
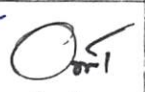




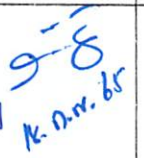
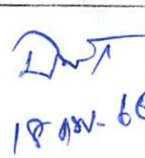


คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย
นภัทร ศรีนิมมวล

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	รายละเอียด	เหตุผล (ความเสี่ยงและโอกาส)	ผู้อนุมัติ (วัน/เดือน/ปีอนุมัติ)	ผู้ Upload (วัน/เดือน/ปี Upload)
00	ออกครั้งแรก		 11/05/60	 1/1/60
01	ออกครั้งที่สอง	แก้ไขวงรศทปรเร็วดี แก้ไขวงของน้ำเขต แก้ไขวงหน้าหน้าตาขบริมผัดตอม	 05/10/7/60	 5/7/60
		แก้ไขวงจับตอมทปรปฏิปัติทท		
02	ออกครั้งที่สาม	- เพิ่มชั้นตอม ทรจกเก็บสถิติ ของกรขทบ ทรบริมทตอมต่าทท และช้เอมรดับดว้	 20มค.61	 20มค.61
		- เพิ่มธณม แง้ง เตื่อปบริม ทตอมต่าทท และช้เอมร ดับดว้ ดว้ QR Code		
		- เพิ่มคำททที่พทบ่อย ลงในหน้าธรับ สำนักรททชปบริมรฎ		
03	ออกครั้งที่สี่	- เพิ่มบริมร อีมร-น่านบือสวท - เพิ่มบริมร แนน้ำทริฟต่ากร	 ก.ค.ค. 65	 18มค. 65
		- แก้ไขวงจับตอมทปรปฏิปัติทท เพิ่มรูปถ่าย แล่คจจับตอม		
		- แก้ไขวงจับตอมทปรจกเก็บสถิติ ของกรขทบ ทรบริมทตอมต่าทท		
		- แก้ไขวงแผนทท ในทปรปฏิปัติทท วงบคตกร		
		- แก้ไขปัญหา สำคัญ ในทปรปฏิปัติทท		
		- แก้ไขวง หน้าหน้าตาขบริมผัดตอม		

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. การตรวจเอกสาร	4
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	11
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	41
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	41
10. ระบบติดตามประเมินผล	41
11. แบบฟอร์มที่ใช้	41
12. ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	41
13. บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	
ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	44
ข. ประวัติของผู้จัดทำ	49

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานกระบวนการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานกระบวนการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. ขอบเขต

2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ได้แก่

2.1.1 ตอบคำถาม เป็นการตอบคำถามจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

2.1.2 ช่วยการค้นคว้า เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ และช่วยค้นหาตัวเล่มในกรณีที่ผู้ใช้บริการหาตัวเล่มบนชั้นไม่พบ

2.1.3 แนะนำวิธีการสืบค้นและการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าและใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง และหากเกิดข้อสงสัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่จัดให้บริการ ในครั้งต่อไปอาจมาขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ได้อีกครั้งหนึ่ง

2.2 บริการคลินิกให้คำปรึกษา

2.2.1 การอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม เป็นการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการในการจัดทำผลงานทางวิชาการ เช่น รายงาน ตำราวิชาการ บทความ วิทยุ วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2.2.2 การสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty เป็นการแนะนำการใช้เครื่องมือการสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้ด้วยตนเอง

2.2.3 การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการแนะนำวิธีการสืบค้นและการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าและใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง

2.3 บริการสารสนเทศเลือกสรรรายบุคคล เป็นการคัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหาที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้ จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้เพื่อบริการผู้ใช้โดยทำการรวบรวมอยู่ในรูปแบบบรรณานุกรม

2.4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ในกรณีในห้องสมุด ไม่มีรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ไม่สามารถจัดหาบริการได้ทันกับความต้องการ หรือ อาจด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่ว่าห้องสมุดใดๆ ก็ไม่สามารถจัดหาหนังสือได้ทุกเล่ม วัสดุสารสนเทศทุกรายการที่มีผู้ผลิตเพื่อจำหน่ายมาไว้ให้บริการในห้องสมุดของตนได้ หรือรายการสารสนเทศนั้นไม่มีจำหน่าย หรือจำหน่ายหมดแล้วและไม่ผลิตซ้ำอีก ซึ่งบรรณารักษ์จะทำการสืบค้นตรวจสอบว่ารายการนั้นๆ มีให้บริการในสถาบันบริการสารสนเทศใด สามารถขอยืมฉบับจริงมาให้กับผู้ใช้ได้หรือไม่ หรืออาจขอทำสำเนาเอกสารมาให้บริการ บริการนี้จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลน หรือความไม่พอเพียงของทรัพยากรของห้องสมุดได้ และยังช่วยประหยัดงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดได้ด้วย

2.5 บริการแนะนำทรัพยากรใหม่ เป็นบริการแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน จัดทำขึ้นเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถรับทราบรายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุด และสามารถขอใช้บริการได้ทันทั่วถึง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ISBN และเลขเรียกหนังสือ ผ่านหน้า เว็บไซต์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <https://arit.kpru.ac.th/> หัวข้อ ทรัพยากรใหม่

3. คำจำกัดความ

ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง ฝ่าย หรือแผนก หรืองาน ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์ของการบริการ คือ การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการค้นหาข้อสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุด จนผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจ (จิราภรณ์ กรอบกระจก, 2540, หน้า 7)

บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม หมายถึง บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการศึกษา หรือตำแหน่งอาจารย์ ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบริการตอบคำถามโดยต้องมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใดอย่างหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามมาแล้วเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (จิราภรณ์ กรอบกระจก, 2540, หน้า 8)

บริการตอบคำถาม (Reference service) นับเป็นงานหลักของห้องสมุด เป็นการช่วยค้นคว้าหาคำตอบให้ตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งวิธีการที่ผู้ใช้ถามนั้นสามารถแบ่งได้เป็นการถามทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ และการที่ผู้ใช้ถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามคำถามด้วยตนเอง (จิราภรณ์ กรอบกระจก, 2540, หน้า 14)

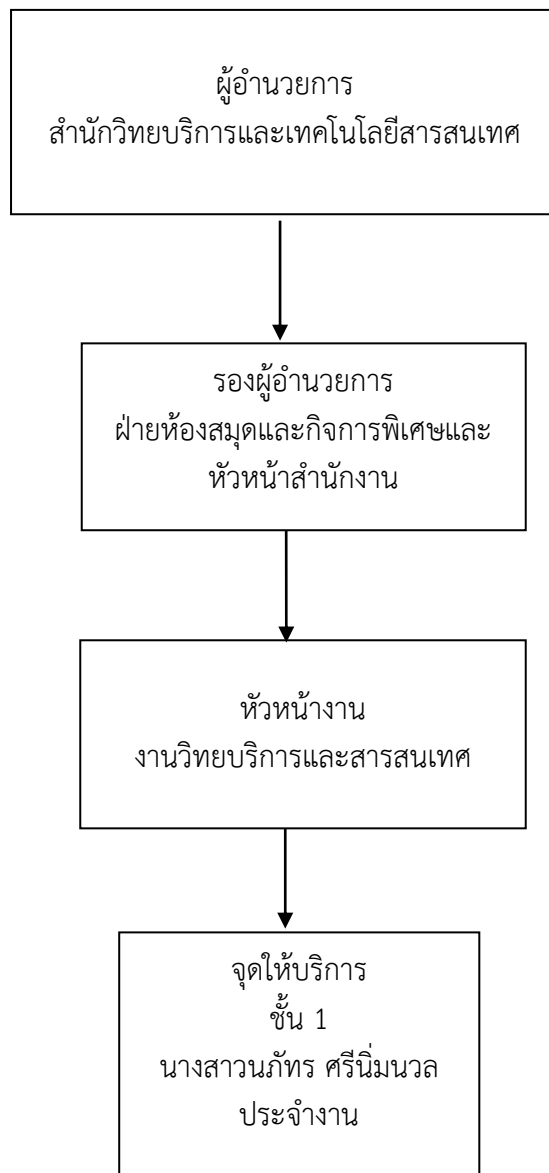
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่ผู้ใช้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง โดยการช่วยเหลือเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและนอกสถาบันบริการสารสนเทศ โดยการช่วยค้นหา ค้นคืนสารสนเทศ แนะนำและสอน รวมทั้งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้และได้ใช้ประโยชน์ต่างๆ จากสารสนเทศ โดยมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของระบบบริการสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549, หน้า 5)

ผู้ให้บริการ คือ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยฯ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555, หน้า 1)

ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องในศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555, หน้า 2)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เช่น นักศึกษา เจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยฯ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555, หน้า 2)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ



5. การตรวจเอกสาร

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) หมายถึง บริการตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้หาคำตอบที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องจากทรัพยากรของห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ อาจหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิง หรือจากคู่มือช่วยค้นอื่นๆ ปัจจุบันบริการนี้ได้ขยายของเขตมากขึ้นจึงเปลี่ยนมาเรียกว่า บริการการค้นสารสนเทศ (Information service) ซึ่งมีความหมาย กว้างขวาง และลึกซึ้งกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะมีของเขตรวมถึงการค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ อย่างละเอียดโดยไม่ได้ค้นเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่จะค้นจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ รวมถึงการติดต่อสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542, หน้า 56)

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการหนึ่งทีถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของห้องสมุดในยุคนี้ และเป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้อนรับจับคู่กับปัญหาสารพันที่ผู้ใช้ประสบ รวมทั้งมีหน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในอีกทางหนึ่งด้วย บริการนี้ไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้ถือกำเนิดขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จากแนวคิดของแซมมวลแอล กรีน (Samuel S. Green 1837 - 1918) บรรณารักษ์แห่งห้องสมุดประชาชนนอร์เวสเตอร์ (Worcester Public Library) โดย มร. กรีน ให้ทัศนะว่าบรรณารักษ์ไม่ควรจำกัดหน้าที่เป็นเพียงผู้จัดหา จัดเก็บ หรือดูแลหนังสือในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วย” เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้จากทรัพยากรที่มีในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์มากที่สุด

มร. กรีน นำเสนอไอเดียนี้ต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The American Library Association) เขาเชื่อว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ความชำนาญในการสืบค้นใช้บัตรรายการไม่เป็น ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือเล่มใด บรรณารักษ์จึงสมควรเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนสถานะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใช้

แนวคิดนี้ได้รับการตอบรับอย่างดีจากห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ และขยายวงเข้ามายังห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ แต่ในระยะแรกยังเป็นเพียงการชี้แหล่งข้อมูลเพียงคร่าวๆ ว่าข้อมูลนั้นๆ ควรไปหาจากหนังสือเล่มใด บริการนี้จึงถูกเรียกว่า Assistant to Readers หรือ Aid to Readers หรือ Aid to Readers

การให้บริการตอบคำถามฯ จะประสบผลสำเร็จดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญสองประการ ประการแรกคือทรัพยากรหรือแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดว่ามีของเขตกว้างขวางครอบคลุมเนื้อหาวิชาอย่างน้อยเพียงใด หมายรวมถึงปริมาณที่มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้หรือไม่แต่นับเป็นโชคดีที่ในยุคสมัยนี้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศรุดหน้าไปไกลมาก ห้องสมุดแต่ละแห่งไม่จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลไว้กับตัวเองจนมากเกินไป เพราะห้องสมุดในยุคนี้มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันและกัน มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เหล่านี้ช่วยให้ห้องสมุดมีขนาดทางกายภาพที่เล็กลง แต่มีขนาดทางคุณภาพที่มากขึ้น

ส่วนประการที่สองก็คือตัวบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องเป็นบรรณารักษ์ที่มีคุณสมบัติที่ดีเหมาะสมกับหน้าที่ ซึ่ง ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต ได้ให้ทัศนะถึงคุณสมบัติที่ดีของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ไว้ดังนี้

- มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด
- มีมนุษยสัมพันธ์อันดี
- มีความสนใจในวิชาการต่างๆ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
- มีความอดทน พากเพียร
- มีไหวพริบดีในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาว่าอยู่ในแนวใด ควรหาคำตอบจากแหล่งใด
- มีความจำดี
- มีจินตนาการดี รู้จักการยืดหยุ่น ไม่ฝืนความคิดไว้ในด้านเดียว
- ช่างสังเกต รอบคอบ
- ตัดสินใจดี รู้จักเลือกแหล่งคำตอบที่เหมาะสม
- รู้จักวิธีการพูดคุย ซักถามอย่างเป็นกันเองกับผู้ใช้
- กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้อยู่เสมอ

การตอบคำถามฯ ของบรรณารักษ์ก็ยังคงมีกระบวนการพื้นฐานอยู่สามประการ คือ

1. การซักถามเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้
2. การวิเคราะห์คำถามเพื่อเลือกหาแหล่งคำตอบที่เหมาะสมที่สุด
3. ขั้นตอนการค้นคว้าหาคำตอบ

1. การซักถามเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้

ผู้ใช้ที่มาขอข้อมูลนั้นมีอยู่หลากหลายประเภทและจากหลายแหล่งที่มา บ้างเป็นนักศึกษา บุคลากรภายในสถาบัน / ต่างสถาบัน ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลทั่วไป นักเรียน ผู้ปกครองของนักศึกษา หรือแม้แต่พระสงฆ์ ดังนั้นกระบวนการซักถามเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากความแตกต่างของความรู้พื้นฐาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ความคุ้นเคยกับสถานที่ ฯลฯ อาจทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์คลาดเคลื่อนไปได้

ขั้นตอนแรกคือการทักทายพูดคุยเพื่อสร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกผ่อนคลาย ไม่เกร็ง บรรณารักษ์บางท่านคิดไปว่าผู้ใช้นั้นเป็นผู้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือ บางครั้งจึงอาจเผลอแสดงท่าทางที่เหนือกว่า ซึ่งนั้นไม่ถูกต้องเลย ในความเป็นจริงบรรณารักษ์ต่างหากที่จำเป็นต้องแสดงความอ่อนน้อม เพราะการให้บริการนี้ถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ จะคิดว่าเป็นการรบกวนไม่ได้เด็ดขาด

ในการซักถามผู้ใช้ ต้องพยายามให้ผู้ใช้อธิบายสิ่งที่ต้องการให้มากที่สุดบรรณารักษ์ต้องนั่ง ฟัง และคิดตาม อย่าแทรกโดยไม่มีเหตุผล หลังจากฟังคำถามแล้วให้พิจารณาแบบคร่าวๆ ประเด็นให้ได้ว่าความต้องการที่แท้จริงคืออะไรการใช้ศัพท์หรือชื่อเฉพาะต่างๆ ก็ควรระวังเพราะบางครั้งทั้งสองฝ่ายอาจจะเข้าใจไม่ตรงกัน

เรื่องของการใช้คำศัพท์ทางวิชาการหรือศัพท์เฉพาะนั้นก็มีผลทั้งกับตัวผู้ใช้และตัวบรรณารักษ์ บางครั้งผู้ใช้ไม่เข้าใจหรือไม่ทราบคำศัพท์เฉพาะบางอย่างที่ใช้กันในวงการบรรณารักษ์หรือบางครั้ง

บรรณารักษ์เองก็ไม่เข้าใจศัพท์บางคำที่ใช้กันในวงวิชาการของผู้ใช้ หากเป็นในภายหลังบรรณารักษ์ต้องซักให้เข้าใจ อย่าไปกลัวว่าจะเสียหน้าว่าไม่รู้ เพราะหากไปตีความผิดๆ ก็จะไม่สามารถค้นหาคำตอบที่ถูกต้องได้ แต่ที่ควรระวังที่สุด คือ การที่ผู้ใช้บางคนเรียกใช้ศัพท์บางชนิดไม่ถูกซึ่งนั่นก็จะเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่ต้องซักถามให้กระจ่างให้ได้

สรุปได้ว่าขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการให้บริการตอบคำถามฯ บรรณารักษ์ต้องตีคำถามให้แตกว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรกันแน่ อย่าด่วนสรุปไปเอง ปล่อยให้ผู้ใช้พูดให้มากที่สุด แล้วค่อยถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ เมื่อสรุปความต้องการได้แล้วให้ลองถามผู้ใช้กลับว่าตรงตามที่เราเข้าใจหรือไม่ อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าผู้ใช้และในขณะเดียวกันก็อย่าถ่อมตนจนดูไม่น่าเชื่อถือ และสิ่งที่สำคัญที่สุดในขั้นตอนนี้คือ อย่าเพิ่งตอบว่า “ไม่รู้” เด็ดขาด เพราะหน้าที่ของเราคือให้คำตอบแก่ผู้ใช้ ถ้าเราไม่รู้ก็ไม่มีประโยชน์ พยายามหาคำตอบดูก่อน หากค้นแล้วไม่พบจริงๆ จึงค่อยบอกผู้ใช้ แล้วลองพิจารณาหาทางเลือกอื่นให้ผู้ใช้ ไม่ผิดหวังถ้าเราตอบไม่ได้ แต่จงพยายามก่อน งานส่วนนี้เป็นเรื่องของทักษะและความชำนาญ จึงต้องหมั่นฝึกฝนหาความรู้ เพิ่มทักษะอยู่ตลอดเวลา ก่อนจะตอบว่า “ไม่รู้” ให้ลองทำดูเสียก่อน อย่างน้อยก็แสดงให้เห็นว่าเราได้ทำแล้วอย่างเต็มที่

2. การวิเคราะห์คำถามเพื่อเลือกหาแหล่งคำตอบที่เหมาะสมที่สุด

เมื่อสรุปผลการซักถามเรียบร้อยแล้วผู้ใช้ต้องการอะไรจึงเรียงพิจารณาหาคำตอบหรือแหล่งคำตอบที่ถูกต้องรวดเร็วที่สุด คำถามบางประเภทที่ตอบได้ทันที เช่นคำถามประเภทสอบถามว่าสิ่งใดอยู่ตรงไหน ตรงนี้ไม่น่าจะมีปัญหาอะไร แต่ถ้าเป็นคำถามที่ต้องมีการค้นคว้าก็อาจแบ่งออกเป็นสองประเภท คือประเภทที่บรรณารักษ์ทำหน้าที่ค้นคว้าให้ผู้ใช้ หรือประเภทที่ผู้ใช้ต้องการค้นคว้าด้วยตัวเอง แต่ทั้งสองกรณีบรรณารักษ์ต้องใช้วิจารณญาณตัดสินใจให้แล้วว่าจะหาคำตอบได้จากแหล่งข้อมูลใด

คำถามที่จำเป็นต้องอาศัยการค้นคว้า บรรณารักษ์ต้องมีความรู้มากพอที่จะตัดสินใจว่าควรค้นคว้าจากแหล่งใด ในอดีตนั้นคำตอบส่วนใหญ่มักจะได้จากบรรดาหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ หรือหนังสือทั่วไปที่มีอยู่ในห้องสมุด แต่เมื่อมีพัฒนาการทางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ คำตอบอาจจะไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องสมุดเสมอไปอาจอยู่ที่ห้องสมุดอื่นภายในประเทศหรือต่างประเทศ อาจอยู่ในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ห้องสมุดบอกรับ หรืออาจอยู่ในอินเทอร์เน็ตเป็นต้น บรรณารักษ์จึงต้องหมั่นเรียนรู้เพื่อให้มีความชำนาญในการตัดสินใจเลือกแหล่งค้นหาข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำที่สุด

3. ขั้นตอนการค้นคว้าหาคำตอบ

เมื่อเลือกแหล่งข้อมูลได้แล้วก็ถึงขั้นตอนการค้นหาคำตอบออกมา ซึ่งบางครั้งบรรณารักษ์ก็ต้องเอาคำตอบป้อนให้ผู้ใช้โดยตรงและบางครั้งก็เป็นเพียงผู้ชี้แหล่งให้ผู้ใช้เข้าไปเลือกคำตอบด้วยตนเองคำถามที่พบได้มากในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้ใช้ส่วนมากเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือนักวิจัยคือต้องการหาเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งก็ยังแยกออกได้อีกเป็นประเภทที่มีบรรณานุกรมครบถ้วน (Reference) หรือไม่ครบก็ตามที กับประเภทที่มาแต่ตัวพร้อมเรื่องที่สนใจ แล้วมาขอให้บรรณารักษ์ค้นให้ ในข้อแรกเราก็สามารถเสาะหาเอกสารได้หลากหลายวิธีตามแต่ความถนัด หากมีความจำเป็นเลิศ บางครั้งเพียงแค่คู่มือชื่อหนังสือหรือวารสารก็สามารถบอกผู้ใช้ได้ทันทีว่ามีที่ห้องสมุดหรือไม่ อยู่ตรงไหน เป็นรูปเล่มหรือเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (สุวิทย์ วงษ์บุญมาก, 2555, หน้า 148-152)

ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สารสนเทศที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นมากมายและหลากหลายรูปแบบ ทำให้การค้นหาสารสนเทศมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ผู้ใช้ที่มีความจำเป็นและต้องการใช้สารสนเทศ หากขาดความรู้และทักษะในการค้นหาสารสนเทศ จะทำให้ไม่สามารถค้นหาสารสนเทศได้ตามต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ จึงจัดผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำหน้าที่ช่วยผู้ใช้ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำสอน ให้ความรู้ รวมทั้งช่วยค้นหาสารสนเทศตามคำขอต่างๆ โดยจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศ ระบบบริการ เครื่องมือช่วยค้นและอุปกรณ์เพื่อให้บริการ การให้บริการต่างๆ ดังกล่าวหมายถึง **บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (reference service)**

สมาคมบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและผู้ใช้ (The Reference and User Service Association) ซึ่งเป็นแผนกหนึ่งของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) กล่าวถึงบริการในสถาบันบริการสารสนเทศว่าครอบคลุมบริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้โดยตรง (direct personal assistance) บริการชี้แนะ แนะนำแนวทางบริการเผยแพร่สารสนเทศตามความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (Guidelines for Information Services 2000)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศ การสอนทักษะการค้นหาสารสนเทศโดยสอนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การให้ความช่วยเหลือในการใช้แหล่งอ้างอิงต่างๆ รวมทั้งการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าของสารสนเทศจากการค้นคืนและความถูกต้องของวิธีการค้นคืนสารสนเทศ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการเพิ่มมาคุณค้ำที่มุ่งจัดเพื่อสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคลโดยมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของระบบที่สำคัญ (Burge 1992 : 33)

โดยสรุป **งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า** หมายถึง บริการที่ผู้ใช้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง โดยการช่วยเหลือเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ โดยการช่วยค้นหา ค้นคืนสารสนเทศ แนะนำและสอน รวมทั้งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้และได้ใช้ประโยชน์ต่างๆ จากสารสนเทศ โดยมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของระบบบริการสารสนเทศ

ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ทำหน้าที่ให้บริการอาจได้รับคำถามโดยผู้ใช้เข้ามาติดต่อของความช่วยเหลือโดยตรง โดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (electronic mail e-mail) หรือผ่านสื่ออื่นๆ ผู้ให้บริการพึงหาคำตอบให้ผู้ใช้โดยเร็วที่สุด ด้วยวิธีที่ถูกต้อง เหมาะสม สะดวก โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นคว้า อันได้แก่ หนังสือ สื่ออ้างอิงหรือแหล่งช่วยค้นคว้าต่างๆ รวมทั้งฐานข้อมูล ทั้งนี้การช่วยเหลือผู้ใช่มุ่งตอบสนองผู้ใช้ให้ได้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และยังรวมถึงตอบสนองความสนใจ หรือความใฝ่รู้ใฝ่เรียนของผู้ใช้ รวมทั้งสามารถค้นและเข้าถึงสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้พัฒนาการจนมีคำว่า บริการสารสนเทศ (information service) เกิดขึ้น คำว่าบริการสารสนเทศมีความหมายกว้างกว่าคำว่า บริการตอบ

คำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะบริการสารสนเทศมีขอบเขตรวมถึงบริการด้านต่างๆ นับแต่การค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี สารคดี และสารคดี และ การติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการงาน

บริการสารสนเทศมุ่งหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ในขณะที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามุ่งให้การสอนและแนะนำให้ผู้ใช้นั้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองด้วย

ส่วนคำว่า บริการผู้ใช้ (user service) มีความหมายสองความหมาย ความหมายแรกหมายถึงบริการทุกประเภทที่จัดให้แก่ผู้ใช้ เช่น การช่วยค้นหา ค้นคว้า ค้นคืน การเผยแพร่สารสนเทศต่างๆ การจัดแคตตาล็อกห้องสมุดและฐานข้อมูลเพื่อให้บริการผู้ใช้ รวมการนำเสนอเอกสารให้ผู้ใช้ ส่วนอีกความหมายหนึ่งนั้น บริการผู้ใช้เป็นบริการที่ครอบคลุมการให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารสนเทศทันสมัย บริการแปล โดยไม่รวมการวิเคราะห์และจัดทำรายการ และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ความหมายหลังนี้เป็นความหมายที่เป็นที่นิยม

ทั้งนี้คำว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารสนเทศ และบริการผู้ใช้ เป็นคำที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดบริการของสถาบันบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ จึงมักมีการใช้แทนกันอยู่เสมอ ในการกล่าวถึงบริการและเผยแพร่สารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549, หน้า 5-6)

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า : ANSWER RESEARCH

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัยนี้เป็นงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง บรรณารักษ์จะเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับสื่อสารสนเทศต่างๆ โดยจะทำหน้าที่ให้บริการค้นหาสารสนเทศ และช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม คำนึงถึงงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา การจัดดำเนินงานต่างๆ และเป็นไปอย่างรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ครอบคลุมรายละเอียดตามเนื้อหาที่ต้องการ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้อย่างกว้างขวาง ทั้งจากรายการทรัพยากรที่ห้องสมุดมี และจากสถาบันบริการสารสนเทศอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะสารสนเทศสาขาวิชาต่างๆ ที่มีการพัฒนาและเผยแพร่มากมายอย่างรวดเร็วบนอินเทอร์เน็ต

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย

1. บริการตอบคำถาม (reference service) เป็นบริการช่วยผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบที่ต้องการ ซึ่งผู้ใช้อาจสอบถามด้วยตนเอง ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม สอบถามทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ ลักษณะของคำถามอาจเป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับหอสมุด เช่น คำถามเกี่ยวกับแหล่งจัดเก็บและบริการหนังสือ วารสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นต้น หรืออาจเป็นคำถามที่ต้องใช้หนังสือ หรือหลักฐานอ้างอิงในการค้นหาคำตอบ หรืออาจเป็นเรื่องของการแนะนำหนังสือ วารสาร วัสดุสารสนเทศอื่นๆ ให้เลือกอ่านตามความสนใจ

2. บริการช่วยค้นคว้าวิจัย (research service) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้หอสมุดในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาวิจัย ซึ่งบรรณารักษ์จะทำการติดตามข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา จัดหา รวบรวม จากหนังสือ วารสาร เอกสาร ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ ต่างๆ จัดทำคู่มือ/เครื่องมือเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3. บริการยืมระหว่างหอสมุด เป็นบริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้หอสมุด ในกรณีที่หอสมุดไม่มีรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ไม่สามารถจัดหาบริการได้ทันกับความต้องการ หรือ อาจด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่ว่าหอสมุดใดๆ ก็ไม่สามารถจัดหาหนังสือทุกเล่ม วัสดุสารสนเทศทุกรายการที่มีผู้ผลิตเพื่อจำหน่ายมาไว้ให้บริการในหอสมุดของตนได้ หรือรายการสารสนเทศนั้นไม่มีจำหน่าย หรือจำหน่ายหมดแล้วและไม่ผลิตซ้ำอีก ซึ่งบรรณารักษ์จะทำการสืบค้นตรวจสอบว่ารายการนั้นๆ มีให้บริการในสถาบันบริการสารสนเทศใด สามารถขอยืมฉบับจริงมาให้กับผู้ใช้ได้หรือไม่ หรืออาจขอทำสำเนาเอกสารมาให้บริการ บริการนี้จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลน หรือความไม่พอเพียงของทรัพยากรของห้องสมุดได้ และยังช่วยประหยัดงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรหอสมุดได้ด้วย

4. บริการสอนการใช้หอสมุด เป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ที่จะต้องสอนให้ผู้ใช้หอสมุดให้รู้จักใช้หอสมุดได้ด้วยตนเอง คือให้ผู้ใช้ได้รู้จักหอสมุด ใช้บริการต่างๆ ของหอสมุด ใช้หนังสืออ้างอิง ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ในหลากหลายรูปแบบทั้งหนังสือ วารสาร จุลสาร เอกสาร กฤตภาค ฐานข้อมูล และอื่นๆ ตลอดจนรู้จักใช้เครื่องมือ/คู่มือ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่างๆ ที่หอสมุดจัดหาไว้บริการให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด โดยใช้เวลาน้อยที่สุด ทั้งนี้การสอนการใช้หอสมุดจะทำให้ผู้ใช้คุ้นเคยกับวัสดุสารสนเทศต่างๆ ในหอสมุด ผู้ใช้มีทักษะในการที่จะแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างอิสระเสรี (ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2565 : ออนไลน์)

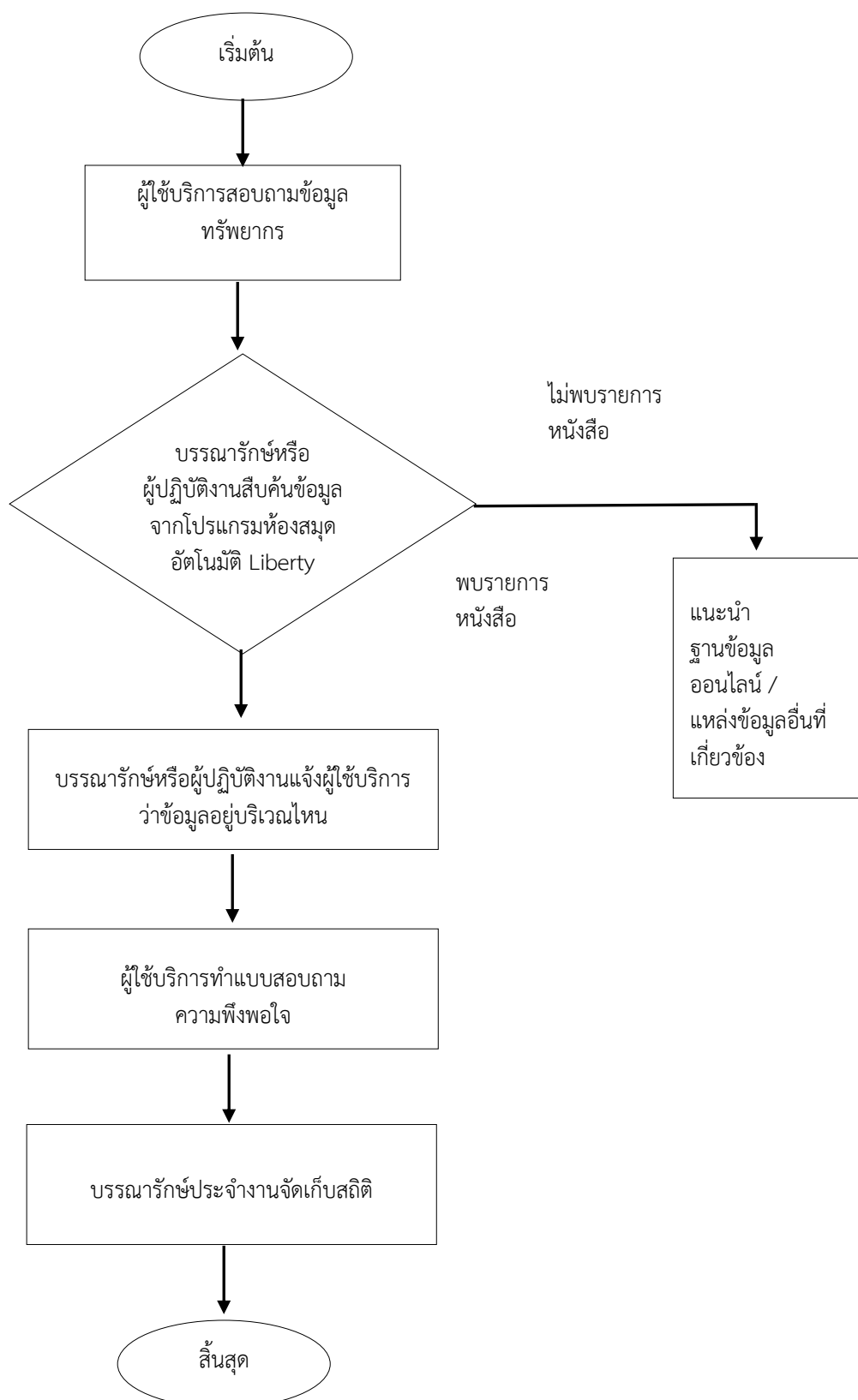
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการหนึ่งทีถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของห้องสมุดในยุคนี้และ เป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้อนรับขับสู้กับปัญหาสารพันที่ผู้ใช้ประสบ รวมทั้งมี หน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในอีกทางหนึ่งด้วย บริการนี้ไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้ถือกำเนิดขึ้นใน ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จากแนวคิดของ แซมมวลเอล กรีน (Samuel S. Green, 1837-1918) บรรณารักษ์แห่งห้องสมุด ประชาชน โวร์เคสเตอร์ (Worcester Public Library) โดย มร. กรีน ให้ทัศนะว่า บรรณารักษ์ไม่ควรจำกัดหน้าที่เป็นเพียง ผู้จัดหา จัดเก็บ หรือดูแลหนังสือในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วย” เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้ จากทรัพยากรที่มีในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์มากที่สุด มร. กรีน นำเสนอไอเดียนี้ต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The American Library Association) เขาเชื่อว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ใช้ ส่วนใหญ่ไม่มีความชำนาญในการสืบค้น ใช้บัตรรายการไม่เป็น ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือเล่มใด บรรณารักษ์จึงสมควรเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนสถานะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อช่วยแก้ไข

ปัญหา ของผู้ใช้ แนวคิดนี้ได้รับการตอบรับอย่างดีจากห้องสมุดประชาชนทั่วสหรัฐอเมริกา และขยายวงเข้ามายังห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ แต่ในระยะแรกยังเป็นเพียงการชี้แหล่งข้อมูลเพียงคร่าวๆ ว่าข้อมูลนั้นๆ ควรไปหาจากหนังสือเล่มใด บริการนี้จึงถูกเรียกว่า Assistant to Readers หรือ Aid to Readers

เมลวิล ดิวอี้ (Melvil Dewey, 1851-1931) แห่งมหาวิทยาลัยโคลอมเบีย ได้จัดตั้งระบบงานบริการนี้ขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมมากขึ้นในปี ค.ศ. 1885 โดยใช้ชื่อว่า Reference Work จัดตั้งส่วนงานบริการนี้ขึ้นโดยให้ชื่อว่า Reference Department มีหน้าที่เพิ่มเติมคือจัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ที่เหมาะสมเข้ามาไว้ในห้องสมุด เพื่อใช้เป็นแหล่ง ค้นคว้าข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามฯ ได้ขยายตัวและมีขอบเขตการให้บริการกว้างกว่าเดิม จากที่เป็นผู้ช่วยคอยชี้ แหล่งข้อมูล มีส่วนร่วมในการจัดหาเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูลเข้ามาให้ห้องสมุด ก็ขยายงานการสอนหรือแนะนำการใช้ ห้องสมุด สอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แนะนำหนังสือประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่การสร้าง Collection เฉพาะทาง เพื่อการค้นคว้า และในโลกที่เทคโนโลยีก้าวไปรวดเร็วเช่นนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ก็ยังต้องหมั่นพัฒนาตนเองเพื่อ ก้าวให้ทันกับโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลสารสนเทศอย่างในปัจจุบัน (อภิชัย อารยะเจริญชัย, ม.ป.ป. : ออนไลน์)

6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

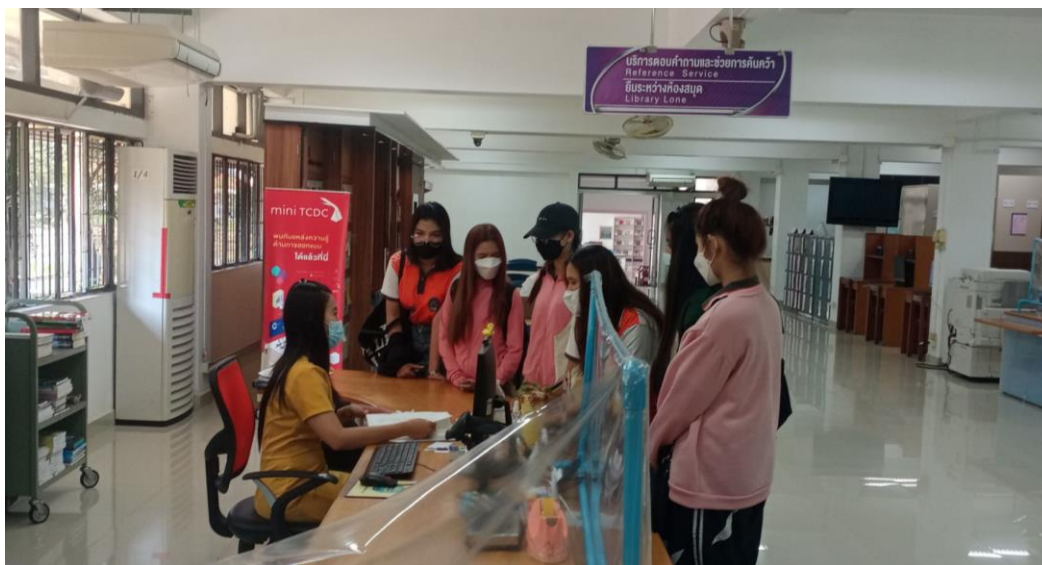


7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ขั้นตอนการให้บริการตอบคำถาม ผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือ สอบถามปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด

1.1 ติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1



1.2 โทรศัพท์มาสอบถาม

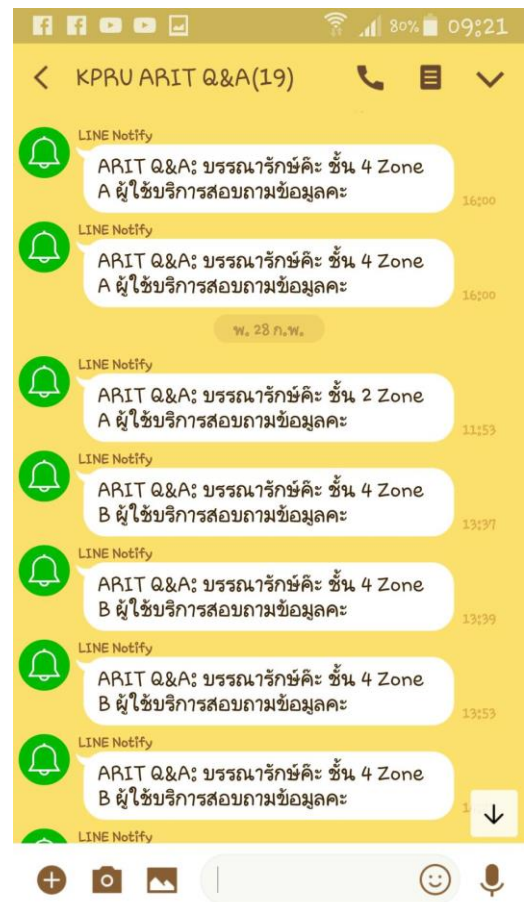


1.3 Line (KPRU ARIT Q&A) ครั้งที่ 1 เริ่มใช้งาน วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2561

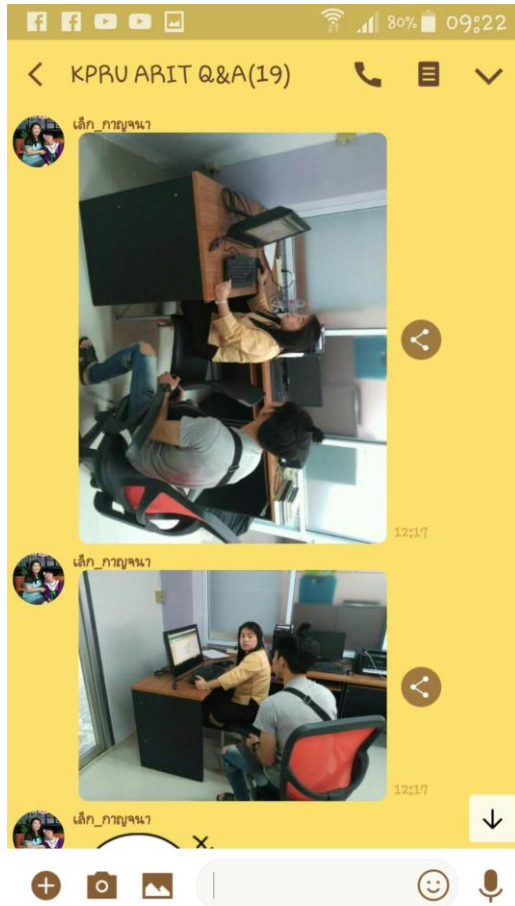
- ผู้ใช้บริการ สแกน QR Code ที่ติดตามตู้หนังสือต่างๆ ภายในห้องสมุด



- เมื่อผู้ใช้บริการสแกน QR Code แล้ว แอดมินภายในกลุ่มไลน์ จะเห็นข้อความดังกล่าว **และจะต้องรีบเดินออกไปให้บริการยังจุดที่ผู้ใช้บริการสแกนคิวอาร์โค้ดโดยเร็ว**



□ แอดมินที่ออกไปให้บริการ เมื่อเจอผู้ใช้บริการ ก็สามารถให้บริการได้ทันที

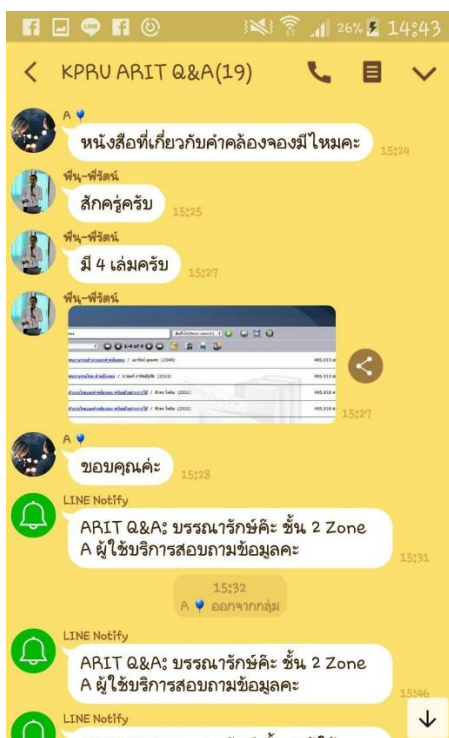


ครั้งที่ 2 ปรับปรุง วันที่ 4 มีนาคม 2561

- ผู้ใช้บริการ สแกน QR Code ที่ติดตามตู้หนังสือต่างๆ ภายในห้องสมุด



- เมื่อผู้บริการสแกน QR Code แล้ว แอดมินภายในกลุ่มไลน์ จะเห็นข้อความดังกล่าว และ สามารถตอบคำถามได้ในทันที โดยไม่ต้องเดินไปยังจุดที่ผู้บริการสแกนคิวอาร์โค้ด


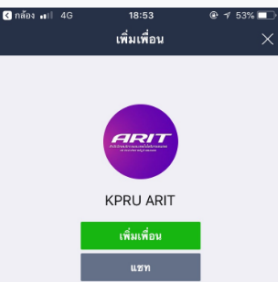

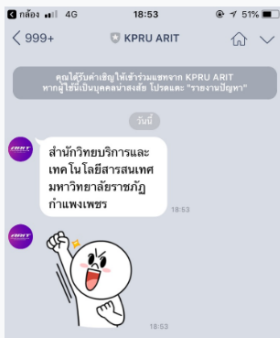





ครั้งที่ 3 ณ ปัจจุบัน

☐ ผู้ใช้บริการต้องเป็นสมาชิกในระบบแจ้งเตือน (Notify Messages)

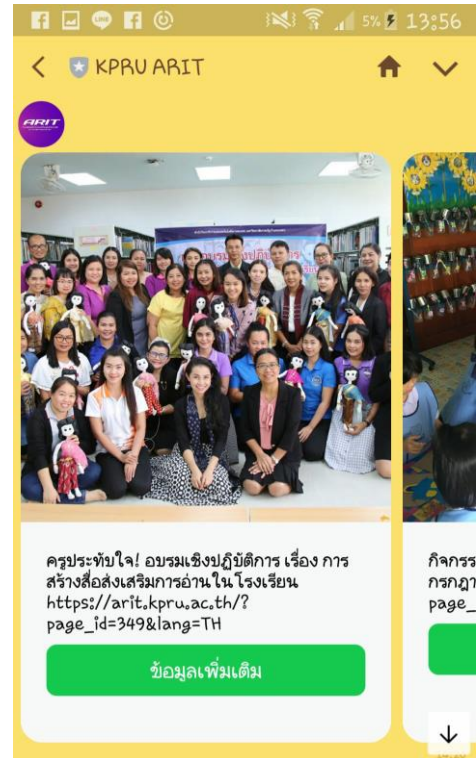
ระบบแจ้งเตือน (Notify Messages) ชื่อเข้าระบบ รหัสผ่าน เข้าระบบ

Register Notify Messages

- Scan QR CODE : KPRU ARIT Notify หรือคลิกที่รูป QRCode
 
- กดปุ่ม เพิ่มเพื่อน (Add Friend) หรือ แชท (Chat)
 
- กดปุ่ม เพิ่มเพื่อน
 
- พิมพ์รหัสสมาชิก (รหัสสมาชิก รหัสนักศึกษา หรือ เลขบัตรประจำตัวประชาชน) และ กดส่งข้อความ
 

- แสดงข้อความลงทะเบียนเรียบร้อย
 
- แสดงข้อความแจ้งเตือนยืม-คืนทรัพยากร
 
- แสดงข้อความแจ้งข่าวสาร
 

☐ เมื่อผู้ใช้บริการเป็นสมาชิกในระบบแจ้งเตือน (Notify Messages) ระบบจะแนะนำหนังสือใหม่ แนะนำวารสารใหม่ แนะนำสื่อสตัทัสวีดีโอใหม่ และรวมถึงแนะนำกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด เป็นต้น จะปรากฏหน้าจอดังรูป



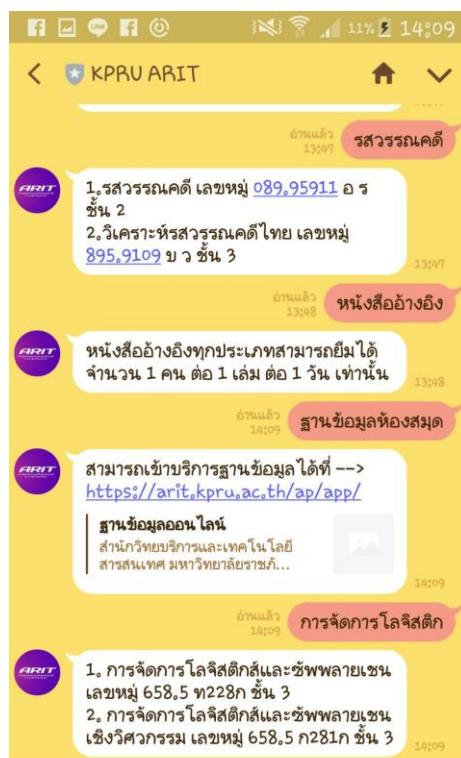
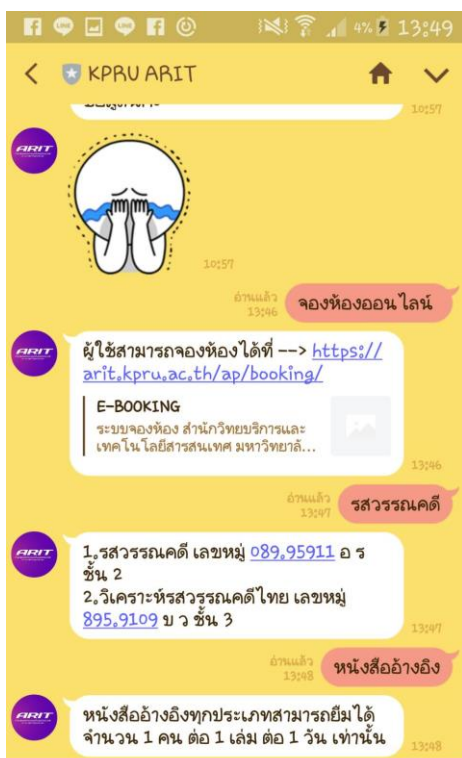
☐ เมื่อผู้ใช้บริการเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศ จะปรากฏดังรูป



□ ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆได้ ถ้าระบบไม่ทราบคำตอบจะปรากฏดังรูป



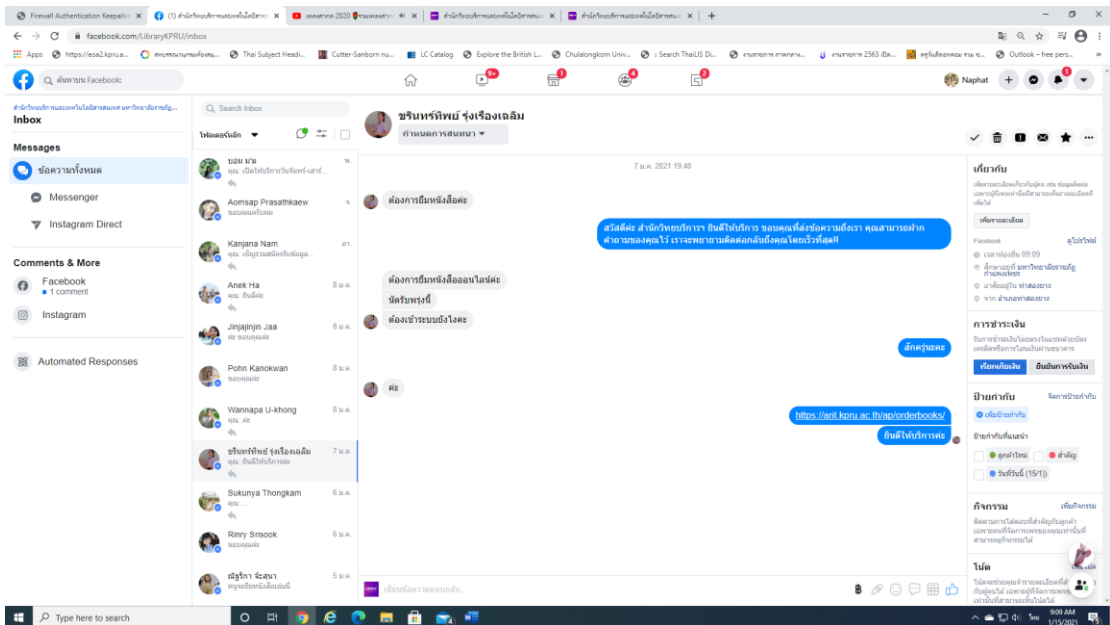
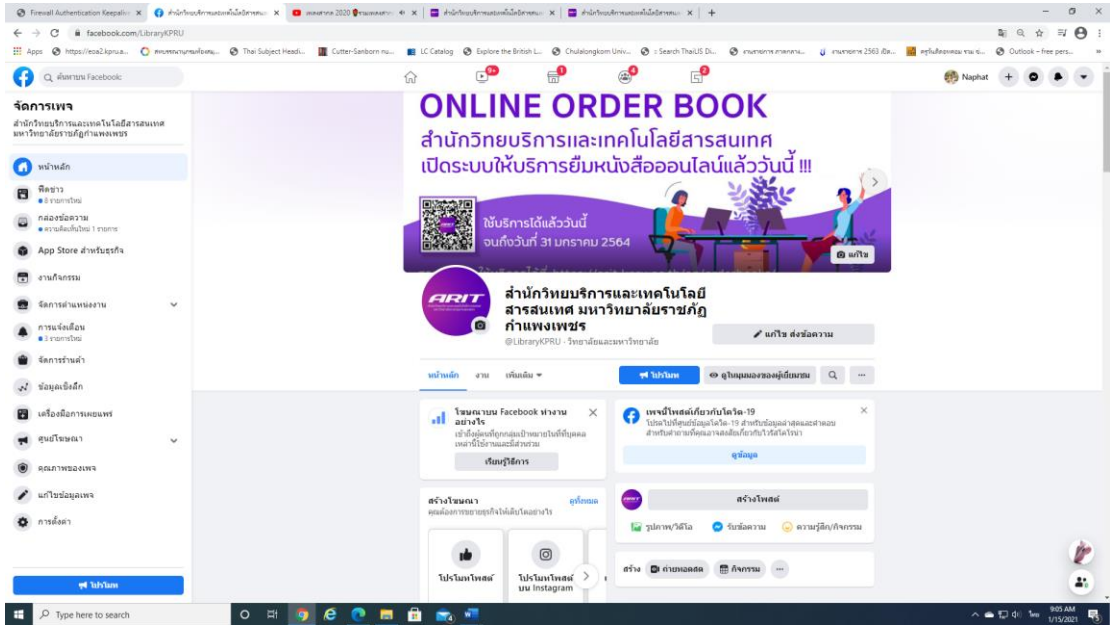
□ แต่ถ้าระบบทราบคำตอบ ระบบก็จะตอบคำถามทันที ดังรูป



□ QR CODE บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตู้หนังสือ ชั้น 2 ชั้น 3 และ ชั้น 4

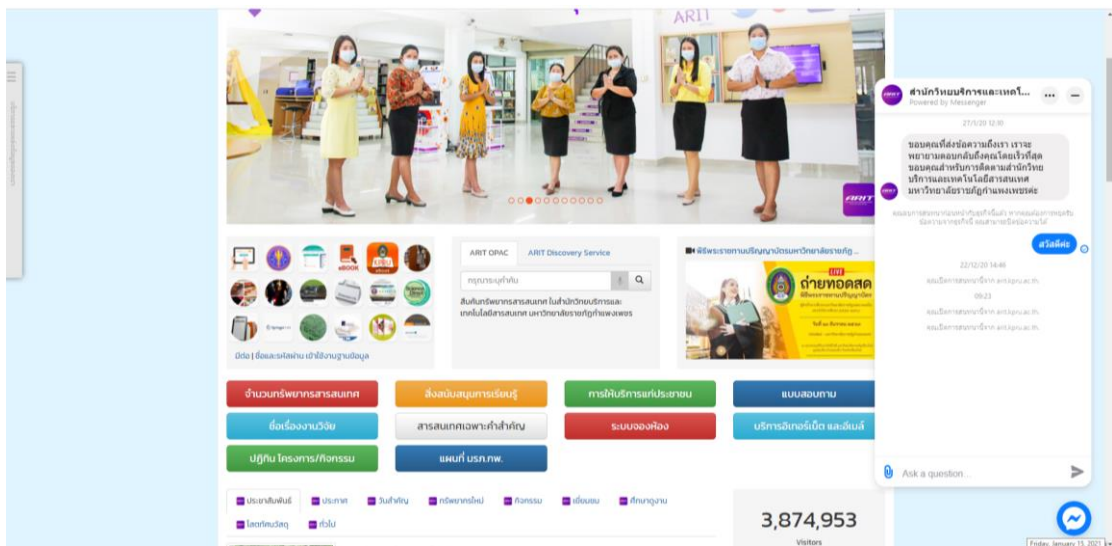


1.4 Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ผู้ใช้บริการสามารถถามคำถาม ผ่านช่องทางนี้ ได้ ตลอดเวลา จะมีบรรณารักษ์ประจำ งาน หรือ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้ตอบคำถาม

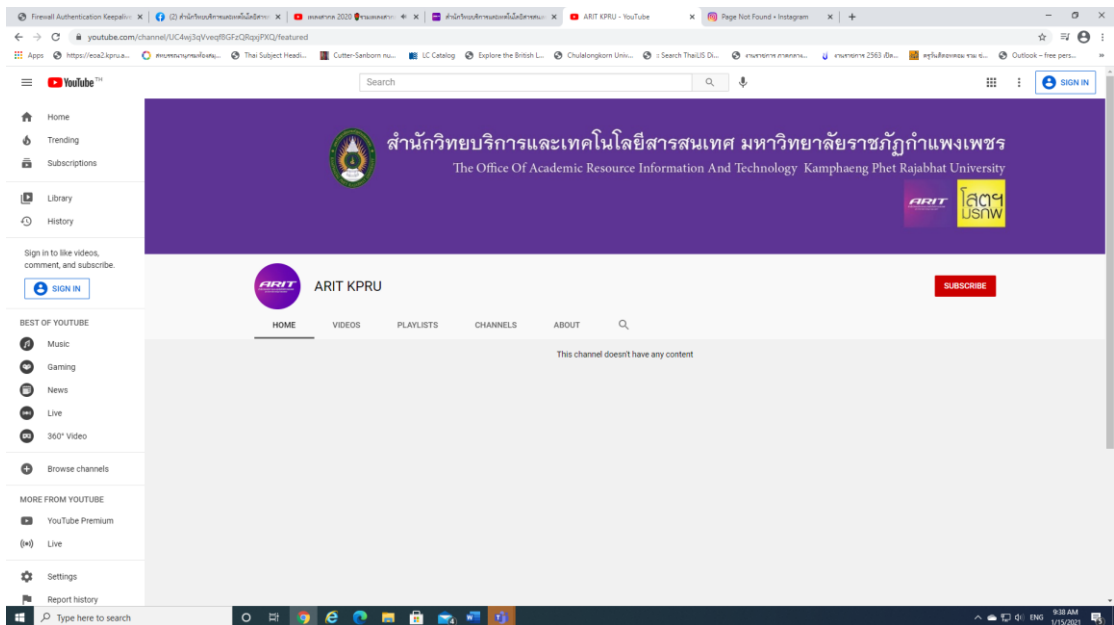
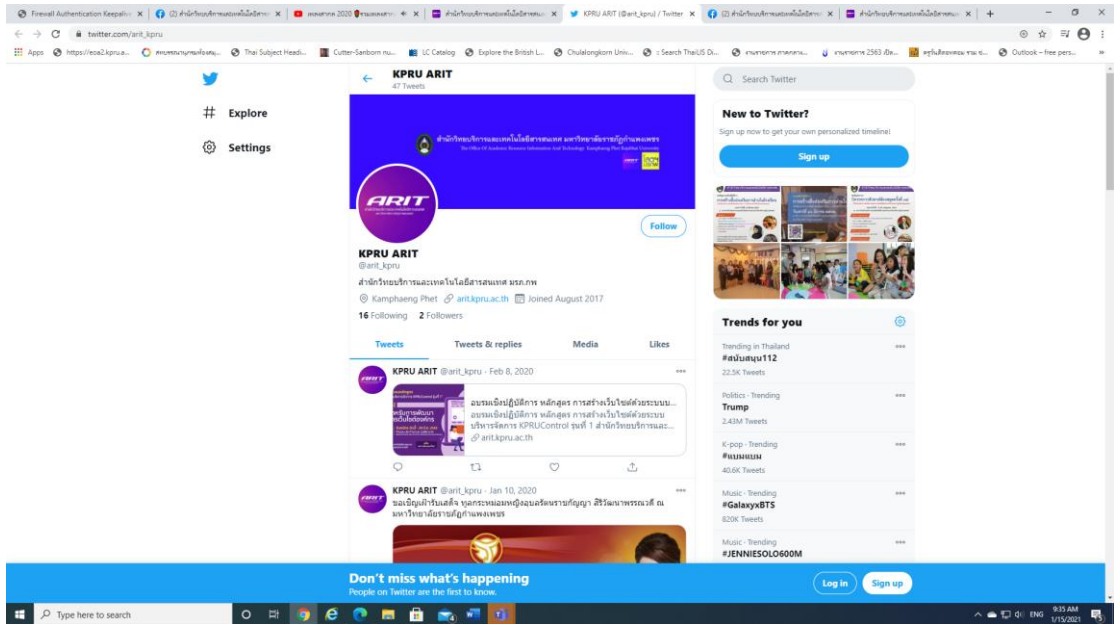


1.5 Messenger Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลผ่านช่องทาง หน้าเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ได้ตลอดเวลา จะมีบรรณารักษ์ประจำงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้ตอบคำถาม

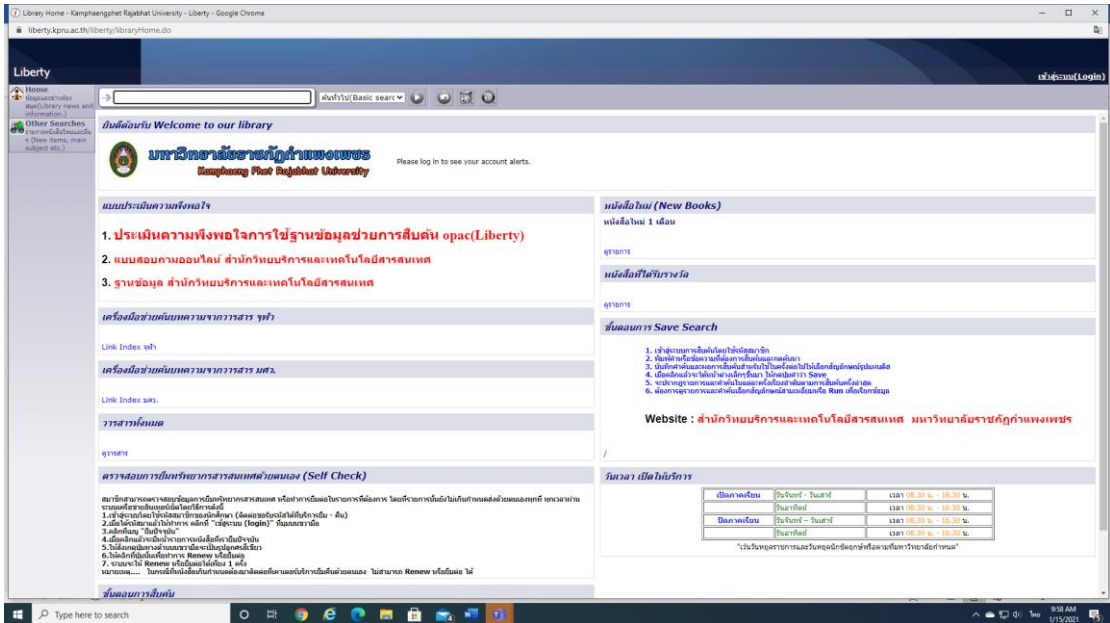


1.6 Twister, Instagram, Line และ YouTube เป็นอีกช่องทางหนึ่ง ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถถามคำถามผ่านช่องทางเหล่านี้ได้ทันที ถ้าในขณะที่บรรณารักษ์ประจำงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเห็นคำถามก็สามารถตอบคำถามผู้ใช้บริการได้ทันที

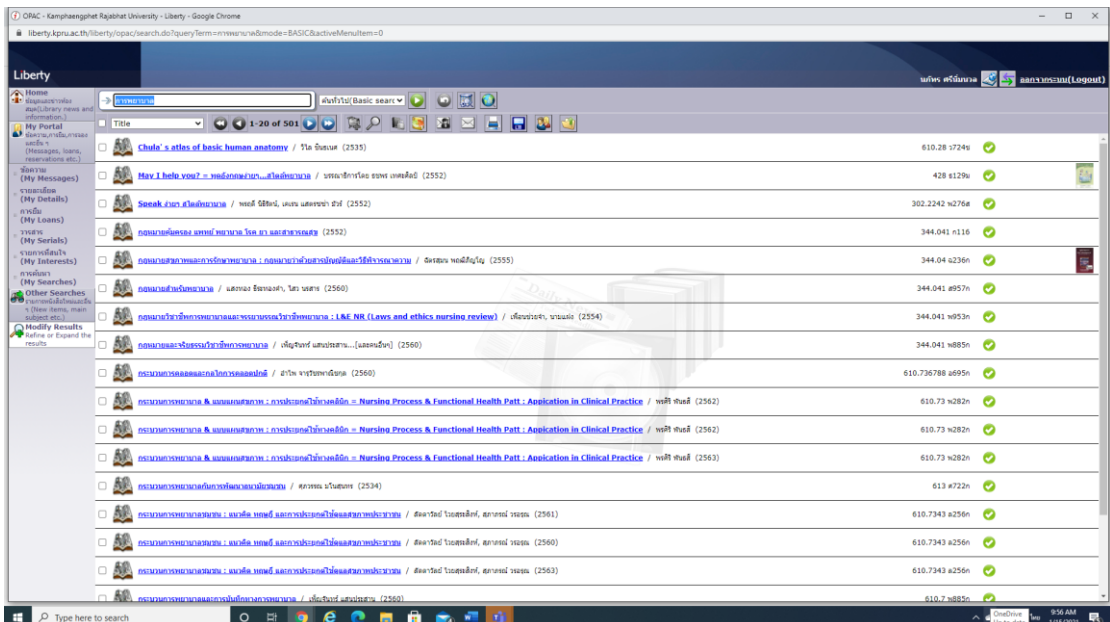


2. ขั้นตอนการแนะนำวิธีการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ

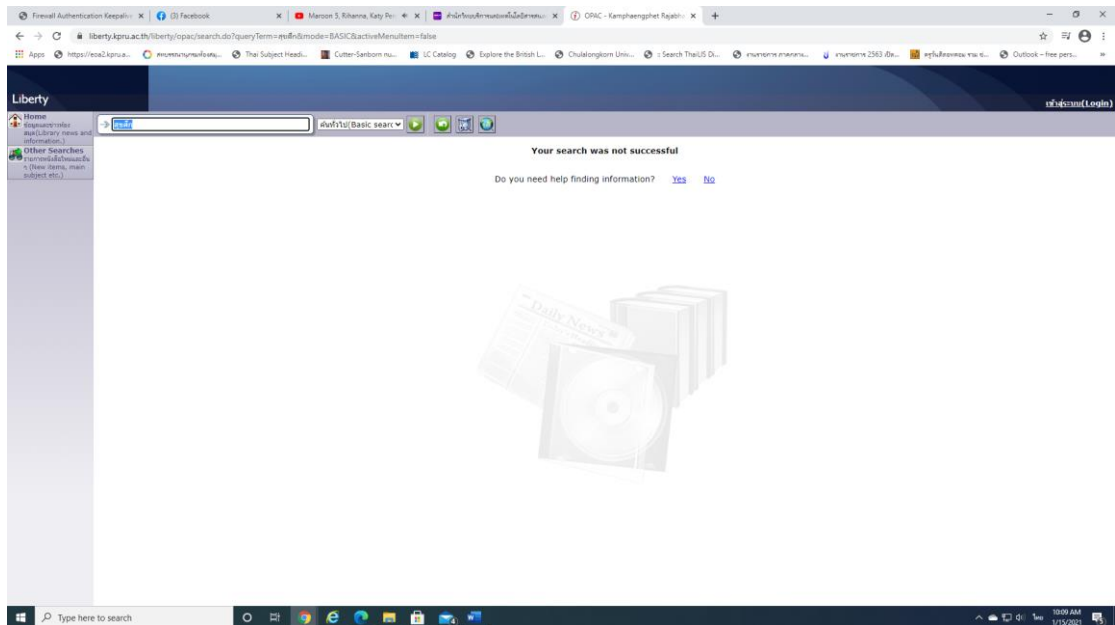
2.1 บรรณารักษ์ประจำงาน หรือผู้ปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลจากโปรแกรม Liberty



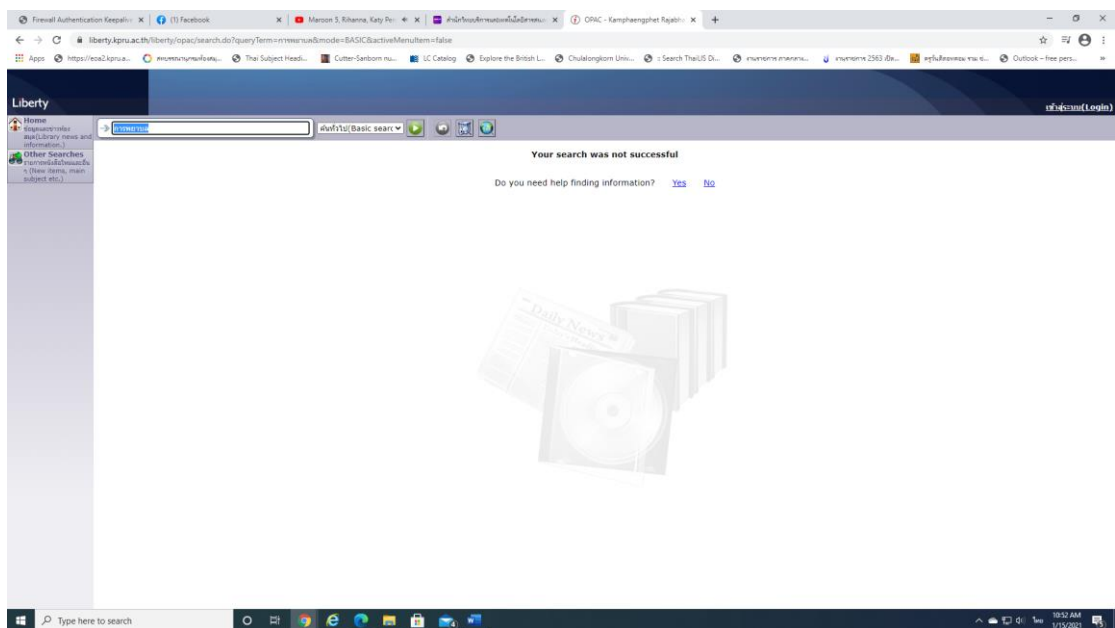
2.2 สืบค้น ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ เช่น “การพยาบาล” จะปรากฏดังภาพ



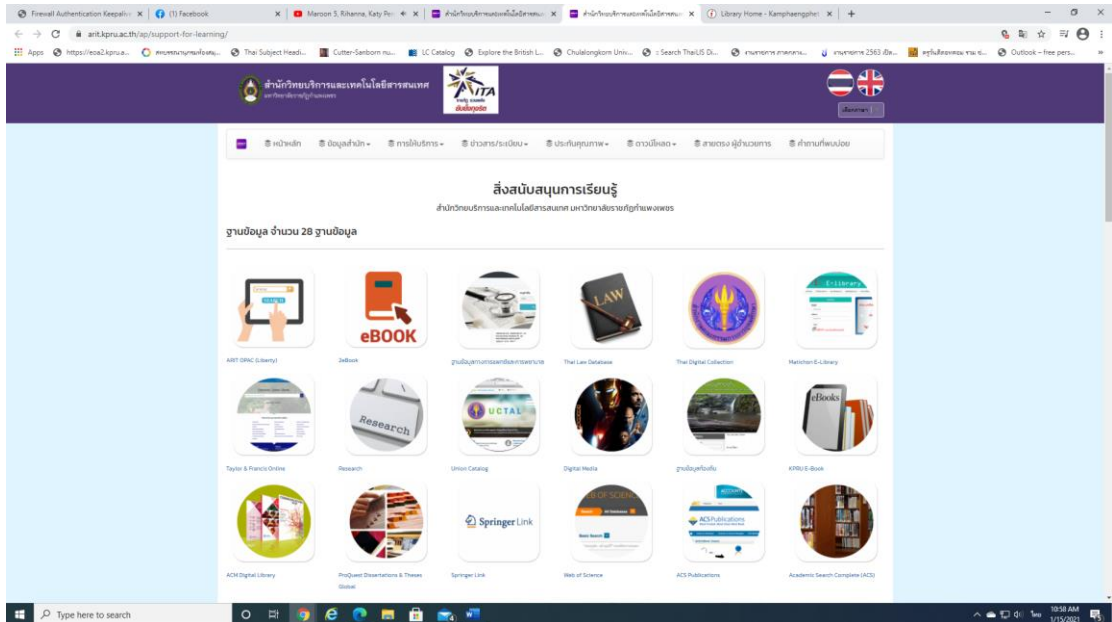
2.3 สืบค้น ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ แล้ว ไม่ปรากฏ แสดงว่า สำนักวิทยบริการฯ ไม่มีหนังสือ
ชื่อเรื่องนี้ จะปรากฏดังภาพ



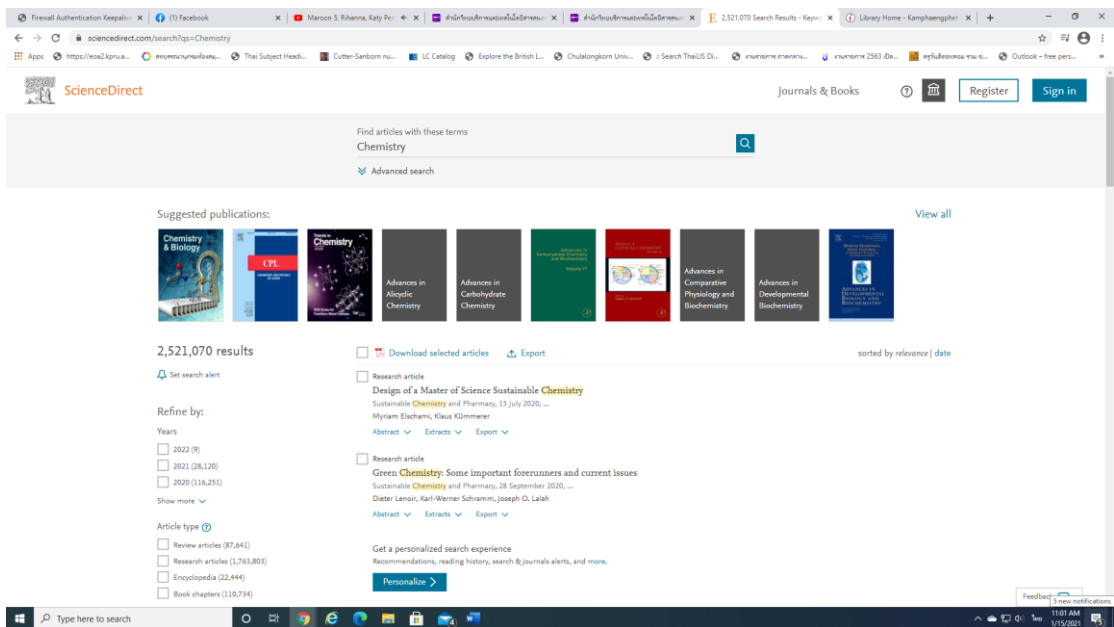
2.4 สืบค้น ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ (กรณีผู้ใช้บริการพิมพ์ผิด) จะไม่ปรากฏหน้ารายการทรัพยากร
จะปรากฏดังภาพ



2.5 บรรณารักษ์ประจำงาน หรือผู้ปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์



2.6 ตัวอย่างการสืบค้น ฐานข้อมูล ออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูล ScienceDirect จะปรากฏดังภาพ



3. ขั้นตอนการให้บริการช่วยการค้นคว้า

กรณีที่ผู้ใช้บริการ หาหนังสือไม่พบ บรรณารักษ์ประจำงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน ต้องช่วย
ผู้ใช้บริการ ค้นหาตัวเลขหนังสือที่ชั้น



4. ขั้นตอนการให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า

ARIT

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ลงในช่อง หรือทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับตัวจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

อาจารย์

บุคลากร

นักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 1

นักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 2

นักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3

นักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 4

นักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 5

คณาจารย์

บุคลากร

วิทยาลัย

วิทยาลัย

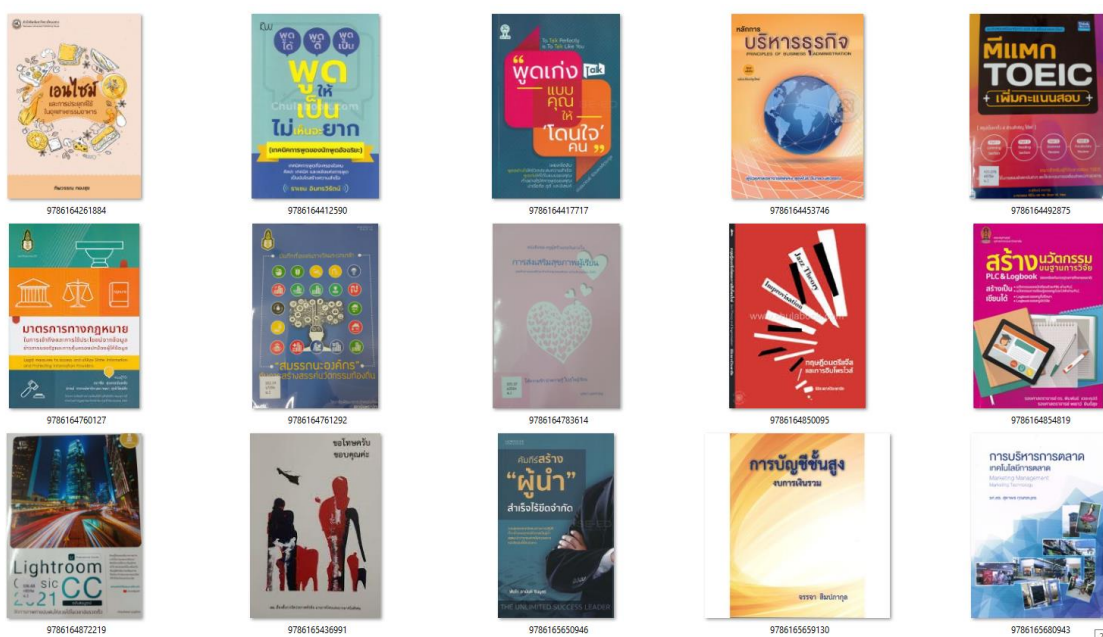
วิทยาลัย

3. คณะ

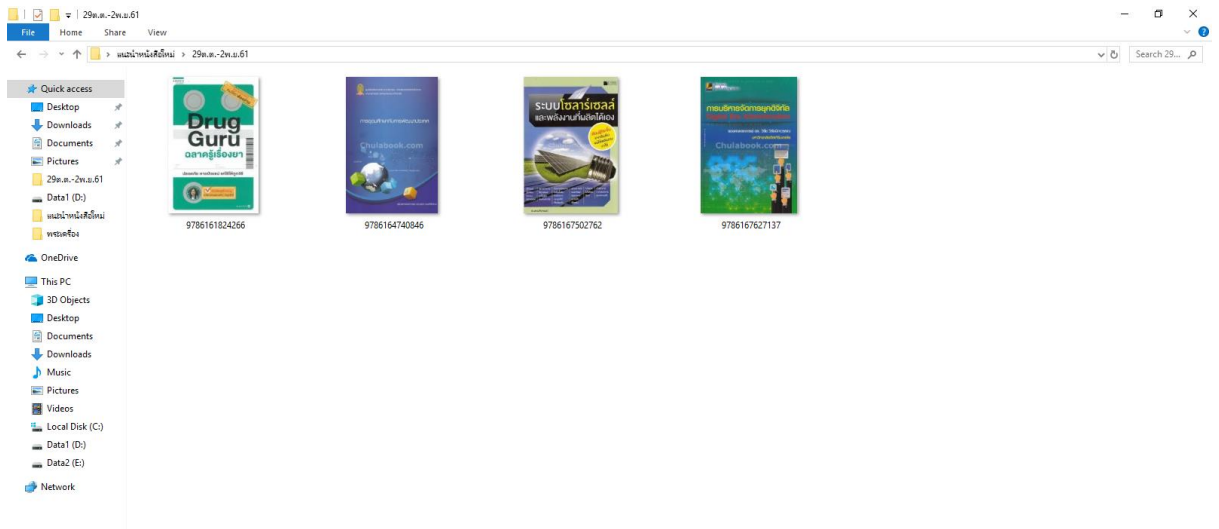
5. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ ผ่าน ARIT News มีขั้นตอนดังนี้
 5.1 หาตัวเล่มหนังสือที่พร้อมให้บริการ ที่บริเวณชั้น1 ชั้นแนะนำหนังสือใหม่



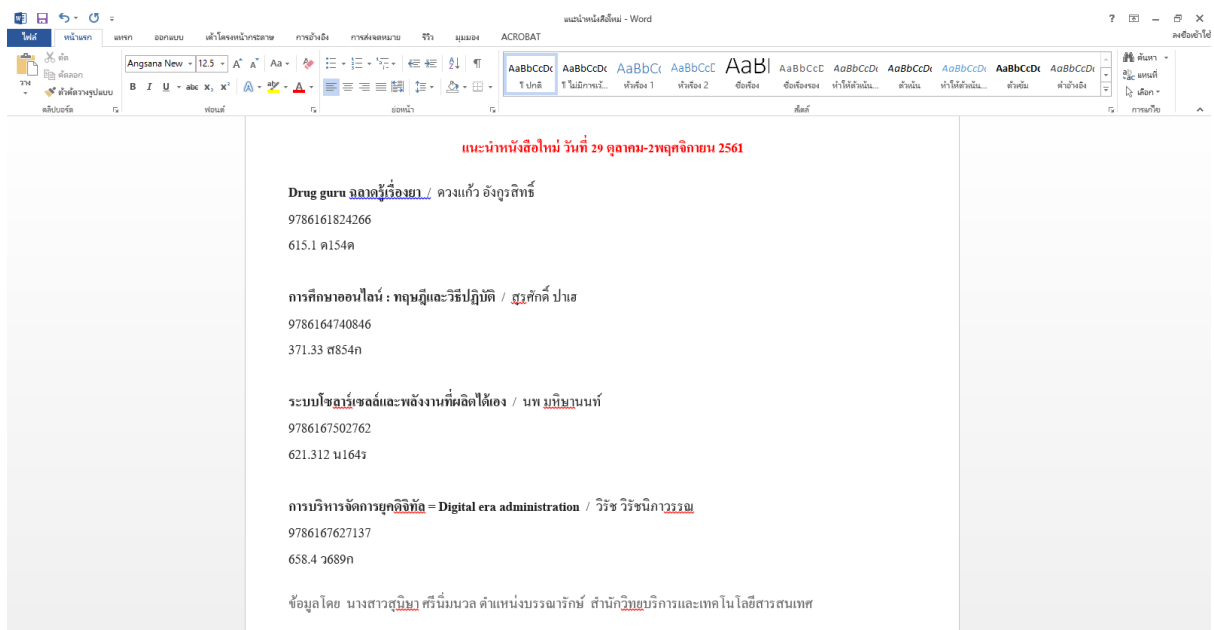
5.2 ถ่ายรูปปกหนังสือ

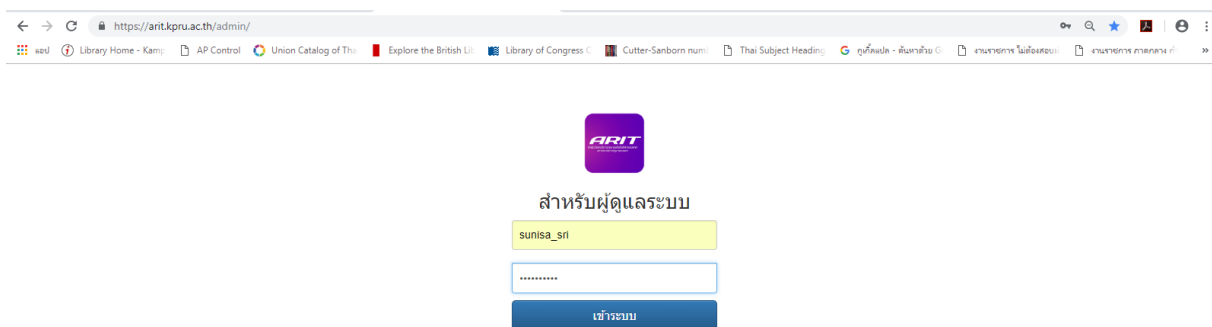


5.3 สร้างไฟล์เตอร์ไว้สำหรับเก็บรูปหน้าปกหนังสือ



5.4 พิมพ์ชื่อเรื่อง / ชื่อผู้แต่ง / ISBN / เลขหมู่ เตรียมไว้สำหรับ copy ไปวางในระบบ



5.5 เข้าระบบ <https://arit.kpru.ac.th/admin/>


สำหรับผู้ดูแลระบบ

sunisa_sri

.....

เข้าระบบ

5.6 กดที่เมนูซ้ายมือ ระบบคลังรูปภาพ จะปรากฏหน้าจอตั้งรูปภาพ

AP Control 2.04 : ARIT KPRU สถานะ เครื่องมือ เมนู ออกจากระบบ

--- หน้าหลัก ---

- ระบบ คลังรูปภาพ
- ระบบ หน้าเว็บไซต์
- ระบบ ส่งข้อความ
- ระบบ แนะนำวิทยากร
- ระบบ บริการตอบคำถาม
- ระบบ การพัฒนาบุคลากร
- ระบบ จำนวนวิทยากร
- ระบบ วิทยากรสรรหาและเผยแพร่ค่าสำคัญ
- ระบบ ISBNZMARC

คลังรูปภาพ

ลำดับ	ภาษา	เนื้อหาเลือก	วันที่	ชื่อ	เพิ่ม
1	TH	วิทยากรใหม่	2018.11.05	29 ตุลาคม -2 พฤศจิกายน 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
2	TH	วิทยากรใหม่	2018.10.30	22-26 ตุลาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
3	TH	วิทยากรใหม่	2018.10.22	15-19 ตุลาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
4	TH	วิทยากรใหม่	2018.10.17	8-12 ตุลาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
5	TH	วิทยากรใหม่	2018.10.08	1-5 ตุลาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
6	TH	วิทยากรใหม่	2018.10.03	24-28 กันยายน 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
7	TH	วิทยากรใหม่	2018.09.25	17-21 กันยายน 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
8	TH	วิทยากรใหม่	2018.09.17	10-14 กันยายน 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
9	TH	วิทยากรใหม่	2018.09.13	3-7 กันยายน 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
10	TH	วิทยากรใหม่	2018.09.05	27-31 สิงหาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
11	TH	วิทยากรใหม่	2018.08.29	20-24 สิงหาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
12	TH	วิทยากรใหม่	2018.08.16	6-10 สิงหาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
13	TH	วิทยากรใหม่	2018.08.07	1-3 สิงหาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
14	TH	วิทยากรใหม่	2018.07.16	9-13 กรกฎาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
15	TH	วิทยากรใหม่	2018.07.09	2-6 กรกฎาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
16	TH	วิทยากรใหม่	2018.03.26	19-23 มีนาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ
17	TH	วิทยากรใหม่	2018.03.20	12-16 มีนาคม 2561 และนำหนังสือใหม่	แก้ไข : ลบ

5.7 กติที่เมนูขวามือ เพิ่ม แล้วให้ทำการแก้ไขเมนูต่างๆ ให้ตรงกับความรับผิดชอบของตัวเอง แล้วกดบันทึก จะปรากฏหน้าจอดังรูปภาพ

AP Control 2.04 : ARIT KPRU สุธิตา ศรีนิมิตกุล เมนู ออกจากระบบ

— หน้าหลัก —

- ระบบ คลังรูปภาพ
- ระบบ หน้า-โพสต์
- ระบบ ส่งข้อความ
- ระบบ แนะนำทรัพยากร
- ระบบ บริการตอบคำถาม
- ระบบ การพัฒนาบุคลากร
- ระบบ จำนวนทรัพยากร
- ระบบ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะค่าสำคัญ
- ระบบ ISBN2MARC

คลังรูปภาพ

สำหรับเว็บไซต์ภาษา	ภาษาไทย
วันที่	ตัวอย่าง : 20181105 20181105
แค็ตตาล็อก	ทรัพยากรใหม่
รหัส	ตัวอย่าง : 2018.11.05 2018.11.05
ชื่อ	ตัวอย่าง : "เรื่อง" วันที่ 20 มีนาคม 2522 29 ตุลาคม-2 พฤศจิกายน 2561 และนำหนังสือใหม่

5.8 กติที่เมนูซ้ายมือ ระบบ หน้า-โพสต์ จะปรากฏหน้าจอดังรูปภาพ

AP Control 2.04 : ARIT KPRU สุธิตา ศรีนิมิตกุล เมนู ออกจากระบบ

— หน้าหลัก —

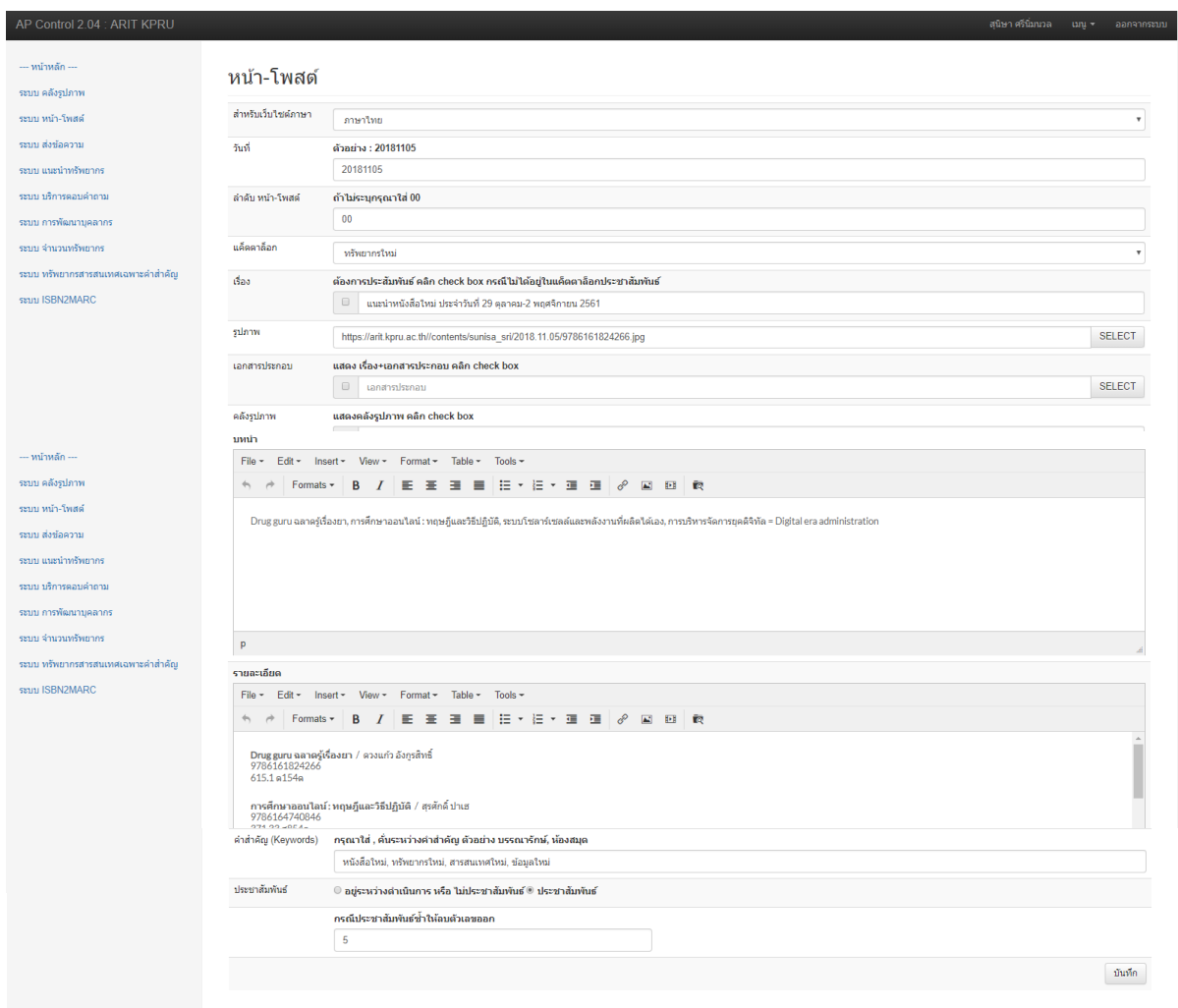
- ระบบ คลังรูปภาพ
- ระบบ หน้า-โพสต์
- ระบบ ส่งข้อความ
- ระบบ แนะนำทรัพยากร
- ระบบ บริการตอบคำถาม
- ระบบ การพัฒนาบุคลากร
- ระบบ จำนวนทรัพยากร
- ระบบ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะค่าสำคัญ
- ระบบ ISBN2MARC

หน้า-โพสต์

ลำดับ	ภาษา	วันที่	แค็ตตาล็อก	เรื่อง	เพิ่ม
1	TH	20181105	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 29 ตุลาคม-2 พฤศจิกายน 2561	แก้ไข : ลบ
2	TH	20181030	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 22-26 ตุลาคม 2561	แก้ไข : ลบ
3	TH	20181022	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 15-19 ตุลาคม 2561	แก้ไข : ลบ
4	TH	20181017	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 8-12 ตุลาคม 2561	แก้ไข : ลบ
5	TH	20181008	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 1-5 ตุลาคม 2561	แก้ไข : ลบ
6	TH	20181003	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 24-28 กันยายน 2561	แก้ไข : ลบ
7	TH	20180925	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 17-21 กันยายน 2561	แก้ไข : ลบ
8	TH	20180917	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 10-14 กันยายน 2561	แก้ไข : ลบ
9	TH	20180913	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 3-7 กันยายน 2561	แก้ไข : ลบ
10	TH	20180905	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 27-31 สิงหาคม 2561	แก้ไข : ลบ
11	TH	20180829	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 20-24 สิงหาคม 2561	แก้ไข : ลบ
12	TH	20180816	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 6-10 สิงหาคม 2561	แก้ไข : ลบ
13	TH	20180807	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 1-3 สิงหาคม 2561	แก้ไข : ลบ
14	TH	20180716	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 9-13 กรกฎาคม 2561	แก้ไข : ลบ
15	TH	20180709	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 2-6 กรกฎาคม 2561	แก้ไข : ลบ
16	TH	20180326	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 19-23 มีนาคม 2561	แก้ไข : ลบ
17	TH	20180326	ทรัพยากรใหม่	แนะนำหนังสือใหม่ ประจำวันที่ 12-16 มีนาคม 2561	แก้ไข : ลบ

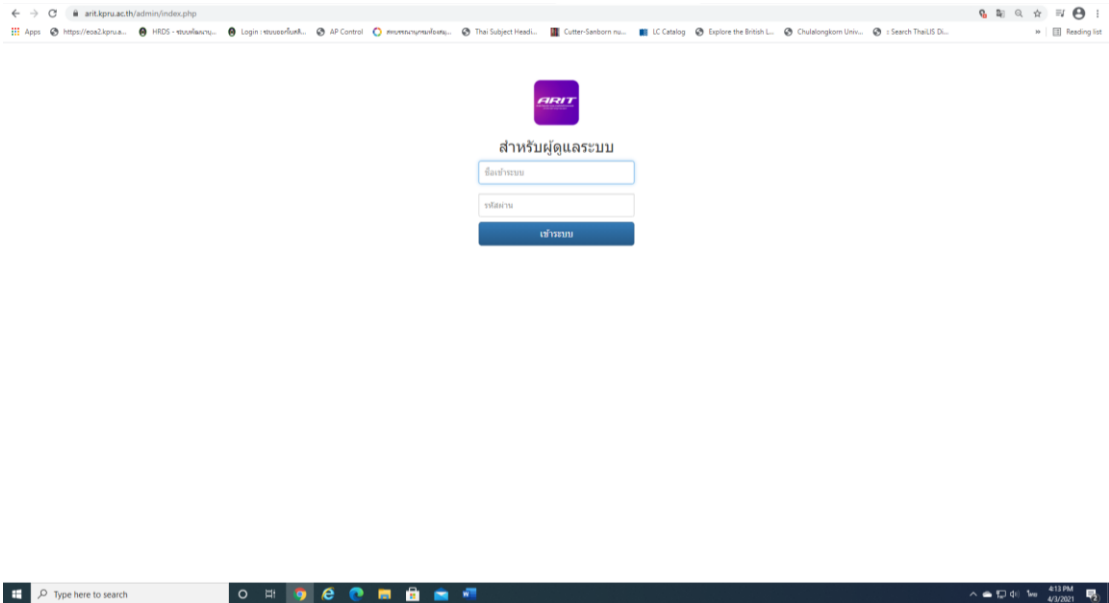
กำลังจะเพิ่ม...

5.9 กดที่เมนูขวามือ **เพิ่ม** แล้วให้ทำการแก้ไขเมนูต่างๆ ให้ตรงกับความรับผิดชอบของตัวเอง แล้วกดบันทึก จะปรากฏหน้าจอดังรูปภาพ

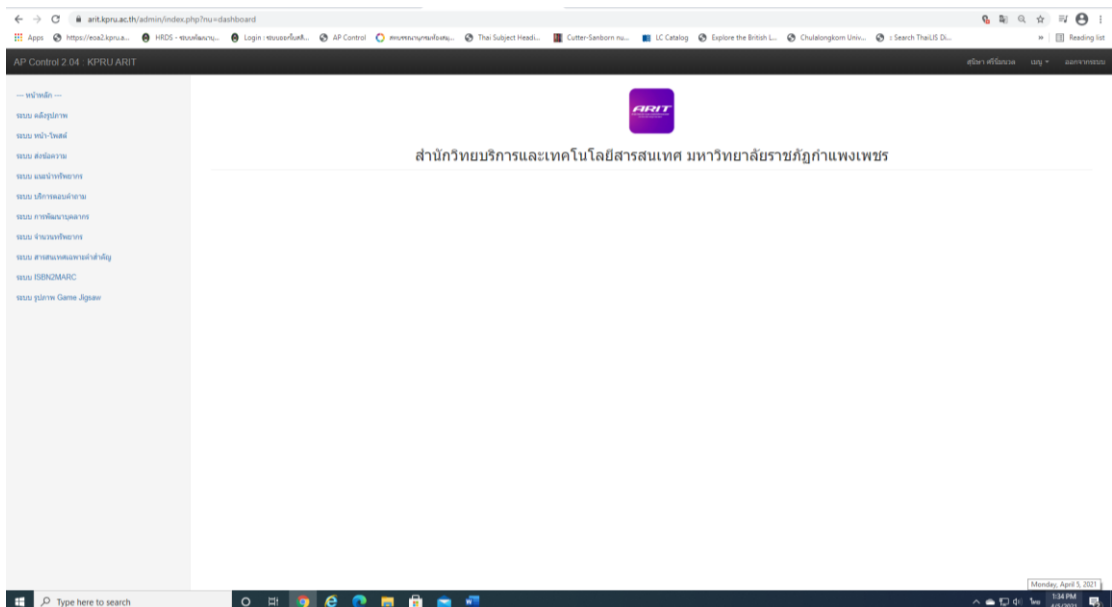


6. ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดในระบบบริการตอบคำถาม

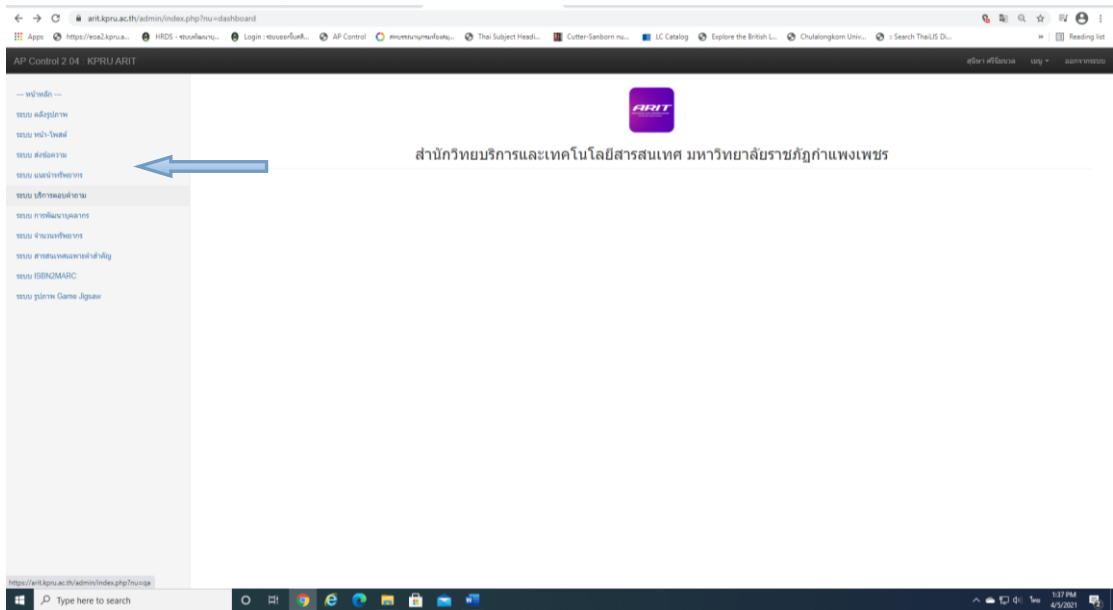
6.1 ใส่ชื่อเข้าระบบ และรหัสผ่าน



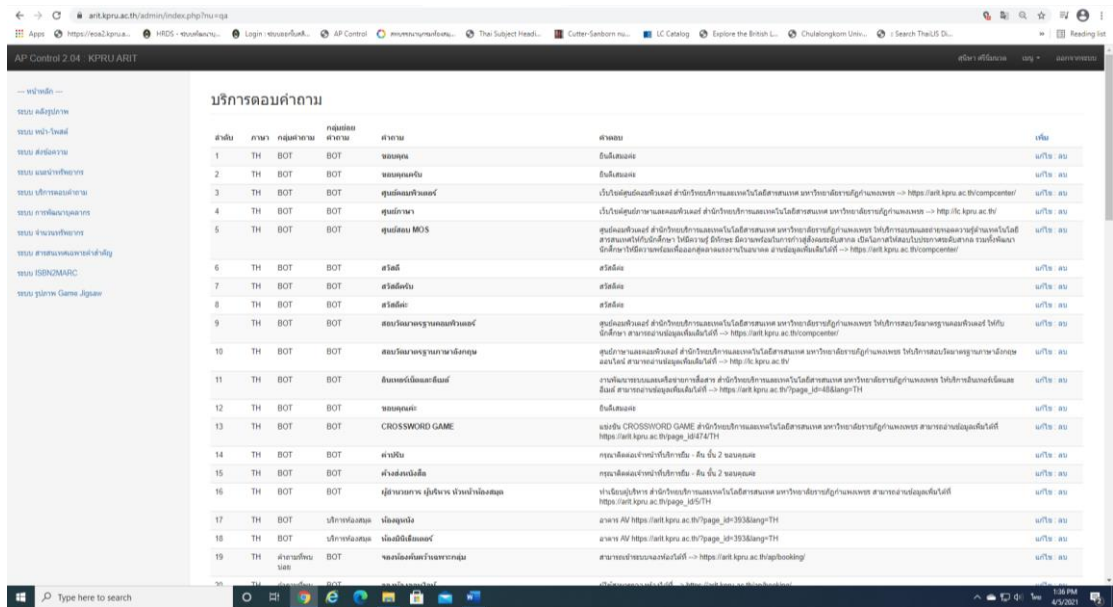
6.2 จะปรากฏหน้าจอตั้งภาพ



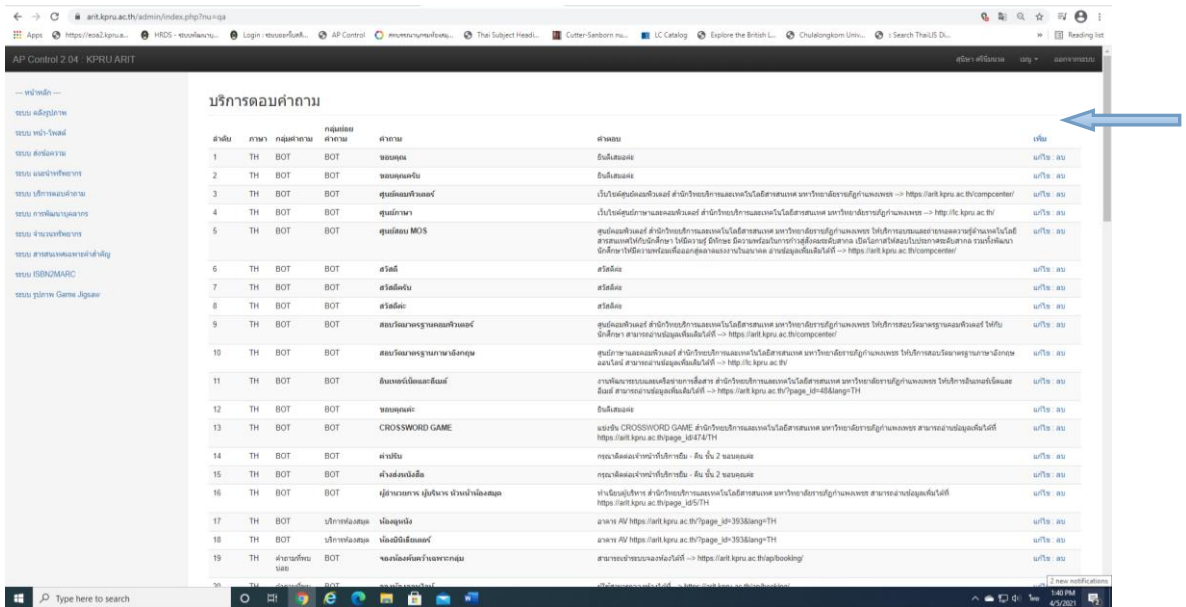
6.3 คลิก ระบบบริการตอบคำถาม เมนูซ้ายมือ



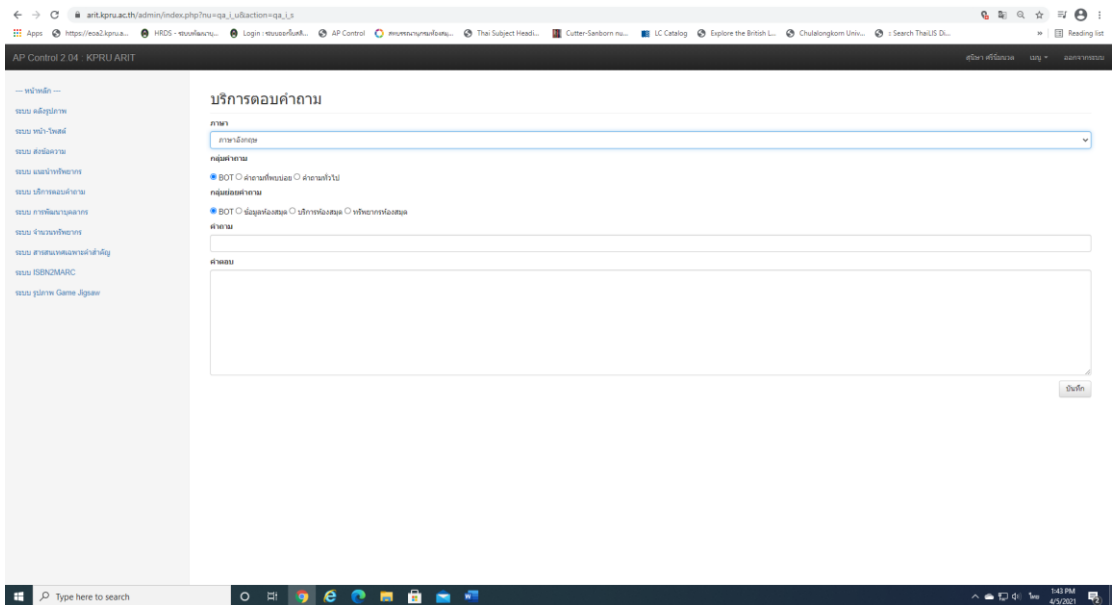
6.4 จะปรากฏหน้าจอตงภาพ



6.5 คลิก เพิ่ม เมนูขวามือ



6.6 จะปรากฏหน้าต่างดังภาพ



6.7 เปลี่ยนช่องภาษา เป็นภาษาไทย เลือกช่องกลุ่มคำถาม เลือกกลุ่มคำถามย่อย พิมพ์คำถาม และคำตอบ และกดบันทึก

The screenshot shows the 'บริการตอบคำถาม' (Question Answering Service) interface. The language is set to Thai. The form includes fields for 'ภาษา' (Language), 'กลุ่มคำถาม' (Question Group), and 'กลุ่มย่อยคำถาม' (Sub-question Group). The 'คำถาม' (Question) field contains the URL 'https://library.kpru.ac.th/library/home.do'. The 'คำตอบ' (Answer) field is empty. A 'บันทึก' (Save) button is located at the bottom right of the form.

บริการตอบคำถาม

ภาษา

ภาษาไทย

กลุ่มคำถาม

กลุ่มที่รอตอบ กลุ่มที่ไว้ใจ

กลุ่มย่อยคำถาม

กลุ่มที่รอตอบ กลุ่มที่รอตอบ กลุ่มที่รอตอบ

คำถาม

พิมพ์คำถามหรือคำตอบ

คำถาม

คำตอบ

https://library.kpru.ac.th/library/home.do

บันทึก

7. ขั้นตอนการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

7.1 ผู้ใช้บริการติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1

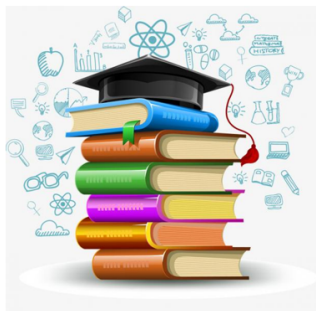


7.2 ผู้ใช้บริการกรอกรายละเอียด ลงในแบบบันทึกบริการยืมระหว่างห้องสมุด

(Interlibrary Loan Service)

แบบบันทึก บริการยืมระหว่างห้องสมุด

(Interlibrary Loan Service)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แบบบันทึกบริการยืมระหว่างห้องสมุด สวท.01/10/2563

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ชื่อ-สกุล..... เป็นผู้ใช้บริการประเภท.....

บุคคลภายใน สาขาวิชา/หน่วยงาน..... คณะ/สำนัก.....

เบอร์โทรศัพท์..... Facebook หรือ ID LINE.....

บุคคลภายนอก (สมาชิกห้องสมุด) สถานที่ที่ทำงานหรือสถานศึกษา.....

เบอร์โทรศัพท์..... Facebook หรือ ID LINE.....

วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลไปใช้: ใช้งาน ทั่วไป วิทยานิพนธ์ อื่น ๆ.....

รายละเอียดของเอกสารที่ติดต่อขอยืม ชื่อเรื่อง/ชื่อหนังสือ (กรอกรายการบรรณานุกรมของเอกสาร)

1. ชื่อเรื่อง..... ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์..... ISBN..... เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

2. ชื่อเรื่อง..... ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์..... ISBN..... เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

3. ชื่อเรื่อง..... ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์..... ISBN..... เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

ท่านต้องการให้นำงานที่มีข้อมูลส่งเอกสารแบบ

ไร้ประโยชน์ตาม ลงทะเบียน EIMS อื่น ๆ จะบุญ.....

หมายเหตุ.....

.....

ผลการอื่น

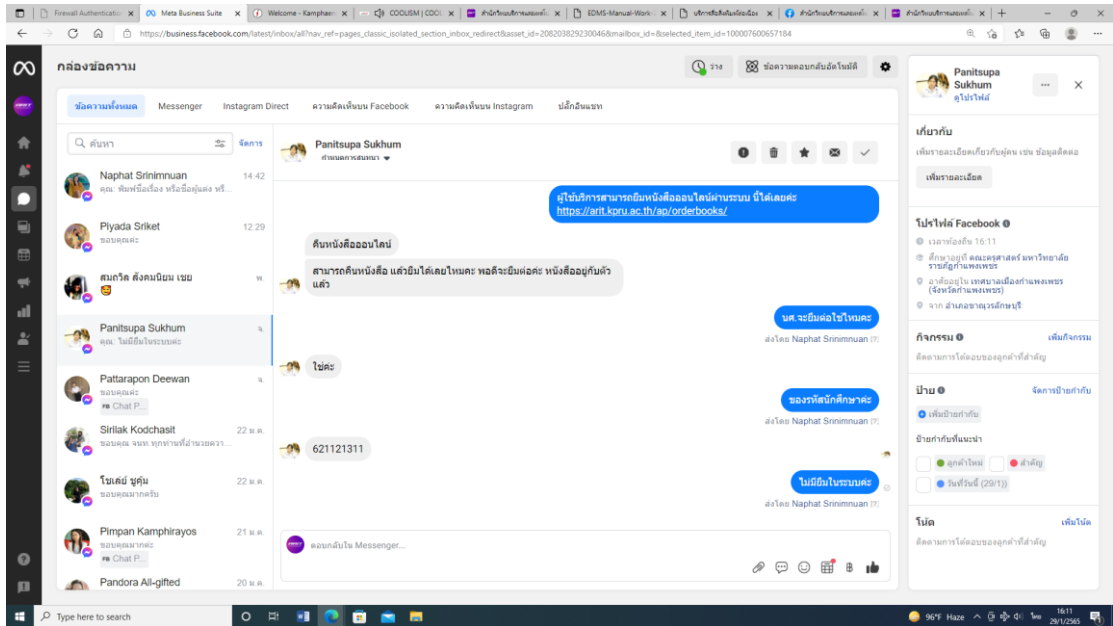
ได้รับเอกสาร ครบ ไม่ครบ จ่ายเงินจำนวน.....บาท

ลงชื่อผู้รับบริการ..... ลงชื่อผู้ให้บริการ..... วันที่...../เดือน...../ปี.....

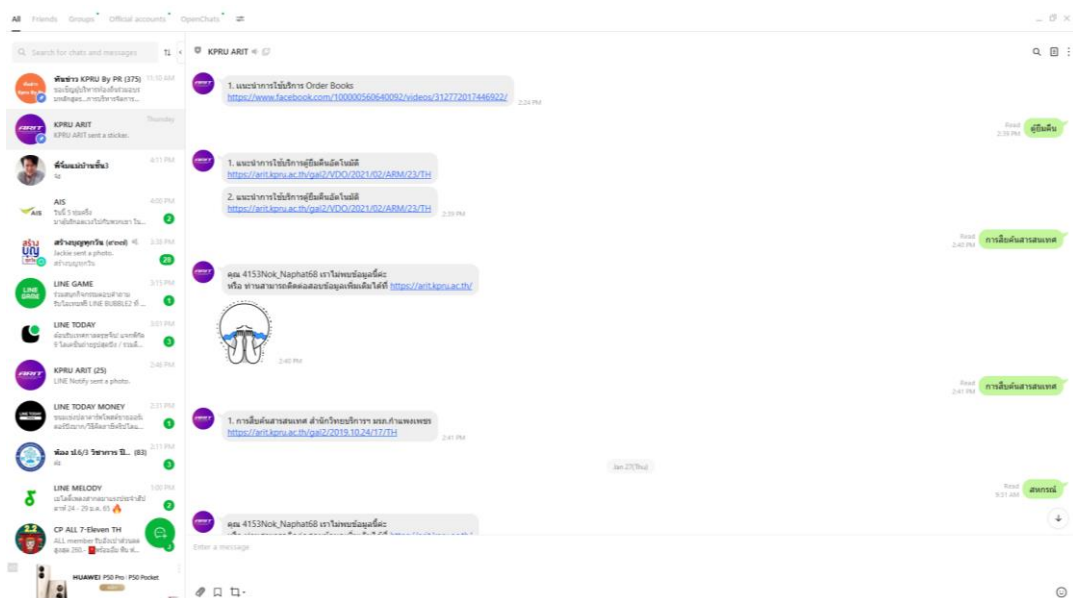
8. ขั้นตอนการจัดเก็บสถิติของกระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

8.1 สถิติการเข้าใช้บริการ

นับจากคำถามที่ผู้ใช้บริการสอบถามผ่านช่องทาง Message Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



Line Bot สำนักวิทยบริการฯ

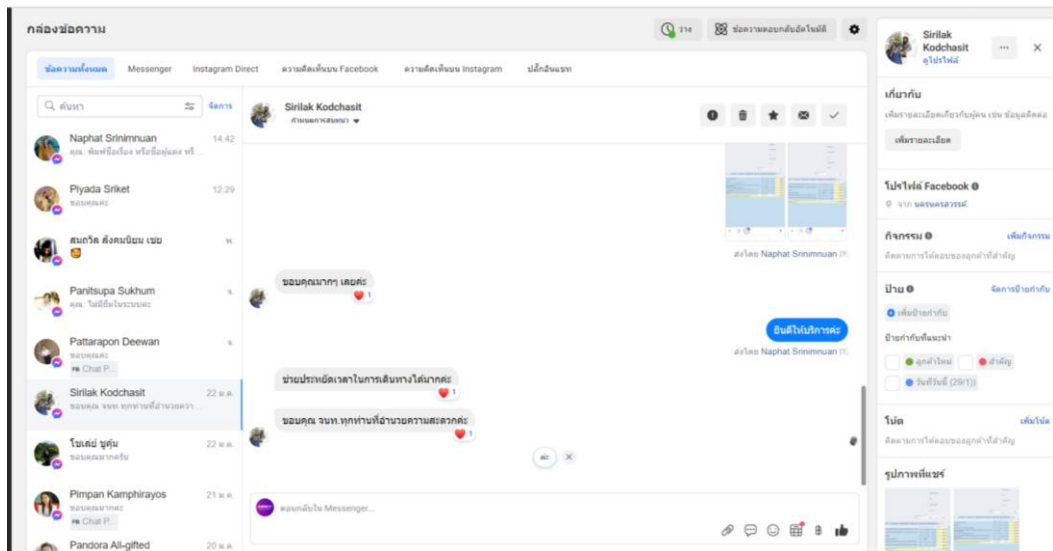


คำถามที่ได้จากผู้ให้บริการโดยตรง และนำมาพิมพ์ลงในระบบบริการตอบคำถาม

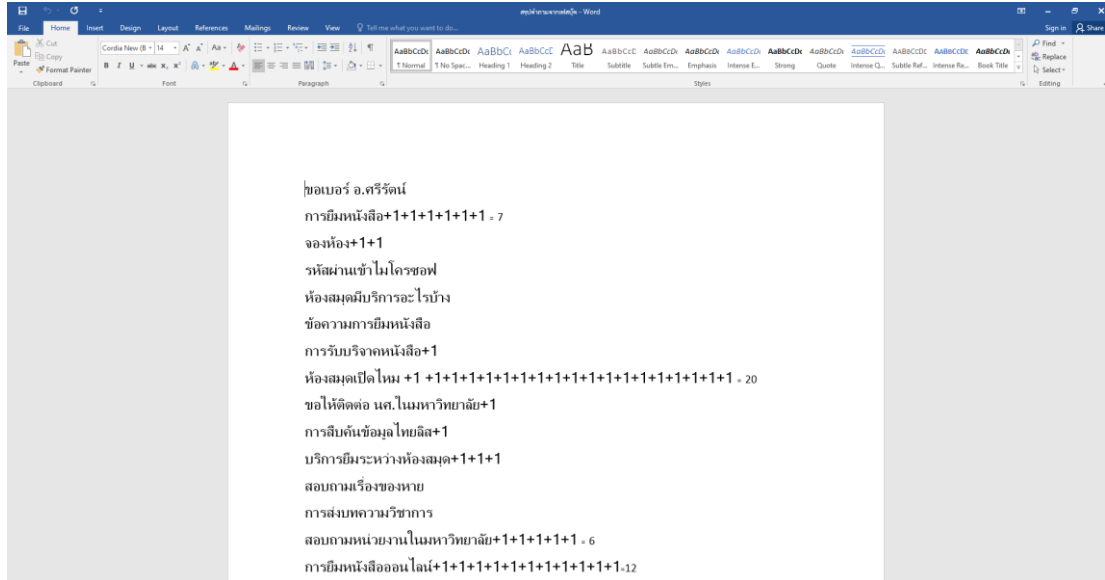
ลำดับ	ภาษา	กลุ่ม	สถานะ	สถานะ	สถานะ	คำตอบ	เพิ่ม
1	TH	BOT	BOT	ตอบคุณ		ยินดีเสมอค่ะ	แก้ไข ลบ
2	TH	BOT	BOT	ตอบคุณแล้ว		ยินดีเสมอค่ะ	แก้ไข ลบ
3	TH	BOT	BOT	ศูนย์คอมพิวเตอร์		เว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร --> https://arit.kpru.ac.th/computer/	แก้ไข ลบ
4	TH	BOT	BOT	ศูนย์ภาษา		เว็บไซต์ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร --> http://ic.kpru.ac.th/	แก้ไข ลบ
5	TH	BOT	BOT	ศูนย์คอมพิวเตอร์		ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีการตอบและสถานะคำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับนักศึกษา ไขปัญหา ผู้ศึกษา มีความพร้อมในการก้าวสู่สังคมระดับสากล เป็นโมเดลในการศึกษาแบบสืบค้น ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญได้ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการในหลากหลายด้านของนักศึกษา --> https://arit.kpru.ac.th/computer/	แก้ไข ลบ
6	TH	BOT	BOT	สตรีดี		สตรีดี	แก้ไข ลบ
7	TH	BOT	BOT	สตรีดีค้น		สตรีดี	แก้ไข ลบ
8	TH	BOT	BOT	สตรีดี		สตรีดี	แก้ไข ลบ
9	TH	BOT	BOT	ศูนย์บริหารราชการคอมพิวเตอร์		ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีการตอบและสถานะคำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับนักศึกษา สามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้ --> https://arit.kpru.ac.th/computer/	แก้ไข ลบ
10	TH	BOT	BOT	ศูนย์บริหารราชการคอมพิวเตอร์		ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีการตอบและสถานะคำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับนักศึกษาช่วยเหลือนักศึกษาได้ --> http://ic.kpru.ac.th/	แก้ไข ลบ
11	TH	BOT	BOT	อินเทอร์เน็ตและอีเมล		สาขาพัฒนาระบบและเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไม่มีการตอบและสถานะคำถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้กับนักศึกษาช่วยเหลือนักศึกษาได้ --> https://arit.kpru.ac.th/?page_id=48&lang=TH	แก้ไข ลบ
12	TH	BOT	BOT	ตอบคุณแล้ว		ยินดีเสมอค่ะ	แก้ไข ลบ
13	TH	BOT	BOT	Academic Search Ultimate		https://web.p.ebscohost.com/ehostsearch/basic?vid=0&sid=95075cac-a3d3-4151-88eb-1c8b26b116c%40redis	แก้ไข ลบ

8.2 หัวข้อหรือประเด็นที่มีการสอบถามมากที่สุด

สิ้นปีการศึกษา เดือนพฤษภาคม (มิ.ย.- พ.ค.) นำคำถามจาก Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - เดือนพฤษภาคม



นำมาพิมพ์ลงใน Word เพื่อสรุปหัวข้อหรือประเด็นที่มีการสอบถามมากที่สุด



8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

แนวทางการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบุคลากรปฏิบัติได้ดังนี้

1. จบปริญญาตรี โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
2. มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีความอดทน
5. มีไหวพริบดีในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาว่าอยู่ในแนวใด ควรหาคำตอบจากแหล่งใด
6. ตัดสินใจดี รู้จักเลือกแหล่งคำตอบที่เหมาะสม
7. รู้จักวิธีการพูดคุย ซักถามอย่างเป็นกันเองกับผู้ใช้
8. กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้อยู่เสมอ

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

- ร้อยละของความพึงพอใจในกระบวนการ กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 80)

10. ระบบติดตามประเมินผล

- แบบสอบถามโดยการประเมินผลจากผู้ใช้ทุก 6 เดือน

11. แบบฟอร์มที่ใช้

- ระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในดำเนินการตามคู่มือในภาคผนวก...

12. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ที่	ปัญหา / ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีแก้ไขปัญหา / ลดความเสี่ยง
1	ผู้ใช้บริการ ไม่สืบค้นที่เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น ก่อนที่จะไปค้นหาตัวเล่ม	1. บรรณารักษ์ประจำงาน ทำการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ให้แก่ผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งแนะนำการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น
2	คำถามที่พบ เป็นคำถามเกี่ยวกับรายชื่อทรัพยากรหมวดหมู่ทรัพยากร ผู้แต่งทรัพยากร	2. บรรณารักษ์ประจำงาน ทำการแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

13. บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). **ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 8-15.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2565). **บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.bru.ac.th/wp18/services/answer-research/> [2565, 28 มกราคม]
- สุวิทย์ วงษ์บุญมาก. (2555). **บริการสารสนเทศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร.
- ชญาภรณ์ กุลนิตติ. (2553). **สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- อภิชัย อารยะเจริญชัย. (ม.ป.ป.). **คู่มือการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางวิชาการ.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://stang.sc.mahidol.ac.th/E-Manual/PDF/REF.pdf>. [2560, 17 มีนาคม].

ภาคผนวก

สวท 31/01/2565

สถิติการเข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปีการศึกษา.....(1 มิถุนายน..... - 31 พฤษภาคม.....)

* สรุปรูปจากการที่ผู้ใช้บริการสอบถามผ่านช่องทาง 1. Message Facebook สำนักวิทยบริการฯ 2. Line และ 3. ผู้ใช้สอบถามด้วยตนเอง

เดือน	ติดต่อด้วยตนเอง	Line	Message Facebook สำนักวิทยบริการฯ	จำนวน/ครั้ง
มิถุนายน				
กรกฎาคม				
สิงหาคม				
กันยายน				
ตุลาคม				
พฤศจิกายน				
ธันวาคม				
มกราคม				
กุมภาพันธ์				
มีนาคม				
เมษายน				
พฤษภาคม				
รวม				

สวท 31/01/2565

สถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปีการศึกษา.....(1 มิถุนายน..... - 31 พฤษภาคม.....)

* สรุปจากการตอบคำถามผ่านช่องทาง 1. Message Facebook สำนักวิทยบริการฯ 2. Line และ 3. ผู้ใช้
สอบถามด้วยตนเอง

ลำดับ	คำถาม	จำนวน/ครั้ง	รวม
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

หัวข้อหรือประเด็นที่มีการสอบถามมากที่สุด

ปีการศึกษา.....(1 มิถุนายน..... - 31 พฤษภาคม.....)

* นำคำถามมาจาก 1. Message Facebook สำนักวิทยบริการฯ 2. Line และ 3. ผู้ใช้สอบถามด้วยตนเอง


ลำดับ	คำถาม	จำนวน/ครั้ง	รวม
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

หัวข้อหรือประเด็นที่มีการสอบถามมากที่สุด 2 ลำดับ

1.....

2.....

แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า


แบบสอบถาม
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย
 หญิง

2. สถานภาพ

อาจารย์
 บุคลากร
 นักศึกษาระดับที่ 1
 นักศึกษาระดับที่ 2
 นักศึกษาระดับที่ 3
 นักศึกษาระดับที่ 4
 นักศึกษาระดับที่ 5
 ศส.น.
 น.วิชายังพญ
 วิทยาลัยโลก
 วิทยาลัยเขต

3. คณะ

ศึกษาศาสตร์
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 วิทยาศาสตร์
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 ปรัชญา
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
 สำนักงานบริหาร
 สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน
 สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
 สำนักบริหารวิชาการและวิจัย
 สถาบันวิจัยและพัฒนา
 คณะพยาบาลศาสตร์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : กรุณาตอบทุกข้อ โดยพิจารณาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5

2) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5

3) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมนุษยสัมพันธ์

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5

4) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5


5) บุคลากรสามารถช่วยเหลือค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5

6) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ 1 2 3 4 5

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจ



แบบบันทึกบริการยืมระหว่างห้องสมุด

สวท.01/10/2563

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขอใช้บริการ

ชื่อ-สกุล.....เป็นผู้ใช้บริการประเภท

 บุคคลภายใน สาขาวิชา/หน่วยงาน.....คณะ/สำนัก.....

เบอร์โทรศัพท์.....Facebook หรือ ID LINE

 บุคคลภายนอก (สมาชิกห้องสมุด) สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา.....

เบอร์โทรศัพท์.....Facebook หรือ ID LINE

วัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลไปใช้ : ทำรายงาน ทำวิจัย ทำวิทยานิพนธ์ อื่น ๆ.....

รายละเอียดของเอกสารที่ติดต่อขอยืม ชื่อเรื่อง/ชื่อหนังสือ (กรอกรายการบรรณานุกรมของเอกสาร)

1. ชื่อเรื่อง.....ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์.....ISBN.....เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

2. ชื่อเรื่อง.....ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์.....ISBN.....เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

3. ชื่อเรื่อง.....ชื่อผู้แต่ง.....

ปีที่พิมพ์.....ISBN.....เลขหมู่.....

ชื่อหน่วยงานที่มีเอกสาร.....

ท่านต้องการให้หน่วยงานที่มีข้อมูลส่งเอกสารแบบ

 ไปรษณีย์ธรรมดา ลงทะเบียน EMS อื่นๆ ระบุ.....

หมายเหตุ

.....
.....

ผลการยืม

ได้รับเอกสาร ครบ ไม่ครบ จ่ายเงินจำนวน.....บาท

ลงชื่อผู้รับบริการ.....ลงชื่อผู้ให้บริการ.....วัน...../เดือน...../ปี.....

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ – สกุล	นางสาวนภัทร ศรีนันทนวล
การศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 ม.1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
ฝ่ายงาน	งานวิทยบริการและสารสนเทศ
เบอร์โทรที่ทำงาน	055-706555 ต่อ 1520
e-mail	Naphat_sri@kpru.ac.th