

## การจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศ ในห้องสมุดยุคอิเล็กทรอนิกส์

ชูศรี วัจน

ทบวงมหาวิทยาลัย มีนโยบายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อโอกาส หรือเพิ่มขีดความสามารถของนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และประชาชนทั่วไป ที่มีต้องการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรทางปัญญา และความรู้ที่หลากหลายโดยไม่มีขอบเขตจำกัด ในขณะนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล และอาศัยเทคโนโลยีโทรคมนาคม หรือเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล มาช่วยในด้านการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วประเทศทั่วโลก และช่วยส่งข้อมูลหรือสารสนเทศไปถึงผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า "ห้องไร้พรมแดน หรือ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์"

ด้วยเหตุนี้เอง ห้องสมุดจึงมีเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นในการจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศ สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้งาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความรู้ ความเข้าใจ บริการของห้องสมุด สามารถใช้สารสนเทศที่ได้รับ พัฒนาดนเองบนฐานแห่งศักยภาพ และสภาพล้อมรอบข้างอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการช่วยสร้างทักษะทางสารสนเทศให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ก่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ หรือการศึกษาไปตลอดชีวิต การมีทักษะทางสารสนเทศนั้น ผู้ใช้ทราบ หรือตอบปัญหาต่อไปนี้ได้

รู้ว่าเมื่อใดต้องการสารสนเทศ

สารสนเทศนั้นมาจากไหน

จะค้นหาสารสนเทศนั้นได้อย่างไร

สามารถประเมินสารสนเทศที่ได้มาอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการ

ใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ

ในการจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศที่ดี ต้องมีการวางแผนหรือกำหนดโปรแกรมการสอนล่วงหน้า เนื่องจากความสำคัญของการสอนขึ้นอยู่กับรูปแบบการสอน ทักษะผู้สอนหรือบรรณารักษ์ โปรแกรมการสอนที่มีความชัดเจนในเนื้อหา วิธีการ เป้าหมาย และการประเมินผล ดังนั้น บรรณารักษ์ผู้ให้บริการสอนการค้นสารสนเทศ ต้องรู้ระบบการศึกษา หรือหลักสูตร และกิจกรรมอื่น ๆ ที่นักศึกษาที่นอกเหนือจากกิจกรรมของห้องสมุด บริการสอนการค้นสารสนเทศมีองค์ประกอบ ดังนี้

### 1. บุคลากรผู้รับผิดชอบการสอน

การสอน หรือการแนะนำผู้ใช้ห้องสมุด เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม เพราะมีโอกาสสังเกตความแตกต่างในประสบการณ์การใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ เข้าใจในความต้องการของผู้ใช้ และรู้จักอุปกรณ์ช่วยค้นสารสนเทศ รวมทั้งแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ต้องการใช้เวลาไปทำกิจกรรมอื่นบ้างที่นอกเหนือจากการให้บริการผู้ใช้เพียงอย่างเดียว เพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เช่น การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม การร่วมประชุมกลุ่มงาน การเตรียมโปรแกรมสอนการค้นสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้นการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามใช้เวลาที่โต๊ะตอบคำถามน้อยลง ก็จะมีเวลาสำหรับทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นหากบรรณารักษ์มีนโยบายให้ผู้ใช้บริการช่วยตนเองมากเท่าใด การให้บริการสอนก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่าใด ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ มีบรรณารักษ์จำนวนมาก บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะรับผิดชอบการสอนทั้งหมด สำหรับห้องสมุดขนาดกลาง หรือขนาดเล็ก บรรณารักษ์จากหน่วยงานอื่น ๆ ต้องหมุนเวียนมาช่วยกันรับภาระการให้บริการสอน ทั้งนี้ขึ้นกับนโยบายของห้องสมุดด้วย อาทิ ห้องสมุดบางแห่งให้บรรณารักษ์งานเทคนิคมีส่วนร่วมการสอน เพราะมีความรู้ ความสามารถในอธิบายรายละเอียดของบรรณานุกรม สามารถบอกที่มาของรายการเรื่อง รายการโยง คำ วลี ที่บรรณารักษ์ช่วยการค้นสารสนเทศ และอธิบายระบบการจัดหมู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเลขเรียกหนังสือที่จัดเรียงอยู่บนชั้นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้บรรณารักษ์เทคนิครู้จักใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศต่าง ๆ มีโอกาสพบผู้ใช้ และรู้ความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งช่วยสร้างทัศนคติความร่วมมือในการทำงาน ระหว่างบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และบรรณารักษ์เทคนิคด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่องานบริการของห้องสมุด

### 2. แนวทางการจัดบริการสอน

การจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศของห้องสมุด เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา ควรสอนอย่างสม่ำเสมอตลอดภาคการศึกษา เนื้อหาและกิจกรรมต่าง ๆ ควรสนองความต้องการของผู้ใช้ และควรมีการสอนซ้ำ ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้เข้ามาร่วมกิจกรรมมากที่สุด แนวทางการจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศมี ดังนี้

2.1 การปฐมนิเทศ เป็นการแนะนำบริการ การจัดองค์กร ระบบการจัดทรัพยากรห้องสมุดต่าง ๆ โดยนำชมห้องสมุดด้วยตัวบรรณารักษ์ วิทยากร หรือสไลด์

2.2 Course-related instruction การสอนการใช้ห้องสมุดหรือการค้นสารสนเทศให้กับรายวิชาที่เปิดสอนในสาขาต่าง ๆ แนะนำให้นักศึกษารู้จักรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนะนำแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

2.3 Course-integrated instruction การสอนการใช้ห้องสมุด หรือการค้นสารสนเทศเพียงส่วนหนึ่งของรายวิชาต่าง ๆ มีการร่วมมือกันระหว่างอาจารย์ และบรรณารักษ์ มีการสอนโดยให้ความรู้ในสาขาวิชาเป็นหลัก และอภิปรายปัญหาการใช้ห้องสมุดร่วมกัน

### 3. กิจกรรมบริการสอนการค้นสารสนเทศ

การจัดกิจกรรมการสอนการค้นสารในหอสมุดโดยทั่วไป ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง จัดกิจกรรมในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ บริการสอนการค้นสารสนเทศ ในเวลาพักกลางวันหยุด (Lunch and Saturday Workshops) หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic database Workshops) และหรือการจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศตามหลักสูตร (Curriculum support classes) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตามความต้องการของอาจารย์ หอสมุดจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง เมื่ออาจารย์ผู้สอนได้มอบหมายงานการค้นคว้าในห้องสมุดให้กับนักเรียน ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดก็พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ลักษณะกิจกรรมสอนการค้นสารสนเทศ มีดังนี้

3.1 การนำชมห้องสมุด (Library tour) แนะนำสภาพทั่วไปของห้องสมุด เกี่ยวกับดำเนินงาน บริการ แหล่งข้อมูล และคอลเลกชันต่าง ๆ ภายในห้องสมุด

3.2 การใช้ห้องสมุดพื้นฐาน ปลุกฝังกระบวนการแห่งความคิด ให้ผู้ใช้เกิดการค้นหาสารสนเทศจากห้องสมุดที่ได้รับสารสนเทศในเวลารวดเร็ว ตรงกับความต้องการ เรียนรู้การจัดหมู่หนังสือ รายการต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในระเบียบข้อมูลของสิ่งพิมพ์ หรือสื่อดิจิทัล วิธีใช้อุปกรณ์ช่วยค้นสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้มีศักยภาพ และทักษะทางสารสนเทศ

3.3 การค้นฐานข้อมูลเบื้องต้น (Electronic Databases : Getting Started) สอนการค้นฐานข้อมูลเบื้องต้น คือการเข้าถึงรายการของห้องสมุด (Access to the Library Catalog) เลือกในเมนูหลักของซอฟต์แวร์ห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อค้นข้อมูลในห้องสมุด โดยเลือกค้นจากผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขเรียกหนังสือ แนะนำบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด สืบค้นหนังสือด้วยตนเอง การแสดงข้อมูลบริการยืมคืนหนังสือของผู้ใช้ด้วยตนเอง และคอมพิวเตอร์ทำงาน เช่น N- New Search, D- Display, L- Limit the Search เป็นต้น

3.4 การค้นสารสนเทศ สำหรับการเขียนรายงาน (Starting Point : researching your topic) พัฒนาเป้าหมายการค้นหาลิงก์ และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ใช้ ช่วยเหลือในกระบวนการค้นหาคำสำคัญของสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อเตรียมเขียนเรียงความ หรือวิทยานิพนธ์ เน้นการค้นสารจากฐานข้อมูลในรูปแบบบรรณานุกรม สารสนเทศ และบทความวารสาร

3.5 การค้นสารสนเทศเฉพาะสาขา กล่าวถึงระบบการจัดหมู่ที่ใช้ในห้องสมุดเฉพาะส่วนที่  
 ข้องกับสาขาวิชา แนะนำหนังสืออ้างอิงพื้นฐาน เช่น พจนานุกรม สารานุกรม ดรรชนี สถิติต่าง ๆ  
 เทคนิคการค้นที่เป็นประโยชน์ จากฐานข้อมูลห้องสมุด ซีดี-รอม ฐานข้อมูลต่างประเทศ เช่น  
 Cover และ FirstSearch พร้อมทั้งแนะนำบริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้กับผู้ใช้ที่ต้องการยืมหนังสือ  
 ขอย้ายสำเนาบทความวารสาร และวัสดุอื่น ๆ ที่ไม่มีในห้องสมุด

3.6 การค้นซีดี-รอม กล่าวถึงสภาพการใช้ซีดี-รอม จากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของ  
 ห้องสมุด และเทอร์มินอลภายในวิทยาเขต แนะนำวิธีติดตั้งซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็น สำหรับ  
 ที่ต้องการเข้าถึงซีดี-รอมผ่านเครือข่ายจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในบ้าน และแนะนำวิธีการค้น  
 ค้นหาให้รายละเอียดของซีดี-รอมแต่ละฐานที่มีอยู่ในห้องสมุด

3.7 อินเทอร์เน็ตพื้นฐาน (Introduction to the Internet) บรรยายความหมายของ อิน  
 เทอร์เน็ต และแหล่งทรัพยากร รวมถึงการสาธิต World Wide Web หรือ WWW

3.7.1 แนะนำบริการและแหล่งสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในอินเทอร์เน็ต ได้  
 การสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ป้ายประกาศข่าว และการสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มเฉพาะวิ  
 ทย (Mailing list discussion groups) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่จัดทำในรูปแบบโฮมเพจ หรือ  
 ทยอภิปรายสัมพันธ ขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ  
 วิทยุ ฯลฯ

3.7.2 แนะนำแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ผ่าน  
 อินเทอร์เน็ต ให้แก่นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท-เอก หรืออาจารย์ ได้แก่ฐานข้อมูล UnCover, Current  
 Contents, FirstSearch

3.8 การค้นอินเทอร์เน็ต : ในห้องปฏิบัติการ (Search the Internet) พัฒนาการใช้ระบบ  
 อินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด

3.8.1 อบรมผู้ใช้ให้ทดลองติดต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านเครือข่ายของวิทยาเขต  
 ไปยังแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่มากมาย โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศ เช่น Lynx, Gopher และ  
 Web browser แนะนำวิธีใช้คำสั่งพิมพ์สารสนเทศที่ค้นได้ หรือถ่ายโอนโปรแกรม หรือแฟ้มข้อมูลจากเครื่อง  
 คอมพิวเตอร์อื่นมาใช้งาน

3.8.2 อบรมผู้ใช้ให้ทดลองใช้อินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูลจากระบบ WWW ซึ่งบรรจุ  
 ข้อมูลทั้งหลายผ่าน Web browser ชื่อ Netscape โดยเน้นโฮมเพจที่เกี่ยวกับห้องสมุด องค์กรของ  
 ภาครัฐและเอกชน ที่เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ สถิติ และสารสนเทศต่าง ๆ

3.8.3 อบรมการใช้ Search engines เพื่อค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่อยู่ในระบบ  
 อินเทอร์เน็ต (ฐานข้อมูลเหล่านี้จะถูกสร้างเป็นดรรชนี และมีการปรับปรุงด้วยกระบวนการอัตโนมัติ  
 ตลอดเวลา) ในการค้นสามารถใช้คำเชื่อม OR หรือ AND ร่วมกับคำดรรชนี Search engines ที่ห้อง  
 สมุดควรแนะนำได้แก่

AltaVista (<http://altavista.digital.com/>)

InfoSeek (<http://www.infoseek.com/>)

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

Web Wombat Australian Search Engine (<http://www.webwombat.com.au/womb>)

MataCrawler (<http://www.metacrawler.com/>)

SavvySearch (<http://guaraldi.cs.colostate.edu:2000/>)

Reviews of Search Engines (<http://www.dis.strath.ac.uk/business/search.html>)

สรุป บทความนี้กล่าวถึง การจัดบริการสอนการค้นสารสนเทศ และกิจกรรมการสอนของ  
สมุดมหาวิทยาลัย ที่เปลี่ยนสภาพเป็น “ห้องสมุดไร้พรมแดน หรือ ห้องสมุดยุคอิเล็กทรอนิกส์”  
สนับสนุนการเรียนรู้หรือการศึกษาไปตลอดชีวิต และช่วยให้ผู้ใช้เกิดทักษะทางสารสนเทศ สาน  
ใช้ทรัพยากรตลอดจนบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วโลกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

\*\*\*\*\*

### เอกสารอ้างอิง

ครรชิต มาลัยวงศ์. “ผู้บริหารยุคสารสนเทศ,” ใน *วันสื่อสารแห่งชาติ*. หน้า 97-105  
กรุงเทพฯ : การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2540.

*Information Literacy : Learning How to Learn : Proceedings of the Twenty Eighth  
Annual Symposium of the Graduate Alumni and Faculty of the Rutgers School of  
Communication, Information and Library Studies, 6 April 1990.* edited by Jana Van  
North Carolina : McFarland, 1991.

McCool, Donna L. “Staffing for Bibliographic Instruction: Issues and Strategies for  
New an Expanding Programs,” in *Integrating Library Use Skill into the General  
Education Curriculum.* edited by Maureen Pastine and Bill Katz.  
New Youk : Haworth Press, 1989. p. 17-24.

Snavey, Loanne and Natasha Cooper “The information literacy debate,” *The Journal  
of Academic Librarianship.* 23(January, 1997), 9-14.

หมายเหตุ : ในโอกาสนี้ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้ทุนผู้เขียนไปศึกษาที่  
ห้องสมุด ระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม 2540 ณ University of Wollongong Library ประเทศ  
ออสเตรเลีย อันเป็นจุดเริ่มต้นของบทความนี้