นผู้จัดหมวดหมู่ มีการพิจารณารายละเอียดของเว็บไซต์ และนำมาจำแนกหมวดหมู่แต่ก็มีข้อจำกัดอยู่ ที่สำคัญคือคนอาจมีความคิดในเรื่องเดียวกัน แตกต่างกันได้ ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจถูกตีความออกไปหลายแง่มุม

ตัวอย่าง Search Engines สัญชาติไทย

Catcha	http://www.catcha.co.th/
Hunsa	http://www.hunsa.com/
Ikool	http://www.ikool.com/
Lemononline	http://www.lemononline.com
Makmay	http://www.makmay.com/

Sanook	http://www.sanook.com/
Siamguru	http://www.siamguru.com/
Thailand Big Picture	http://www.nectec.or.th/net-search.htm/
Thaicad	http://www.thaicad.com/landing.php?i=4285
Yumyai	http://www.yumyai.com/

ตัวอย่าง Search Engines ต่างประเทศ

Alta Vista	http://www.altavista.com/
Dogpile	http://www.dogpile.com/index.gsp/
Excite	http://www.excite.com/
Google	http://www.google.co.th/
HotBot	http://www.hotBot.com/
Infoseek	http://www.infoseek.go.com/
Lycos	http://www.lycos.com/
Metacrawler	http://www.metacrawler.com/index.htm/
Yahoo	http://www.yahoo.com/
WebCrawler	http://www.webcrawler.com/info.wbcrwl

2.2 แบบ keyword หรือ Indexer หรือระดับดรรชนี เป็นเครื่องมือช่วยค้น ใช้โปรแกรมช่วยจัดการค้นหาข้อมูล หรือที่เรียกว่า Robot วิ่งไปมาบนอินเทอร์เน็ต เพื่ออ่านข้อมูลจากเว็บเพจต่าง ๆ ทั่วโลก แล้วมาจัดเก็บในฐานข้อมูล โดยจะใช้อินเด็กซ์ (Index) ค้นหาจากข้อความในเว็บเพจที่ได้สำรวจ โดยโปรแกรมจะทำการอ่านค่าบนเว็บเพจอย่างน้อยที่สุด 200-300 คำแรกที่ใช้ในหน้าเว็บ และยึดตำแหน่งและความบ่อยครั้งในการจัดเรียงลำดับเพจก่อนหลัง เช่น ต้องการค้นหาเว็บเพจ “Tele conference” ผลลัพธ์ที่ได้ คือ เว็บเพจใดที่มีคำว่า “Tele conference” อยู่มากกว่า จะถูกนำขึ้นมาเรียงไว้เป็นอันดับต้น ๆ ก่อนเว็บเพจที่มีคำว่า “Teleconference” อยู่น้อยกว่า เป็นต้น ในการค้นหาข้อมูลแบบนี้ จะมีความรวดเร็วมาก ใช้เวลาเป็นหน่วยวินาที อย่างไรก็ตาม เวลาในการค้นขึ้นอยู่กับข้อความที่เราค้นหา มีความสลับซับซ้อนเพียงใดด้วย

ตัวอย่าง ของเว็บไซต์ที่ให้บริการลักษณะนี้ ได้แก่

Google	:	http://www.google.com
Web Crawler	:	http://www.webcrawler.com
Excite	:	http://www.excite.com
Altavista	:	http://www.altavista.com

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือช่วยค้นอีกประเภทหนึ่ง เรียกว่า เมตะเสิร์ช (Metasearch) เป็นเครื่องมือช่วยค้นที่จะใช้หลาย ๆ วิธีมาช่วยในการค้นหาสารสนเทศ โดยจะรับคำสั่งจากผู้ค้น แล้วส่งค่าไปยังเว็บไซต์ที่เป็น Search Engine หลาย ๆ แห่ง พร้อม ๆ กัน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว จากนั้นจึงสรุปแสดงผลลัพธ์ออกมาซึ่งเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้เหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลแบบธรรมดาที่ไม่ได้เน้นคำสำคัญในการค้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นจะมีปริมาณมาก ผู้ใช้ต้องเลือกสารสนเทศจากเว็บไซต์ต่าง ๆ อีกครั้ง

ตัวอย่าง เว็บไซต์ที่ให้บริการด้วยวิธีนี้ ได้แก่

Megageo	:	http://www.Megago.com
Mata Crawler	:	http://www.matacrawler.com
Zapmeta	:	http://www.zapmeta.com
Ask Jeeves	:	http://www.askjeeves.com

ทั้งนี้ ในเครื่องมือช่วยค้นประเภทนี้ อาจจะมีการจัดแบ่งเว็บไซต์เป็นหมวดหมู่หรือหัวข้อในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือที่เรียกว่า Web directory

เทคนิคในการสืบค้น

1. **ให้เข้าตรงถึงแหล่งสารสนเทศ** จากผู้ผลิตสารสนเทศที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน องค์กรหน่วยงานของรัฐบาลที่มีหน้าที่โดยตรง เช่น ถ้าจะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคณะรัฐมนตรีชุดปัจจุบัน ก็เข้าโดยตรงที่เว็บไซต์ของรัฐบาล ที่ <http://www.parliament.go.th> เป็นต้น

2. **การทายหรือเดา URL** ของแหล่งสารสนเทศที่น่าจะมีข้อมูลตรงกับที่ต้องการ โดยเริ่มต้นจากการพิมพ์ www จากนั้นเป็นตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานและต่อด้วย domain และประเทศที่ตั้งของหน่วยงาน เช่น ต้องการดูข้อมูลของการปฏิรูปการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อย่อหน่วยงาน คือ กระทรวงศึกษาธิการ = moe (Ministry of education)

Domain คือ หน่วยงานของรัฐบาล = go (government)

ประเทศที่ตั้งหน่วยงาน คือ ประเทศไทย = th (Thailand)

ดังนั้น เว็บไซต์ที่เข้าถึง คือ <http://www.moe.go.th> เป็นต้น

3. **ค้นจากบัญชีหัวเรื่อง** หากไม่สามารถเดา URL ได้ โดยเฉพาะเครื่องมือช่วยค้นประเภทนามานุกรม ตัวอย่างเช่น yahoo จะมีการแบ่งหัวเรื่องไว้ เริ่มจากหัวข้อกว้าง ๆ แล้วแทนเฉพาะหัวเรื่องที่ต้องการ

ตัวอย่าง ต้องการหาข่าวปัจจุบัน (Hot news) หรือเหตุการณ์ปัจจุบัน ข่าวจะถูกจัดเป็นหัวเรื่องใหญ่ New Media เป็นต้น

4. **ค้นคำเฉพาะ ชื่อเฉพาะต่าง ๆ** เช่น ชื่อยา ชื่อสินค้า ชื่อที่ตั้งภูมิศาสตร์หรือชื่อหน่วยงานสามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นประเภท Keyword Search Engines ได้เป็นอย่างดี

5. **การค้นโดยใช้วลีหรือกลุ่มคำ** โดยใส่คำค้นไว้ในเครื่องหมายคำพูด “ ” เพื่อล้อมรอบกลุ่มคำ จะทำให้ผลการค้นแคบลงมาตีพอสมควร เช่น “Sunset at Phuket” เป็นต้น

6. **การค้นโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นหรือ Search Engine** ควรใช้หลาย ๆ ตัว กรณีไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ให้ลอง Search Engine อื่น ๆ โดยอ่านวิธีการค้นหาที่จัดทำไว้ให้

7. **การใช้คำสั่ง บูลีน (Boolean)** ช่วยในการค้นหา คำสั่งเบื้องต้นได้แก่

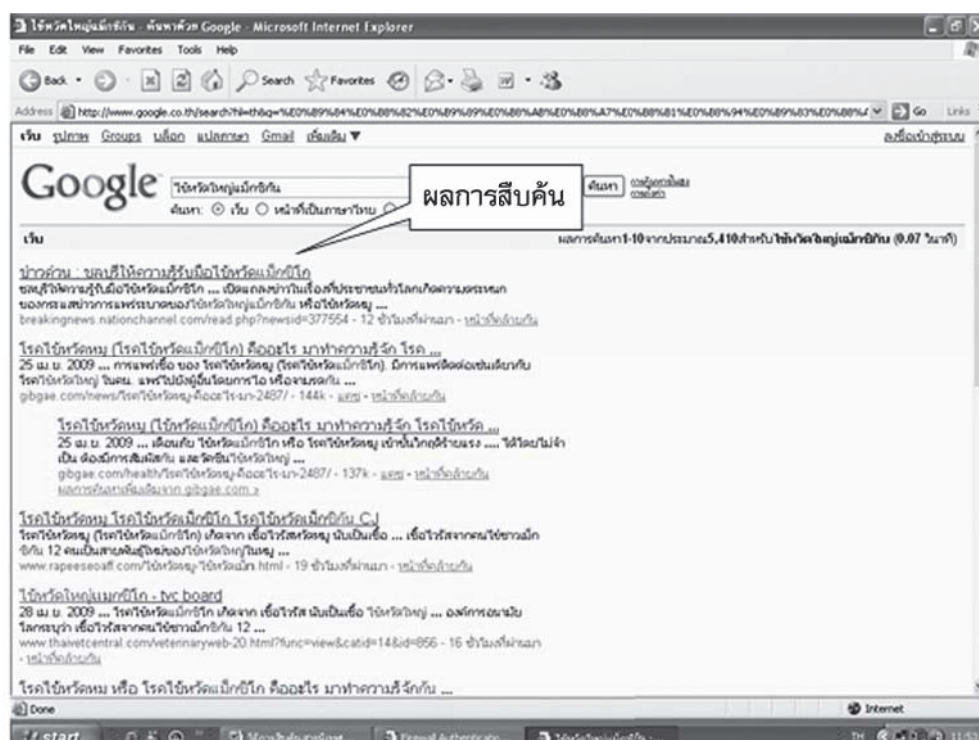
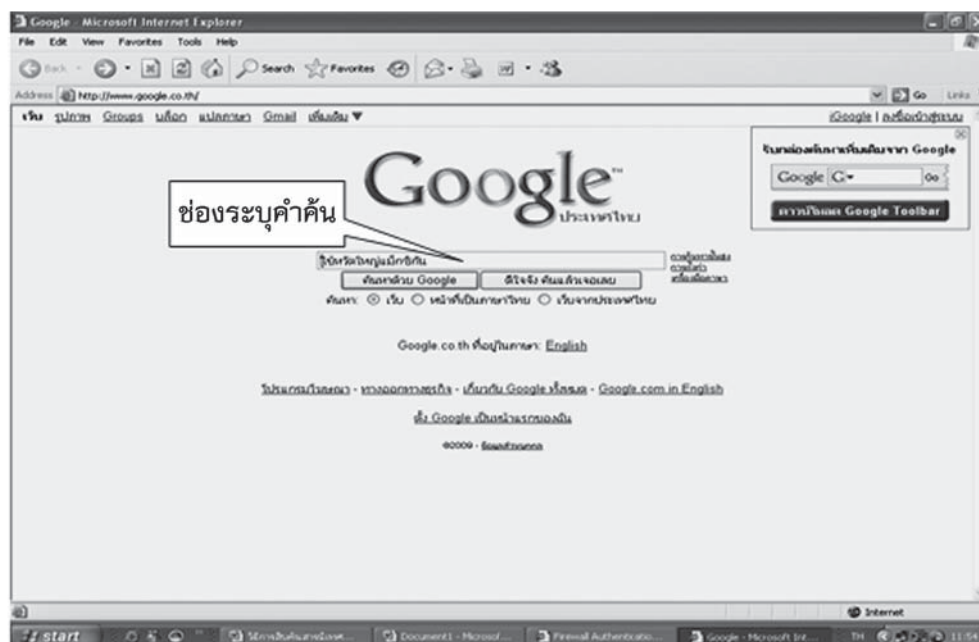
and ใช้ในการกำหนด เพื่อค้นหาด้วยคำมากกว่าสองคำขึ้นไป เช่น Sea and Phuket เป็นต้น (บาง Search Engine ใช้เครื่องหมาย + แทนคำสั่ง and เช่น Sea+Phuket)

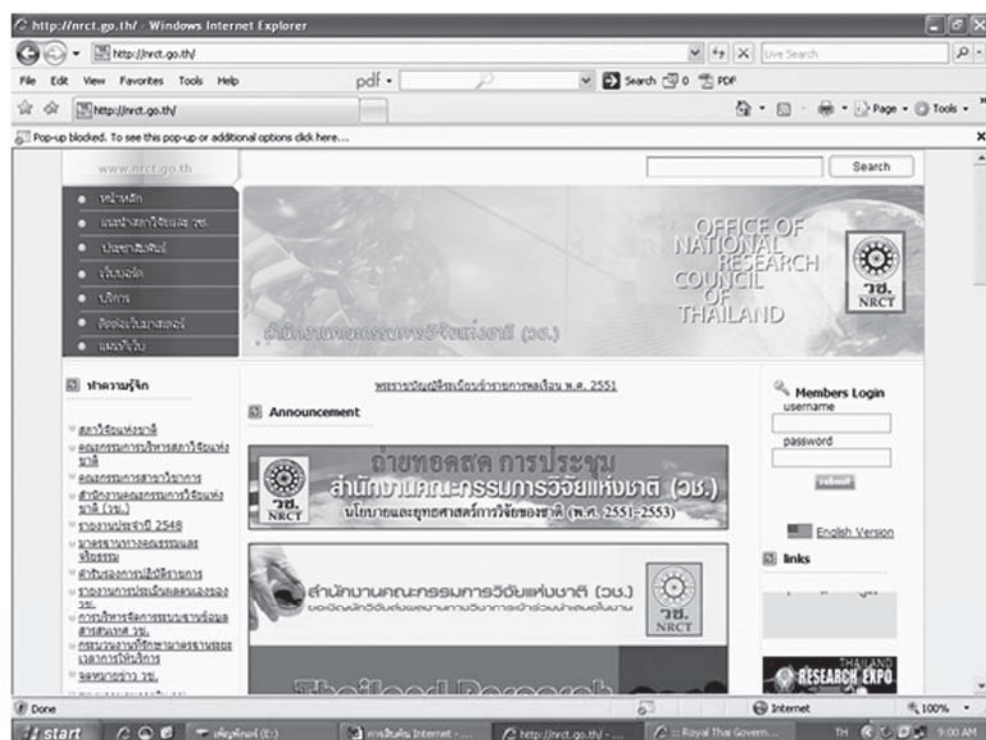
or ใช้ในการกำหนดเพื่อค้นหาคำอย่างน้อยหนึ่งคำที่กำหนดว่าต้องมีอยู่ในเว็บไซต์ที่ค้นหา เช่น Sea or Phuket จะพบข้อมูลที่มีเรื่องเกี่ยวกับ Sea หรือ Phuket หรือทั้ง Sea และ Phuket เป็นการขยายผลการค้นให้กว้างขึ้น

not ใช้สำหรับค้นหาเว็บไซต์ที่มีคำแรก (คำที่ปรากฏหน้า not) แต่ต้องไม่มีคำที่สอง (หลังคำ not) เช่น Phuket not Songkha เป็นต้น (บาง Search Engine ใช้เครื่องหมาย - แทน not เช่น Phuket -Songkha)

การสืบค้นสารนิเทศด้วยบัตรรายการและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถรวบรวมสารนิเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว กว้างขวางและทันการณ์ ผู้ใช้ควรศึกษาถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของเครื่องมือสืบค้นสารนิเทศเหล่านั้น ให้มีความเข้าใจและใช้เป็น จะได้ใช้สารนิเทศอย่างมีประสิทธิภาพและหลากหลายรูปแบบ

ตัวอย่างวิธีการสืบค้นข้อมูลจาก Internet





บทที่ 9

ผู้ให้บริการและเทคนิคการให้บริการ

ผู้ให้บริการสารสนเทศ หรือที่โดยทั่วไปเรียกว่า “บรรณารักษ์” รวมถึงเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคน เป็นผู้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ผู้ให้บริการที่ดีจะหยุดนิ่ง อยู่กับที่ ไม่ได้ ต้องเป็นผู้ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ๆ ที่ปฏิบัติงานเคยชิน ต้องเป็นผู้มองไกลไปถึงอนาคตข้างหน้า มีจิตวิญญาณที่ต้องคำนึงถึงผู้ใช้เป็นอันดับแรก สามารถแปรเจตนารมณ์และตอบสนองผู้ใช้ได้เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวัง ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้เตรียมพร้อมเพื่อพัฒนาตนเอง รู้จักสารสนเทศที่หลากหลาย รวมทั้งต้องเป็นผู้มีความสามารถมีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประกอบกับต้องพัฒนาตนให้เป็นผู้มีบทบาทส่งเสริมให้ห้องสมุดเป็น “แหล่งความรู้” อย่างแท้จริง

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ให้บริการควรต้องเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ และมีหลักปฏิบัติที่ใช้เป็นเทคนิคการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

บุษกร อุตสาหกิจ (2540 : 39 – 40) เน้นถึงคุณสมบัติที่ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความหมายของคำว่า “Services” และพยายามปฏิบัติตน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อย่างนี้

S = Sensitive to Customer's Needs ผู้ให้บริการย่อมมีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้ใช้ คือ ช่างสังเกต ผู้ใช้ที่เดินเข้ามาในห้องสมุดว่า ต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ควรทักทายผู้ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกเป็นกันเองและอบอุ่นในการเข้าใช้ห้องสมุดและไม่รู้สึกตัวเองว่าเป็นคนแปลกหน้า

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และการช่วยเหลือให้บริการหากเป็นไปได้ เมื่อผู้ใช้บริการมาถามปัญหาควรลงมือทำงานที่ตนทำอยู่ และให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ที่อยู่ตรงหน้าเราก่อนหรือหากมีงานยุ่งมากควรขออภัยให้ผู้ใช้อีกครั้งแล้วรีบให้ความช่วยเหลือทันทีหลังจากเสร็จงานนั้น

R = Reliability มีความหมายน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา หรือการแสดงท่าทางสงบนิ่ง ไม่ลวกลี้ลู่กลน

V = Vigorous และ Value คือความเข้มแข็งและเห็นคุณค่าในการให้บริการ

I = Information และ Impression คือเป็นผู้ให้ข่าวสารและทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

C = Courtesy และ Correctly คือมีมิตรไมตรีและให้บริการเพื่อความถูกต้อง

E = Empathy มีความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

S = Smile และ Sincerity คือยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ

นวนิตย์ อินทรามะ (2541 : 78 -79) กล่าวเพิ่มเติมว่าบรรณารักษ์ในปี ค.ศ.2020 นั้นนอกจากจะพัฒนาทางด้านคุณวุฒิแล้ว ยังต้องพัฒนาด้านคุณธรรม มีจิตใจเป็นนักบริหารและบัณฑิตทางบรรณารักษศาสตร์ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง ในฐานะที่เป็นผู้มีความสำคัญในการประกันคุณภาพทางวิชาชีพ

2. เป็นผู้นำหรือผู้ตามที่ดีในโอกาสอันควร
3. ต้องมีอุดมการณ์ในอาชีพ
4. คำนึงถึงวิธีการมากกว่ากฎเกณฑ์เพื่อที่จะพยายามปรับเปลี่ยนกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นโอกาสที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ อบรมให้แก่ปัญหาอย่างเป็นสากล
5. รู้จักแก้ปัญหาอย่างเป็นสากล
6. รับรู้พัฒนาการของเทคโนโลยี เพื่อให้เป็นผู้ใช้และผู้ให้บริการที่ดี
7. เป็นนักคิดนักค้นคว้า นักประชาสัมพันธ์และนักประสานประโยชน์
8. มีทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ

ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

1. ความรู้ทางวิชาชีพ

ความรู้ หมายถึงความรู้ทางวิชาชีพตามวุฒิการศึกษาโดยตรงและความรู้อื่น ๆ ดังนี้

- 1.1 ความรู้เกี่ยวกับในวิชาชีพได้แก่ ความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- 1.2 ความรู้ทั่วไป ได้แก่ รู้เทคนิคการบริหารงาน การจัดการ การตลาด การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 1.3 ความรู้ด้านวิชาการทั่ว ๆ ไปและความรู้ทางด้านวิชาเฉพาะด้าน หากเป็นห้องสมุดเฉพาะที่ต้องใช้ความรู้แต่ละสาขาวิชา
- 1.4 ความรู้ด้านจิตวิทยาในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

2. ความมีทักษะ

ทักษะ หมายถึงความรู้ที่ได้รับการฝึกฝนมาจนเกิดความชำนาญรวมถึงเทคนิคในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1 มีความสามารถในการจัดการ
- 2.2 มีความสามารถในการบริหาร
- 2.3 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นนักประสานประโยชน์ทั้งระหว่างหน่วยงานองค์การ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
- 2.4 มีความสามารถในการประเมินผลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 2.5 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 มีทักษะในการใช้เครื่องมือสำหรับจัดการระบบสารสนเทศและเรียกค้นสารสนเทศได้ มีความรู้และสามารถใช้ฐานข้อมูลได้
- 2.7 มีทักษะในการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ ในการสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูล ทั้งโดยการฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.8 มีคุณสมบัติเป็นนักค้นคว้าวิจัย

3. คุณสมบัติเฉพาะบุคคล

- 3.1 มีทัศนคติที่ดี มีจิตวิญญาณ อุดมการณ์ในวิชาชีพและการให้บริการ โดยคำนึงถึงวิธีการ มากกว่ากฎเกณฑ์ มีความเป็นนักปฏิบัติ มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนปัญหาให้กลายเป็นโอกาสแก่ผู้ใช้บริการ
- 3.2 มีความอดทน

- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ เป็นมิตรกับทุกคน มีสุขภาพจิตที่ดี
- 3.4 มีอารมณ์มั่นคง ระวังไว้เสมอว่าอารมณ์ร้ายเป็นอารมณ์ทำลายล้าง
- 3.5 สามารถเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในสถานการณ์ที่เหมาะสม
- 3.6 มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ
4. ความฉลาดทางอารมณ์ (E. Q. หรือ Emotional Quotient)
 - 4.1 รู้จักตัวเองทั้งอารมณ์จิตใจในแง่ดีและไม่ดี มีสติดี
 - 4.2 มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - 4.3 มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์
 - 4.4 แก้ไขความขัดแย้งได้ ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่ดีได้

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการควรมีลักษณะดังนี้

1. ต้องมีความรู้สึกในคุณค่าและเกียรติของมนุษย์ทุกคน และต้องยอมรับว่าคนทุกคนมีเกียรติ มีคุณค่าแห่งตนทั้งสิ้น
2. มีความเข้าใจในความสนใจและความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ
3. ตระหนักและเข้าใจเรื่องความสนุกสนาน ร่าเริงของชีวิต (Joy of Life และศิลปะในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล
4. มีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเต็มความสามารถ
5. ต้องเป็นผู้กระตือรือร้นในหน้าที่การงาน
6. อารมณ์มั่นคง ต้องอดทนต่อการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้ขอใช้บริการ และมีความพยายามช่วยแก้ไข และชี้แจงข้อบกพร่องต่างๆ
7. มีอารมณ์ขัน ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ แต่มิได้หมายความว่า ข้นไปเสียหมดไม่สมเหตุสมผล และไม่แสดงลักษณะเคร่งเครียดจนเกินไป
8. ต้องเป็นผู้ที่สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะอยู่เสมอ
9. ไม่จู้จี้ในความผิดเล็กๆ น้อยๆ หรือเข้มงวดต่อระเบียบ ข้อบังคับจนเกินไป
10. มีพละนาภัยดีทั้งทางกายและทางจิต นับว่าสำคัญมาก
11. ลักษณะนิสัยเป็นมิตรต่อคนทุกคน
12. มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง ไม่ว่าคนจน คนร่ำรวย สวยไม่สวย ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน
13. ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง
14. ต้องเป็นผู้รักการรับใช้สังคมส่วนรวมและอยากเห็นคนอื่นมีความสุข
15. ต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ทุกสถานการณ์
16. เป็นบุคคลที่มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ทุกสถานการณ์
17. มีความเป็นนักประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ประชาชนได้มีโอกาสเลือกใช้บริการ ตามความเหมาะสม
18. มีความสามารถในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การกีฬา เป็นต้น

19. เป็นผู้หมั่นหาความรู้อยู่เป็นนิจ
20. เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูง มีการติดตามและประเมินผลงานทุกระยะ

การพูดเพื่อการบริการ

การพูดคุยกับผู้ใช้บริการหรือการประสานสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการ การพูดเพื่อให้บริการนั้น ประกอบด้วย

1. พยายามพูดให้ชัดเจน อย่าพูดค่อยหรือดังจนเกินไป พยายามพูดให้ถูกต้องตามอักขรวิธี
2. ให้พูดด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมไม่กระโชกโฮกฮาก
3. พยายามใช้คำพูดที่ฟังแล้วเข้าใจง่าย
4. ควรใช้คำพูดในเชิงขอร้อง ให้หลีกเลี่ยงการพูดด้วยลักษณะที่เป็นคำสั่ง
5. พยายามสบตากับผู้ฟังในขณะที่พูด
6. ควรใช้ท่าทางประกอบคำพูดตามความเหมาะสม
7. หลีกเลี่ยงการพูดสองแง่สองคม หรือการพูดหยาบค้าย
8. อย่าพูดกลางๆ หรือดูถูกผู้ใช้บริการเป็นอันขาด
9. อย่างินทา กล่าวหา เพื่อนร่วมงานให้ผู้ใช้บริการฟัง
10. พยายามสร้างบรรยากาศในการพูดคุยด้วยการแทรกอารมณ์ขันตามกาลเทศะ

การพูดทางโทรศัพท์

นอกจากการพูดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยตัวเองแล้ว บางครั้งผู้ให้บริการยังต้องใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารในการให้บริการอีกด้วย การพูดหรือการรับโทรศัพท์ควรถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้รับโทรศัพท์ทันทีที่ได้ยินสัญญาณเรียก
2. ให้เริ่มพูดทักทายด้วยการกล่าว “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” ไม่ใช่ “หวัดดีครับ” หรือ “หวัดดีค่ะ” และไม่ควรใช้คำว่า “ฮัลโล” นำหน้า
3. ให้บอกสถานที่ที่รับโทรศัพท์
4. บอกชื่อของผู้รับโทรศัพท์ หากบอกตำแหน่งหน้าที่ด้วยก็จะยิ่งเป็นการดี แล้วแต่ความเหมาะสม
5. อย่าพูดเสียงดังหรือค่อยจนเกินไป
6. อย่าปล่อยให้ผู้รอคอยปลายสายรู้สึกถูกละเลยหรือลืม ถ้าจำเป็นต้องให้รอนาน จงกล่าว “ขอโทษครับ” หรือ “ขอโทษค่ะ” หรือ “กรุณารอสักครู่ค่ะ”
7. จงพูดให้ชัดเจนไม่ไขว่ หรือเร็วจนเกินไปและพูดให้นุ่มนวล
8. การพูดติดต่อทางโทรศัพท์ ต้องการฝากข่าวหรือข้อความไว้ จงใช้วิธีจดอย่าใช้วิธีจำ
9. หากจำเป็นต้องพูดกับผู้อื่นในระหว่างรับโทรศัพท์ต้องปิดปากกระบอกโทรศัพท์
10. หากมีการโอ หรือจามก็ต้องปิดโทรศัพท์ด้วย
11. เมื่อพูดจบ ในกรณีที่เราเป็นฝ่ายติดต่อไป ควรจบลงด้วยคำพูด “ขอบคุณครับ” “สวัสดีครับ” หรือ “ขอบคุณค่ะ” “สวัสดีค่ะ”
12. ถ้าเราเป็นฝ่ายรับโทรศัพท์ควรจบลงด้วยคำพูดว่า “ขอบคุณที่กรุณาโทรมาครับ สวัสดีครับ” หรือ “ขอบคุณที่กรุณาโทรมาค่ะ สวัสดีค่ะ” หากผู้พูดปลายสายพูดเย็นเฉย และเราต้องการตัดบทเพื่อจบการพูดโทรศัพท์

13. ไม่ควรจบอย่างห้วน ๆ หรือตัดบทอย่างฉับพลัน แต่ควรใช้ถ้อยคำทำนองว่า “ขอโทษที่รบกวนเวลาของคุณ ขอบคุณมากครับ สวัสดีครับ” หรือพูดขอโทษและแจ้งความ จำเป็นที่ต้องยุติการพูดเพราะมีงานอื่นที่ต้องรีบจัดทำเป็นการเร่งด่วน

14. การวางหูโทรศัพท์อย่ากระแทกและอย่าวางก่อนที่ผู้ติดต่อปลายสายจะวาง หรืออย่างน้อยต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดจบเสียก่อน

15. อย่าสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ติดต่อมาทางโทรศัพท์ ด้วยวิธียกของให้โทรศัพท์ไปหมายเลขอื่น หรือคนอื่น โดยขาดการชี้แจงเหตุผลอันสมควร

การสร้างสุขภาพจิตที่ดี

1. **มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง** ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ เช่น ความเกลียด ความโกรธ ความกลัว ความวิตกกังวล ความอิจฉาริษยา ความรักอย่างหลงใหล เป็นผู้ทนต่อความผิดหวังได้ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาและต่อสู้อุปสรรคต่างๆ ได้ ไม่ตั้งความหวังไว้สูงส่ง เพราะเมื่อไม่สมหวังมักเกิดความเครียดทางอารมณ์

2. **มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น** รู้จักรักหรือเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น มองเห็นความสำคัญ ความหวังดี รู้จักให้อภัยผู้อื่น มองโลกในแง่ดี และเป็นมิตรกับคนทั่วไปได้ทุกระดับ

3. **สามารถเผชิญกับปัญหาของชีวิตได้** มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ กล้าตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและฉับไว มีความมานะพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ

หลักปฏิบัติขององค์กรกับผู้ให้บริการ

การให้บริการไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดหรือองค์กรใดๆ ที่มีผู้ปฏิบัติร่วมกันเป็นหมู่คณะต้องมีหลักการในการปฏิบัติที่ดี มีความราบรื่น สร้างสามัคคี แม้จะมีปัญหาเกิดขึ้นบ้างก็สามารถแก้ปัญหาร่วมกันให้ลุล่วงไปในแนวทางที่ดีได้ หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์และวินัยเพื่อมิให้คนในหมู่นั้นทำผิดต่อกัน รักษาหน้าที่และสิทธิของกันและกัน ไม่รุกรานหรือลบล้างผลประโยชน์ของผู้อื่น รวมทั้งไม่ลดทอนสิทธิของผู้อื่นด้วย เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ให้แก่องค์กรเอง ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลมาถึงผู้รับบริการในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน องค์กรควรมีหลักปฏิบัติดังนี้

1. มีระบบบริการ (Management) ที่ถูกต้อง
2. มีบุคลากร (Man Power) ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ อย่างเพียงพอเหมาะสม
3. มีอุปกรณ์การปฏิบัติงาน (Material) ที่พอเพียง และเอื้ออำนวยประโยชน์สูงสุด
4. มีทุน (Money) ในการดำเนินงานที่พอเพียงและเหมาะสม
5. มีทิศทางแนวทาง เป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
6. มีการบอกแจ้งและประชุมปรึกษาหารือ
7. มีการประสานงานให้สอดคล้อง
8. มีการติดตามผลและหาจุดบกพร่อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ
9. มีกฎ ระเบียบที่ถูกต้อง สอดคล้องและเหมาะสม
10. มีการแจ้งกฎระเบียบเหล่านั้นให้เป็นที่รับทราบและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

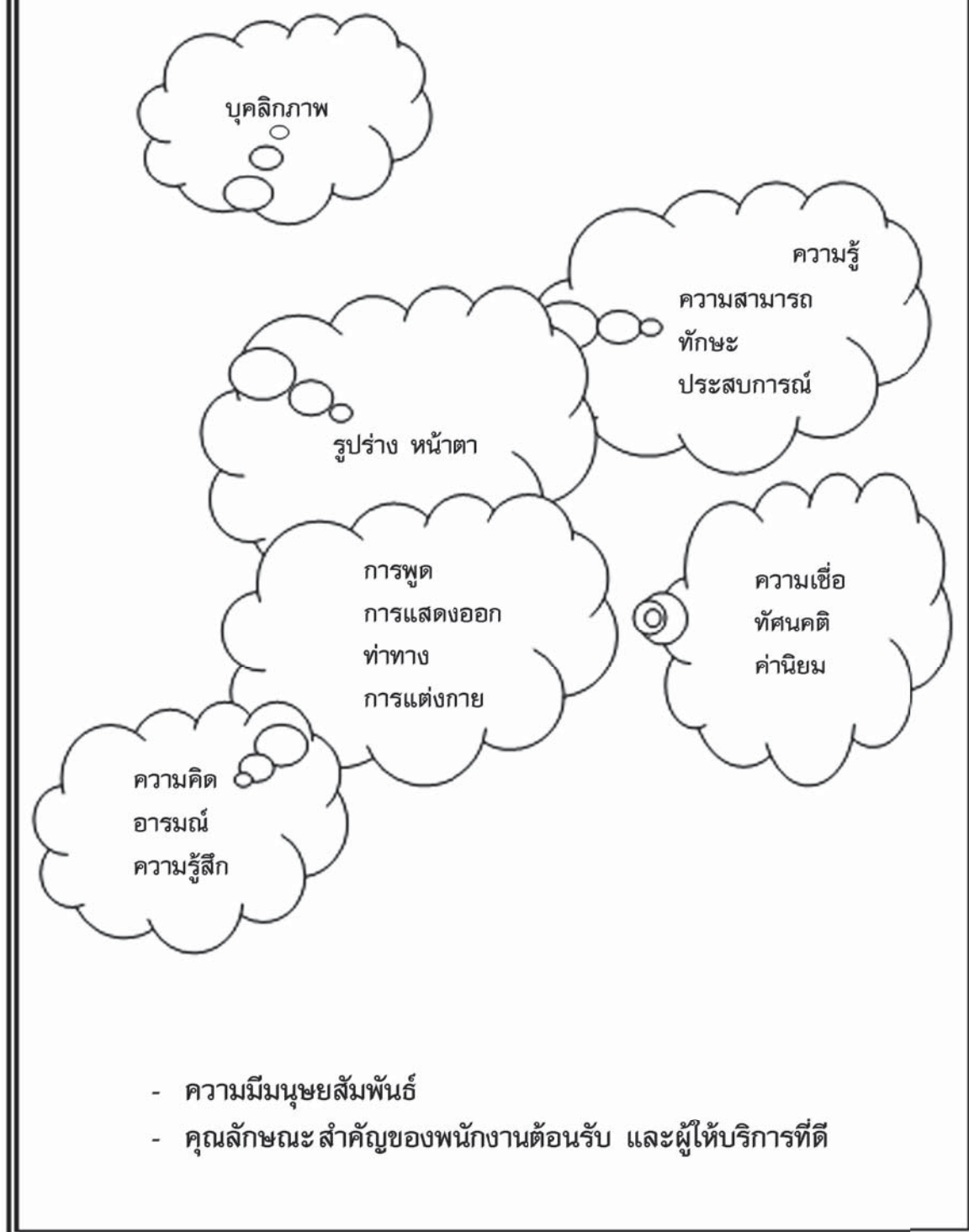
การป้องกันหรือลดความขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ

การป้องกันหรือลดความขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ สามารถจะกระทำโดยใช้หลักดังต่อไปนี้

1. พยายามฝึกหัดควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง แม้ต้องเผชิญกับผู้ใช้บริการที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น หัดนั่งสมาธิ มองโลกในแง่ดี สวดมนต์ (ไว้ในใจ)
2. อย่าพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมในระหว่างการถกเถียงพยายามหลีกเลี่ยงโดยพาตัวออกไปจากสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอันไม่พึงประสงค์
3. หลีกเลี่ยงการตำหนิตายยืนผู้อื่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
4. หากผู้ใช้บริการตำหนิตายยืนเราบ้างก็ต้องรับฟัง
5. หากสามารถทราบสิ่งที่ผู้ใช้บริการชอบหรือสนใจให้พยายามพูดคุยในสิ่งนั้น
6. ระมัดระวังกิริยามารยาทของเราไว้ให้ดี
7. พยายามเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น ไม่ตำหนิตัวเองและตำหนิผู้อื่น พยายามทำความเข้าใจกับสถานการณ์นั้น ๆ รวมทั้งเข้าใจผู้อื่นให้ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้
8. รู้จักยืดหยุ่น หรืออนุโลมในเรื่องต่าง ๆ บ้าง เพราะการยึดกฎระเบียบมากเกินไป อาจทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในบางเรื่อง



เทคนิคการให้บริการ



ภาพแสดงเทคนิคการให้บริการ
ที่มา : นิภา แก้วศรีงาม 2531 : 1

บรรณานุกรม

- จิราวรรณ ภักดีบุตร. “ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- จุฑารัตน์ นกแก้ว. **ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ.** กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์, 2547
- นิภา แก้วศรีงาม. “เทคนิคการให้บริการ,” ใน เอกสารประกอบคำบรรยายหัวข้อความสุขของงานบริการ ในการประชุมวิชาการชมรมบรรณารักษ์ สถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- บานชื่น ทองพันชั่ง. **บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย.** เชียงใหม่ : โครงการตำราคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529.
- บุญถาวร หงสกุล. **บริการผู้อ่าน.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.
- ประสานสุข ละม่อม. **เอกสารคำสอนสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2540.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2545.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์. “บุคลากรบริการและเผยแพร่สารนิเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดการ บริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- **การใช้ห้องสมุด Using the Library LS 103 (LB 103).** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- **บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2526.
- แมนมาส ขวลิต. **คู่มือบรรณารักษ์ เล่ม 1-2 (ฉบับปรับปรุงแก้ไข).** กรุงเทพฯ : บรรณกิจ (1991), 2541.
- สุดา วงศ์สัมมาชีพ และจุฑาภักดิ์ ศิริพรวัฒนะกุล. **ความรู้ด้านการจัดการคลังสิ่งพิมพ์.** กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนา ทรัพยากรห้องสมุด หอสมุดแห่งชาติ, [2550] ฉบับพิมพ์อัดสำเนา
- สุภาพันธุ์ บุญสะอาด. **ประวัติหนังสือพิมพ์ในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรดดิ้ง, 2517.
- สุวคนธ์ ศิริวงศ์วรวัฒน์. **หอสมุดแห่งชาติ : การแบ่งส่วนราชการ.** กรุงเทพฯ : หอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร, 2544.

สุวรรณ อภัยวงศ์. **การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด.** มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2543.

หอสมุดแห่งชาติ. **หอสมุดแห่งชาติจากอดีต-ปัจจุบัน.** กรุงเทพฯ : สหประชาพาดิษฐ์, 2528.

อนุমানราชธน, พระยา. **เมื่อข้าพเจ้าเฝ้าสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว** ; อนุสรณ์ในงานฉานปณิกศพนางชั้น บางยี่ขัน. พระนคร : โรงพิมพ์วิบูลกิจ, 2510.

อรทัย วาริสะอาด. **บริการอ้างอิง.** กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

อัมพร ทีชะระ. “หนังสือหายาก,” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาสารนิเทศลักษณะพิเศษ หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.



หมายเลขติดต่อหน่วยงานบริการหอสมุดแห่งชาติ
เบอร์ภายใน 0-2628-5179, 0-2281-5212, 0-2281-5313, 0-2281-7746, 0-2281-9888, 0-2281-7927

หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์	
	ภายใน	เบอร์ภายนอก
ประชาสัมพันธ์	107	
กลุ่มบริการค้นคว้าอ้างอิง	512	0-2281-3634
บริการหนังสือ	114	
ห้อง 204	115	
ห้อง 205	113	
ห้อง 213	119	0-2282-1863
ห้อง 302	123	
ห้องหายาก	128	
ห้องอนุমানราชชน	121	
ห้องวิทยานิพนธ์	127	
บริการวารสารหนังสือพิมพ์	137	0-2281-3614
วารสาร ชั้น 1	105	
วารสาร ชั้น 4	126	
บริการ Internet	116	0-2281-7562
บริการ ISBN	117	0-2281-5450
บริการ CIP	118	0-2281-5999
บริการ ISSN	102	0-2281-7533
บริการจัดแจ้งการพิมพ์		
หอวิชาฐานุสรณ์	402, 403	0-2281-7570
หอสมุดแห่งชาติฯ ลาดกระบัง		0-2739-2298
ศูนย์นราธิปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์		0-2222-4867
หอสมุดตำราโบราณภาพ		0-2281-7577