

# ความคิดเห็นของบรรณารักษ์งานเทคนิค กับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษา ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ชูศรี ว่างสานุวัตร \*

## สาระสังเขป

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและบุคลากรของห้องสมุด เนื่องจากกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนไป ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ได้มีการจัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สามารถเชื่อมโยงข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างสะดวก การเข้าถึงแหล่งข้อมูลกระทำได้ไม่จำกัดเวลาหรือสถานที่โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องสมุดมีการปรับโครงสร้างและระบบการทำงาน เปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดเป็นรูปแบบใหม่ บรรณารักษ์งานเทคนิคปรับเปลี่ยนบทบาทไปทำงานบริการมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์งานเทคนิคกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ช่วยให้ทราบความเปลี่ยนแปลงของงานเทคนิค และได้ข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบรรณารักษ์งานเทคนิค

## บทนำ

แนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงในงานเทคนิคเริ่มจากการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเปลี่ยนการนำเสนอและการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ปี ค.ศ. 1983 ภาวะเศรษฐกิจและการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้ห้องสมุดต้องปรับโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับงบประมาณ เพราะการแบ่งขอบเขตภาระงานแบบเดิมไม่เหมาะสมอีกต่อไป มีการลดจำนวนบุคลากร เพิ่มทางเลือกในการให้บริการผ่านเครือข่าย มีการจ้างบุคคลภายนอกวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการให้กับวัสดุห้องสมุด (outsourcing) นอกจากนี้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเอื้อต่อการทำซ้ำรายการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (duplicate record) และถ่ายทอดการควบคุมรายการหลักเพื่อการสืบค้น ปี ค.ศ. 1990 ห้องสมุดต่าง ๆ มีการเข้าถึงแหล่ง

\* บรรณารักษ์ชำนาญการ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทำให้งานบริการผู้ใช้ขยายออกไป แต่ในขณะเดียวกันไม่มีการขยายจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องวิเคราะห์หรือทำรายการ สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากที่ห่างไกล ยิ่งไปกว่านั้นการทำรายการพัฒนาไปใช้ระบบออนไลน์ ร่วมกันทำสหราชอาณาจักรบรรณานุกรม สร้างระเบียบข้อมูลตามมาตรฐาน มีการแลกเปลี่ยนระเบียบข้อมูลรูปแบบ MARC ระหว่างฐานข้อมูลห้องสมุด และมีระบบเครือข่ายเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน (Formson 1999, 18-19) ช่วยจัดความแตกต่างระหว่างงานของบรรณารักษ์วิชาชีพกับบุคลากรกึ่งวิชาชีพ (paraprofessional staff) ทำให้บทบาทบรรณารักษ์งานเทคนิคที่ทำงานวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการต้นแบบ (original cataloging) ลดความสำคัญลง (Folsom 2000, 65-66) อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์งานเทคนิค มีการปรับเปลี่ยนภาระงานเดิม ที่ทำรายการสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สารสนเทศดิจิทัล โดยเพิ่มการบริหารจัดการงานทำรายการจากบุคคลภายนอก ควบคุมรายการหลักที่ได้จากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต อบรมการใช้อินเทอร์เน็ต ออกแบบเว็บเพจที่ใช้ภาษา HTML คัดเลือกและติดตั้งผลิตภัณฑ์การทำรายการ และบำรุงรักษาฐานข้อมูล นอกจากนี้บรรณารักษ์งานเทคนิคที่ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สามารถใช้ทักษะพื้นฐานการทำรายการช่วยพัฒนาทักษะการออกแบบและวิเคราะห์ระบบการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องโทรคมนาคม (telecommunication) หรือวิเคราะห์ระบบเครือข่าย จัดการแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยความรู้และประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Buttlar and Garcha 1998, 311-312)

ห้องสมุดจำเป็นต้องทบทวนกระบวนการทำงานที่แตกต่างกัน ระหว่างบรรณารักษ์วิชาชีพที่วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการกับบุคลากรงานเทคนิคกึ่งวิชาชีพ ดังนั้นบทบาทของบรรณารักษ์งานเทคนิคจึงเปลี่ยนไปทำหน้าที่ให้บริการมากขึ้น มีการจัดสรรบุคลากรงานเทคนิคไปทำงานบริการงานประเมิน งานฝึกอบรม งานพัฒนาโบบายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Ratkovich and Deng 2000, 8-9) บรรณารักษ์งานเทคนิคส่วนใหญ่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามในตอนเย็น วันหยุด หรือช่วงเวลาที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามไม่ว่าง งานบริการอื่น ๆ ที่บรรณารักษ์งานเทคนิคมีส่วนร่วม ได้แก่ พัฒนาคอลเลกชันทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) สอนการเขียนบรรณานุกรม สอนการค้นหาข้อมูลจาก OPAC ปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่บริการตามจุดต่าง ๆ ได้มีการนำเอาความรู้งานเทคนิครวมกับการเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการห้องสมุด ช่วยพัฒนาทีมงานให้มีพลวัต มีความรับผิดชอบ และมีการใช้ทักษะวิชาชีพของบุคลากรมากขึ้น (Folsom 2000, 68)

ความรู้ที่บรรณารักษ์งานเทคนิคนำไปใช้ในการให้บริการ บรรณารักษ์งานเทคนิคที่ทำหน้าที่วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการสามารถตอบคำถามการใช้ OPAC ได้ดี รู้เรื่องโครงสร้างระเบียบเขตข้อมูลที่ใช้เป็นดัชนี และเข้าใจภาพรวมของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สามารถแนะนำผู้ใช้บริการเรื่องการกำหนดคำค้น ประเภทหัวเรื่อง รายการหลัก หรือคำสำคัญได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ เพราะรู้ว่าคำใดบางอยู่ในระเบียบข้อมูลที่ปรากฏใน OPAC บรรณารักษ์งานเทคนิคสามารถอธิบายที่มาของเขตข้อมูลดัชนี เขตข้อมูลอื่น ๆ ได้อย่างละเอียด ทำให้ผู้ใช้เข้าใจและสืบค้นข้อมูลได้ดีขึ้น และสามารถแนะนำระบบการจัดหมู่ที่ใช้ในห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อมูลห้องสมุดได้สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้บรรณารักษ์งานเทคนิครู้หลักการหรือโครงสร้างฐานข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูล ซึ่งช่วยให้เข้าใจการใช้ฐานข้อมูลอื่น ๆ เช่น FirstSearch, WorldCat หรือ ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ต่าง ๆ สามารถใช้ประสบการณ์นี้ตอบคำถามผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่บรรณารักษ์งานเทคนิคได้รับ ผลการสำรวจการทำงานของบรรณารักษ์ที่วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ซึ่งไปทำหน้าที่ให้บริการ พบว่าสามารถใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล ได้ดีกว่า (Folsom 2000, 68) มีโอกาสพบปะผู้ใช้บริการ ได้รับรู้ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วยให้การสร้างระเบียบข้อมูลมีรายละเอียดสอดคล้องกับวัสดุห้องสมุด สามารถสะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความถูกต้องตรงกับวัสดุห้องสมุดที่มีอยู่ในคลังทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์งานเทคนิคมีโอกาสเรียนรู้แนวคิดและวิธีให้บริการจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม รับรู้ปฏิกริยาของบุคลากรงานบริการต่องานเทคนิค แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวเข้าหากันอย่างยืดหยุ่น การทำงานบริการช่วยให้บรรณารักษ์งานเทคนิคเพิ่มความเข้าใจในงานอื่น เห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

### กรณีศึกษาบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิค ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ปี พ.ศ. 2543 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีการปรับระบบโครงสร้างการบริหาร เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการ กลุ่มงานเทคนิคและกลุ่มงานธุรการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรวมงานที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันที่มีความซ้ำซ้อนกันเอาไว้ด้วยกัน พร้อมทั้งมีการสับเปลี่ยนบุคลากรให้รับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เช่น บรรณารักษ์งานเทคนิคต้องหมุนเวียนไปช่วยงานบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เป็นบางครั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ หรือ บริการสอนการใช้ห้องสมุด การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีข้อจำเป็นแห่งหน้าที่ (The Functional Imperatives) ของ ทัลคอต ปาสันส์ (Talcott Parsons) เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เพราะต้องการทราบการปรับตัวและพฤติกรรมของบรรณารักษ์งานเทคนิคที่ทำหน้าที่ให้บริการ หลังจากมีการปรับโครงสร้างงานห้องสมุด ทฤษฎีข้อจำเป็นแห่งหน้าที่ของปาสันส์ มี 4 ประการ คือ การบรรลุถึงจุดหมายปลายทาง (Goal Attainment) ตามถึงเป้าหมายการให้บริการ การปรับปรุงตนตามการณ (Adaptation) ตามเกี่ยวกับการปรับตัว การประสานงานระหว่างบรรณารักษ์งานเทคนิคกับงานบริการ การประสมประสานส่วนต่าง ๆ (Integration) ตามเกี่ยวกับความรู้ หรือประสบการณ์ในงานเทคนิคที่นำไปให้บริการ และปัญหาของบรรณารักษ์งานเทคนิคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ การสะสมและสร้างสรรค์พลัง (Latency) เป็นเรื่องการพัฒนาบรรณารักษ์งานเทคนิคที่จะส่งเสริมให้งานบริการบรรลุเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิค ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จำนวน 7 คน ที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งในและนอกเวลาราชการ ซึ่งจบการศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดไม่น้อยกว่า 10 ปี ใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 20-40 นาที ตั้งแต่วันที่ 10-14 พฤศจิกายน 2546 สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

## ความรู้ที่บรรณารักษ์งานเทคนิคนำไปให้บริการ

การบรรลุเป้าหมายหรือจุดหมายปลายทางในการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์งานเทคนิค มีการประสานประสานองค์ความรู้ ประสบการณ์และการเรียนรู้ของบรรณารักษ์งานเทคนิคเข้าด้วยกัน เพื่อส่งเสริมให้งานบริการของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคส่วนใหญ่ทำหน้าที่สร้างฐานข้อมูลห้องสมุด มีความชำนาญในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีความรู้เรื่องการจัดการฐานข้อมูล การทำรายการคนหรือดัชนี โครงสร้างระเบียบข้อมูล มาตรฐานการลงรายการ ระบบจัดหมู่ หัวเรื่อง และเทคนิคการเข้าถึงฐานข้อมูล ตลอดจนมีความคุ้นเคยกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเป็นอย่างดี สามารถนำประสบการณ์เหล่านั้นมาใช้ในการให้บริการตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่ได้มีโอกาสออกมาพบปะผู้ใช้บริการ ช่วยให้บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคแก้ปัญหาและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ รู้วิธีค้นข้อมูลของผู้ใช้ สามารถนำมาปรับปรุงการฐานข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น และมีโอกาสสอนเทคนิคการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุด บรรณารักษ์งานเทคนิคส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และผู้ใช้บริการก็พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

## การประสานงาน

บรรณารักษ์งานเทคนิคมีโอกาสติดต่อกับผู้ใช้บริการน้อยมาก เมื่อเริ่มรับผิดชอบงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์งานเทคนิคมีแผนการปรับปรุงตนตามการณ์ โดยเริ่มจากการฝึกอบรมงานบริการจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม มีการปรับตัวเข้ากับรูปแบบการสื่อสารขณะโต้ตอบกับผู้ใช้บริการ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์และสร้างทัศนคติที่ดีต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้ใช้บริการ ทำความเข้าใจกับขอบเขตงาน เป้าหมาย การประเมินคุณภาพ และความคาดหวังของงานบริการ มีการประสานงานกันระหว่างบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคและกลุ่มงานบริการ แบ่งออกเป็น 2 ระยะ กล่าวคือ ระยะแรกที่เริ่มทำหน้าที่บริการตอบคำถาม มีการประสานงานกันอย่างเข้มข้น เพื่อแนะนำขั้นตอนการทำงานบริการตอบคำถาม อบรมการค้นฐานข้อมูลอ้างอิงออนไลน์ที่ต้องรับผิดชอบและที่สนใจ ประชุมตกลงร่วมกันในเรื่องปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขการทำงาน ระยะหลังมีการประสานงานทางอีเมล (e-mail) เพื่อแจ้งข่าวการบอกรับฐานข้อมูลใหม่ การบอกรับและยกเลิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงการทำงานต่าง ๆ และบางครั้งมีการประสานงานทางโทรศัพท์ระหว่างบรรณารักษ์งานบริการ กับบรรณารักษ์งานเทคนิคที่ให้บริการตอบคำถามนอกเวลาราชการ

## ปัญหาบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิค

บรรณารักษ์งานเทคนิค ที่ให้บริการตอบคำถามอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์งานเทคนิค ที่ให้บริการเฉพาะช่วงพักกลางวัน กับบรรณารักษ์งานเทคนิคที่ทำงานทั้งช่วงพักกลางวันและนอกเวลาราชการ ซึ่งประสบกับปัญหาการให้บริการต่างกันบ้าง ดังนี้

บรรณารักษ์งานเทคนิคที่ให้บริการเฉพาะช่วงกลางวันปฏิบัติงานประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง 1 ชั่วโมง ให้บริการเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ มีปัญหาน้อย แต่บางครั้งไม่มีความมั่นใจในการตอบคำถามของอาจารย์จากภาควิชาต่าง ๆ เกี่ยวการใช้หรือการเข้าถึงฐานข้อมูลอ้างอิงหรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับใหม่ เพราะมีเวลาน้อยในการศึกษาหรือสร้างทักษะการค้น ไม่สามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงฐานข้อมูลในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของอาจารย์ที่สอบถามทางโทรศัพท์ และไม่สามารถแก้ปัญหา

การใช้คอมพิวเตอร์ การสั่งพิมพ์งานบริเวณไอทีโซน การติดต่อกับบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สะดวก เพราะเป็นช่วงพักกลางวัน ส่วนฐานข้อมูลคำถาม-คำตอบที่ผู้ใช้ถามบ่อย ๆ ก็มีบางส่วนช่วยได้บ้างในการให้บริการตอบคำถาม

บรรณารักษ์งานเทคนิคที่ทำงานทั้งช่วงพักกลางวันและนอกเวลา ปฏิบัติงานประมาณสัปดาห์ละ 10 ชั่วโมง มีโอกาสพบกับผู้ใช้บริการมากกว่า มีการประสานงานกับบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการมากกว่า ทั้งทางอีเมลล์ และโทรศัพท์ เพื่อรับทราบการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการให้บริการนอกเวลา หากมีปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ และบรรณารักษ์งานเทคนิคไม่ทราบก็สามารถติดต่อสอบถามจากบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามปัญหาการให้บริการสั่งพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สมอ.) เฉพาะเวลาราชการ ซึ่งเป็นบริการแบบชั้นปิด บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคเห็นว่าผู้ใช้บริการ ยังไม่ได้รับความสะดวก และไม่สามารถเข้าใช้ได้ตามความต้องการ โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีโอกาสมาใช้บริการห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์

### ข้อเสนอแนะ

บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิค มีประสบการณ์ให้บริการตอบคำถามน้อยกว่าบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการ เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิค บรรลุเป้าหมายและมีความเข้มแข็งในการให้บริการ ตามแนวความคิดการสะสมและสร้างสรรค์พลัง บรรณารักษ์กลุ่มงานเทคนิคต้องการให้มีการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. บรรณารักษ์งานเทคนิคที่ให้บริการเฉพาะช่วงกลางวัน ต้องการให้มีการแจ้งข่าวการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะบริการบริเวณไอทีโซน
2. บรรณารักษ์งานเทคนิค ต้องการให้มีการประชุมเกี่ยวกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลและบริการใหม่ ๆ หรือรายงานความก้าวหน้าของบริการห้องสมุด ที่ได้รับจากการประชุมความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หรือคณะทำงานฝ่ายบริการสารนิเทศกลุ่ม Pulinet
3. ฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่บอกรับใหม่ โดยเฉพาะข้อแตกต่างจากฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้ว
4. มีการประชุมร่วมกันแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง และแบ่งปันประสบการณ์ เทคนิคการให้บริการตอบคำถาม (เช่น การวิเคราะห์คำถาม คำถามยอดฮิตของผู้ใช้ในแต่ละเดือน ฯลฯ) และเทคนิคการแก้ปัญหาบริเวณ ไอทีโซน
5. มีระบบพี่เลี้ยง คือ สามารถติดต่อกับบรรณารักษ์กลุ่มงานบริการได้ตลอดเวลา ถ้าได้รับคำถามที่ตอบไม่ได้

### สรุป

บทบาทของบรรณารักษ์งานเทคนิคเปลี่ยนไปจากเดิม ที่คอยดูแลและบำรุงรักษาสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการยืม-คืน และจัดทำรายการเฉพาะตัวเล่มสิ่งพิมพ์ ปัจจุบันบรรณารักษ์งานเทคนิคต้องมีความรู้เรื่องนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถเลือกเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่ดีพอสมควร เพราะการเข้าถึงแหล่ง

ข้อมูล การใช้ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นภาษาอังกฤษ การปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้บรรณารักษ์งานเทคนิคมีโอกาสร่วมกับผู้ให้บริการ รับทราบปัญหา ความต้องการของผู้ใช้ และได้ทำงานร่วมกับบรรณารักษ์งานบริการ ซึ่งช่วยให้มีการปรับปรุงงานเทคนิคและส่งเสริมงานบริการของห้องสมุดให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการมากขึ้น

\* ขอขอบพระคุณ รศ.วิสิทธิ์ จินตวงค์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยอ่านต้นฉบับ

**บรรณานุกรม**

สนิท สมัครการ. 2540. "วิธีศึกษาสังคมมนุษย์", *วิธีการศึกษาสังคมมนุษย์กับตัวแบบสำหรับศึกษาสังคมไทย*. หน้า 36-39. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Buttlar, Lois and Garcha, Rajinder. 1998. "Catalogers in Academic Libraries : Their Evolving and Expanding Roles", *College & Research Libraries*. 59 (July 1998), 311-321.

Folsom, Sandy L. 2000. "Out of the Nest : The Cataloger in a Public Services Role", *Library Collections, Acquisition, & Technical Services*. 24 (2000) 65-71.

Formson, J.W. 1999. "The Impact of Information Technology on the Cataloguing Process at the University of Botswana Library", *African Journal of Library, Archives & Information Science* 9 (April 1999) 17-26.

Ratkovich, Patricia and Deng, Shi. 2000. "Highlights of the Technical Services Round Table Program: Current Trends in Technical Services", *Alabama Librarian*. 50 (2000) 8-9.

Raynes, Ilene. 2002. "Working in Public Services and Technical Services: the Best of Both Worlds", *Colorado Libraries*. 28 (Summer 2002) 22-24.

University of Arizona. School of Information Resources & Library Science. (2004). School of Information Resources & Library Science. (Online). Available: <http://www.sir.arizona.edu/resources/glossary.html> [2004, February, 12]