

บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล

Library information services in digital age

ปาริชาติ แสงระวี¹

บทคัดย่อ

ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรวบรวม แนะนำ เผยแพร่ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแฟ้มดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพราะปัจจุบันอุปกรณ์เหล่านี้ หาได้ง่ายและมีราคาถูก ประกอบกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมในพื้นที่ชุมชนมากยิ่งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลที่จะพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมยุคดิจิทัล (Digital age) หรือ ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ห้องสมุดต้องมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการสารสนเทศที่มี รวมทั้งการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การจัดทำเครื่องมือช่วยสืบค้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศอื่นๆ เช่น การจัดการเรื่องการยืม-คืน ด้วยตัวเอง การจัดทำบรรณานุกรม การจองทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ห้องสมุดต้องสามารถประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน (Application) ที่มีให้บริการต่างๆ โดยเฉพาะโปรแกรมที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น Facebook, Line, Twitter เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หรือใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในงานห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและแพร่หลาย

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ ห้องสมุดดิจิทัล

Abstract

A library is an information source whose role is collecting a broad range of information resources, making them available to the public, and giving suggestions for their use. Today, as electronic devices are becoming increasingly cheaper to own and Internet services increase their coverage in line with government policy (Digital Thailand), libraries must provide information resources in electronic form to facilitate access to information anywhere and at any time through electronic devices. Libraries must also inform their users about information services such as the provision of information technology for automating library systems for greater convenience, tools to facilitate information access, self-service lending and return systems, bibliography writing services, and information resource reservation systems. Libraries must be able to utilize electronic applications, including social media such as Facebook, Line, and Twitter, as tools for information search and public relations in order to provide convenient and wide-ranging access to information resources.

¹ อาจารย์ ประจำสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Keywords: information services, digital libraries

บทนำ

ปัจจุบันสังคมกำลังก้าวไปสู่ยุคที่เรียกว่า สังคมยุคดิจิทัล ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy : DE) กล่าวคือ นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนทุกกลุ่มมากยิ่งขึ้น การใช้สารสนเทศของคนในสังคมมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ ก็ต้องมีการปรับตัว เพื่อช่วยให้การให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

เนื้อหา

สารสนเทศ (Information)

สารสนเทศ คือ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่มีการประมวลผล บันทึก รวบรวมไว้ อาจจะอยู่ในรูปสื่อต่างๆ สารสนเทศ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การใช้สารสนเทศนั้น เป็นการใช้เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจได้ เมื่อสารสนเทศเหล่านั้นเมื่อมีการบันทึกลงในสื่อต่างๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์และสื่อไม่ตีพิมพ์ เรียกว่าทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) ซึ่งนักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ส่วนมากจะแบ่งทรัพยากรสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ (Printed material)

material) และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics material) (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557)

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ (Printed material) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ลงในกระดาษ และมีการตีพิมพ์เป็นรูปเล่ม เช่น หนังสือ เอกสาร ตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จุลสาร เป็นต้น

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ (Non-printed material) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึก รวบรวม จัดเก็บ ไว้ในสื่ออื่นๆ ที่ไม่ใช่กระดาษหรือไม่ได้ตีพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่ม อาจจะเป็นวัสดุที่เสนอเรื่องราวได้ด้วยตัวเอง เช่น วัสดุตัวอย่าง วัสดุของจริง ของจำลอง รูปภาพ แผนที่ ฯลฯ หรือวัสดุที่อยู่ในรูปแบบที่ต้องอาศัยอุปกรณ์เฉพาะ หรือ โสตทัศนอุปกรณ์ ในการอ่าน ดู ฟัง เช่น แผ่นเสียง แถบบันทึกเสียง ภาพยนตร์ และ วัสดุย่อยส่วนต่างๆ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ โสตวัสดุ ทัศนวัสดุ และโสตทัศนวัสดุ (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557)

ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics material) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการรวบรวมและจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่อ่านหรือสืบค้นได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (ศรีสุภา นาคชน, 2546 อ้างถึงในพรพรรณ จันทร์แดง, 2557) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทนี้สามารถบันทึกหรือจัดเก็บสารสนเทศได้เป็นจำนวนมาก สารสนเทศจะสามารถแสดงได้ในรูปแบบที่เป็นมัลติมีเดีย ทั้งตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการจัดทำและนโยบายการให้บริการ เช่น ซีดีรอม (CD-ROM) วีดีทัศน์ระบบดิจิทัล (DVD) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics book : e-Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics journal : e-Journal)

หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics newspaper : e-Newspaper) และฐานข้อมูล (Database) เป็นต้น และในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท สามารถใช้งานผ่านระบบเครือข่าย เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูล ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้จัดทำ โดยสารสนเทศที่บันทึกไว้จะถูกรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบไว้ในแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ ศูนย์บริการข้อมูล ฯลฯ หรือแหล่งสารสนเทศในระบบเครือข่าย โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันจะพบว่ามีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และแหล่งสารสนเทศที่จัดเก็บและรวบรวมสารสนเทศจะมีการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายมากขึ้นตามไปด้วย เช่น บริการหนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบริษัทและร้านค้าผู้จำหน่ายหนังสือได้มีการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และให้บริการทั้งที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และที่ต้องเสียค่าสมาชิก หรือ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดหามาไว้ให้บริการ

สารสนเทศต่างๆ เหล่านี้ เมื่อมีการจัดเก็บในแหล่งสารสนเทศแล้วต้องมีกระบวนการในการค้นคืน หรือ การสืบค้นสารสนเทศ (Information retrieval) โดยมีเครื่องมือสำหรับช่วยสืบค้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) นั้นได้อย่างสะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศมากที่สุด รวมทั้งหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องมีการดำเนินการเผยแพร่และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่า มีสารสนเทศใดที่ให้บริการ และสามารถเข้าถึงได้จากช่องทางใด และใช้ได้อย่างไร

บริการสารสนเทศในห้องสมุด

ห้องสมุด หรือ สถาบันบริการสารสนเทศ คือ หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในจัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไว้ให้บริการ รวมทั้งการชี้แนะ

แหล่งสารสนเทศอื่นๆ นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่มีในห้องสมุด และมีกิจกรรม หรือการดำเนินการใดๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศ เรียกว่า บริการสารสนเทศ (Information service) บริการสารสนเทศเป็นกิจกรรม และกระบวนการที่บุคลากรในห้องสมุดกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศ ที่มีการบันทึกและเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ การกระทำดังกล่าว อาจดำเนินการเป็นประจำทุกวัน และตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ (คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554)

ห้องสมุดในยุคที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคมปัจจุบันที่เรียกว่า เป็นยุคดิจิทัล (Digital age) โดยเฉพาะนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันต้องการพัฒนาประเทศไทยให้ไปสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy หรือ DE) หมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559ข)

การปฏิรูปประเทศไทยสู่ ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีกำหนดแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559ก) และได้มีประกาศ พระราชบัญญัติ

ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 17) ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 ตอนที่ 80 ก 15 กันยายน 2559 เพื่อปรับปรุงกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในวันที่ 7 กันยายน 2559 (“พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2559, 2559) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจการเกี่ยวกับดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การอุดมศึกษา การสถิติและราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด นโยบายของรัฐบาล ทำให้การใช้ชีวิตของคนในสังคมเริ่มเปลี่ยน พฤติกรรมการใช้สารสนเทศเปลี่ยนไป มีรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนไป ในขณะเดียวกันห้องสมุดยังจำเป็นต้องมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นในรูปแบบดั้งเดิม คือเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และรูปแบบที่อยู่ในรูปดิจิทัลไว้ให้บริการ (Todaro, 2014) แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ไม่ว่าในห้องสมุดจะมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใดก็ตาม ควรจะต้องมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศ และได้ใช้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ หรือให้บริการแบบครบในจุดเดียว (One stop service) ห้องสมุดจึงต้องมีการจัดเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถได้สารสนเทศได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการ

เครื่องมือช่วยสืบค้นในห้องสมุด

การจัดทำเครื่องมือช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งต้องจัดทำไว้ให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศที่มี แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. เครื่องมือช่วยสืบค้นด้วยระบบมือ ห้องสมุดได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหลายประเภท เช่น การรวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศที่เข้ามาใหม่หรือทรัพยากรที่น่าสนใจให้กับผู้ใช้บริการ หรือแจ้งเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาหรือหัวข้อที่ผู้ใช้บริการที่ได้แจ้งความประสงค์ ซึ่งเรียกว่า บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล (Selective dissemination of information : SDI) การจัดทำบรรณานุกรมวารสารและหนังสือพิมพ์ การทำบรรณนิทัศน์ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความน่าสนใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการมากขึ้น นอกจากนั้นแล้ว การที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งหมดที่มีในห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการทำเครื่องมือช่วยค้น ประเภทบัตรรายการ ซึ่งเป็นรูปแบบของเครื่องมือช่วยค้นแบบดั้งเดิม เป็นบัตรที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่อแจ้งรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ เช่น บัตรรายการหนังสือ บัตรรายการวารสาร บัตรบรรณานุกรมวารสารและหนังสือพิมพ์ ข้อดีคือประหยัดค่าใช้จ่าย ความยืดหยุ่นในการเพิ่มบัตรรายการประเภทต่างๆ ได้ง่าย แต่ข้อเสียคือ ในการทำบัตรรายการของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ต้องใช้เวลาในการลงรายการ เนื่องจากต้องทำบัตรครบชุด เช่น บัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง บัตรหัวเรื่อง และบัตรเพิ่มต่างๆ และระบบการสืบค้นก็ใช้เวลา เนื่องจากผู้ใช้ต้องไปค้นตามประเภทของบัตรในตู้บัตรรายการ และไม่ทราบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศว่ายังอยู่ในห้องสมุด หรือถูกยืมออกไป และการจะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีการจำกัดสถานที่ คือ ต้องมาใช้ที่ห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศที่จัดเก็บตู้บัตรรายการไว้ ปัจจุบันห้องสมุดส่วนมาก โดยเฉพาะห้องสมุดในระดับอุดมศึกษา จะไม่มีการจัดทำ

บัตรรายการเป็นเครื่องมือช่วยค้น แต่มีการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library automation system) มาใช้งาน ทำให้มีเครื่องมือช่วยค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่สะดวกกว่าการใช้บัตรรายการ แต่หลักเกณฑ์มาตรฐานการลงรายการต่างๆ นั้น ยังเป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน

2. เครื่องมือช่วยสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศ ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการและบริการในห้องสมุด โดยการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คือ การนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งส่วนงานบริหารจัดการ ตั้งแต่งานจัดซื้อจัดหา งานเทคนิค งานวิเคราะห์และการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการ ได้แก่ งานบริการยืม-คืน และงานบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC : Online Public Access Cataloging) การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด หรือ OPAC นั้น เป็นการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก OPAC นั้น อาจจะใช้การพิมพ์คำค้น ซึ่งอาจจะเป็นคำสำคัญ (Keyword) หรือ คำค้นที่เป็นรายละเอียดทางบรรณานุกรมที่ผู้สืบค้นทราบเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เช่น ชื่อเรื่อง หรือ ชื่อผู้แต่ง หรือการเลือกจากรายการที่มีไว้ในระบบการสืบค้นอยู่แล้ว โดยมีรายละเอียดที่แตกต่างกันดังนี้

1. การสืบค้นแบบ Search หรือ การค้นหา เป็นในการสืบค้นโดยการพิมพ์คำค้น หากเป็นการพิมพ์คำค้นเพียง 1 คำ เรียกว่า การสืบค้นแบบเบื้องต้น (Basic search) หรือ การสืบค้นแบบเร่งด่วน (Quick search) ซึ่งรายละเอียดสารสนเทศที่ได้มานั้น อาจจะไม่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง หรือมีจำนวนที่มากเกินไป ยากต่อการประเมินว่าตรงกับความต้องการจริงหรือไม่ ดังนั้น ผู้สืบค้น สามารถใช้เทคนิคในการสืบค้น โดยใช้คำค้นมากกว่า 1 คำ เรียกว่า การสืบค้นแบบขั้นสูง (Advanced search) โดยการใช้เทคนิคตรรกบูลีน (Boolean logic) ในการเชื่อมคำ เพื่อให้ผลการสืบค้นนั้น สารสนเทศจะตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยเทคนิคตรรกบูลีนที่เป็นที่นิยมใช้ คือ การใช้ AND OR NOT ในการเชื่อมคำ ซึ่งเป็นเทคนิคในการสืบค้นแบบขั้นสูง ซึ่งผู้สืบค้นควรมีความรู้เกี่ยวกับการเทคนิคการสืบค้นมากกว่าการค้นแบบเบื้องต้น

2. การสืบค้นแบบ ไต่เรียง (Browse) เป็นการสืบค้น โดยการเลือกจากรายการที่ฐานข้อมูลได้ตั้งข้อมูลมาเรียงไว้ให้เลือกสืบค้น เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ซึ่งการสืบค้นแบบไต่เรียง จะเป็นการสืบค้นที่ผู้สืบค้นอาจยังไม่ทราบความต้องการของตนเองอย่างชัดเจน แต่สามารถเลือกสืบค้นจากคำ หรือรายการที่มีจัดเรียงไว้แล้ว

เทคนิคในการสืบค้นต่างๆ เหล่านี้ นอกจากจะใช้ในการสืบค้นจาก OPAC แล้ว ยังสามารถนำไปใช้กับการสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ห้องสมุดสามารถแนะนำเทคนิคการสืบค้นแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกและได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

นอกจากประโยชน์กับผู้ให้บริการ ด้านการสืบค้นแล้ว OPAC สามารถให้ผู้ให้บริการได้จัดการเกี่ยวกับบริการยืม-คืน บางอย่างได้ด้วยตนเอง เช่น การตรวจสอบรายการยืม ตรวจสอบวันกำหนดส่ง หรือดำเนินการยืมต่อ (Renew) ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด การสร้างรายการ (My list) จากผลการสืบค้นไว้ใช้งานในภายหลัง โดยไม่ต้องสืบค้นใหม่ การสร้างรายการ

บรรณานุกรมโดยอัตโนมัติจากรายการที่เลือกไว้เพื่อใช้ในการอ้างอิง บริการจอง (Request service) เป็นการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมออก เมื่อมีผู้ให้บริการนำมาส่งคืน ระบบจะแจ้งต่อผู้ใช้ที่ได้ดำเนินการจองไว้ บริการผ่าน OPAC ต่างๆ เหล่านี้จะอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1ฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (OPAC)

ที่มา: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ม.ป.ป.

ห้องสมุดยุคดิจิทัล

ในสังคมปัจจุบัน ที่การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นยุคไร้ขอบเขต ไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัย มีการให้บริการที่ครอบคลุมและการใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงสารสนเทศนอกเหนือจากการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เป็นการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน หรือ แท็บเล็ต ที่พกพาสะดวก ทำให้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีแหล่งสารสนเทศให้เข้าถึงได้หลากหลาย ทำให้การ

เข้าถึงและการได้รับสารสนเทศ ไม่ว่าจะตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์สารสนเทศที่ได้ จะอยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือเพิ่มข้อมูลดิจิทัล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีรูปแบบที่เปลี่ยนไป จะมีการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยอุปกรณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอุปกรณ์แบบพกพา ทำให้การส่งข่าวสาร ข้อมูล ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นไปด้วยความรวดเร็วและสะดวก โดยเฉพาะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ซึ่งเป็นรูปแบบของการให้บริการ

ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบุคคลที่มารวมตัวกันหรือมีความสัมพันธ์กัน เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกัน สามารถสื่อสาร ส่งต่อ แบ่งปัน ข่าวสาร ความคิดเห็น หรือกิจกรรมต่างๆ ให้ถึงกัน ทั้งภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่ม หรือแม้แต่บุคคลอื่นๆ ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตในสื่อสังคมออนไลน์เดียวกันได้อย่างรวดเร็ว เรียกว่า เครือข่ายสังคม (Social network)

ในการดำเนินงานของห้องสมุดนอกจากจะมีการสร้างเครื่องมือช่วยสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการแล้ว จะต้องให้บริการต่างๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ หรือแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่า ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่มีไว้ให้บริการ และสามารถเข้าถึงได้จากช่องทางใด รวมทั้งบริการต่างๆ ที่เป็นการช่วยตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งห้องสมุดสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและประชาสัมพันธ์ในงานห้องสมุดได้ ด้วยความสามารถของสื่อสังคมออนไลน์ พบว่าประเทศไทยมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์กันอย่างแพร่หลาย เช่น Facebook, Line, Instagram, Twitter โดยเฉพาะ Facebook ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากในประเทศไทย ทำให้ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารสนเทศได้เห็นประโยชน์ของการนำความสามารถของ Facebook มาใช้ในงานบริการสารสนเทศ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างสะดวก ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถนำมาใช้ในการบริการสารสนเทศ ได้แก่

1. Facebook เป็นรูปแบบของบริการสื่อสังคมออนไลน์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2004 (พ.ศ. 2547) โดย นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ชื่อ มาร์ค ซัคเกอร์เบิร์ก (Mark Zuckerberg) ซึ่งจัดทำมาเพื่อใช้เป็นหนังสือรุ่นสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่กลับได้รับนิยมใช้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วไปทั่วโลก

จำนวนผู้ใช้งาน Facebook ทั่วโลก ใน ค.ศ. 2015 (พ.ศ. 2558) มีมากกว่า 1,000 ล้านคน (Facebook, Inc., 2015) Facebook สามารถบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรม Web browser ในคอมพิวเตอร์ และสามารถติดตั้งโปรแกรม หรือ Application ลงในอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ความสามารถของ Facebook คือ การเชื่อมโยงหรือการติดต่อระหว่างบุคคลในสังคมที่มารวมตัวหรือมีความสัมพันธ์กันภายในกลุ่มเดียวกัน หรือ ระหว่างกลุ่ม โดยการเขียนหรือประกาศ (Post) การแบ่งปัน (Share) การพูดคุยโต้ตอบ (Chat) การแสดงความรู้สึกต่อประกาศหรือข้อความต่อผู้อื่น เช่น ถูกใจ (Like) โกรธ (Angry) การใส่ความรู้สึกของตนเอง ณ ขณะนั้น (Feeling) เช่น หิว (Hungry) มีความสุข (Happy) หรือการถ่ายทอดสด (Live) เพื่อเผยแพร่เหตุการณ์ ณ ขณะนั้นผ่านกล้อง เป็นต้น ซึ่งทุกกิจกรรมนั้น จะเป็นการกระทำต่อกลุ่มหรือแวดวงเดียวกัน ทำให้เรียกว่ากลุ่มคนเดียวกันนี้ว่า กลุ่มสังคมออนไลน์ หรือ เครือข่ายสังคม หรือ Social network ซึ่งรูปแบบของข้อมูลหรือกิจกรรมที่กระทำต่อเครือข่ายสังคมเดียวกันนั้น จะมีหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง แฟ้มข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งบุคคลในเครือข่ายสังคมเดียวกันจะสามารถโต้ตอบ แสดงความคิดเห็นหรือแสดงความรู้สึกต่อข้อมูลที่ได้รับทันที เช่น Like ทำให้สามารถส่งข่าวสาร กิจกรรม ความคิดเห็น ความสนใจ หรือเรื่องราวต่างๆ อย่างรวดเร็ว

การใช้ Facebook ในงานบริการสารสนเทศ พบว่าในห้องสมุดหลายแห่ง ได้สร้างแฟนเพจหรือเพจ (Fan page, Page) ใน Facebook เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร กับผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การแจ้งข่าวของห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด แนะนำการใช้ OPAC ของห้องสมุด เป็นต้น (พิมลอร ตันหัน, 2557)

การใช้ Facebook เพื่อการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ และการให้บริการในห้องสมุด ซึ่งจะพบว่า มีการเข้าถึงข่าวสารที่โพสต์นั้นเป็นจำนวนมาก เป็นวิธีการที่ห้องสมุดจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือการแจ้งใน เว็บไซต์หลักของห้องสมุด หรือการให้บริการตอบคำถามผ่าน Facebook messenger โดยผู้ใช้บริการจะต้องกดถูกใจ (Like) ในเพจของห้องสมุด จากนั้นผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการจะสามารถโต้ตอบกันผ่าน Facebook messenger ในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา และช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข่าวสาร ปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่างๆ และผู้ใช้บริการสามารถสนทนาเพื่อแก้ไขปัญหา หรือรับข้อเสนอแนะได้ทันที

2. ไลน์ (Line) เป็นโปรแกรมสำหรับการสนทนาที่สามารถพูดคุยและโต้ตอบกันได้ทันทีทันใด (Instant message) ผ่านอุปกรณ์ทั้งที่เป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา ห้องสมุดสามารถประยุกต์โปรแกรม Line เป็นช่องทางสำหรับการแจ้งข่าว เผยแพร่สารสนเทศ หรือสร้างไว้สำหรับการให้บริการตอบคำถาม

และช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นมิตรมากกว่าการเผชิญหน้า

3. ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นการส่งต่อข้อความและตอบโต้ระหว่างกลุ่มคนในสื่อสังคมเดียวกัน สามารถรับข่าวสารหรือเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นได้ทันที เรียกว่าการทวิต (Tweet) ทวิตเตอร์เป็นสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้รับความนิยมประเภทหนึ่ง ปัจจุบันมีผู้ใช้งานมากกว่า 300 ล้านคน (Twitter, Inc., 2016) ห้องสมุดสามารถส่งข้อความ (Tweet) ผ่านโปรแกรม Twitter เพื่อแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในห้องสมุด

4. เว็บบอร์ด (Web board) หรือ กระดานข่าว เป็นรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ โดยการเขียนหรือเผยแพร่บทความหรือข้อความต่างๆ หรือแสดงความคิดเห็นไว้ในเว็บไซต์ที่ให้บริการ และเผยแพร่สู่สาธารณชน ผู้เข้ามาอ่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ทันที ห้องสมุดสามารถใช้บริการเว็บบอร์ดต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดแจ้งไปยังผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้



ภาพที่ 2 การเผยแพร่สารสนเทศผ่าน Facebook

ที่มา: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2559

5. บล็อก (Blog, Web blog) เป็นรูปแบบของการให้บริการในเว็บไซต์ โดยการเขียนเผยแพร่บทความหรือข้อความหรือการแสดงความคิดเห็น แต่เป็นการเขียนในพื้นที่ส่วนตัว ทำให้ผู้เขียนสามารถกำหนดได้ว่าบล็อกที่เขียนนั้น จะให้ผู้อื่นเข้ามาอ่านได้แบบสาธารณะ คือ อ่านและสามารถแสดงความคิดเห็นได้ หรือตั้งค่าเป็นส่วนตัว คือ ผู้อ่านจะอ่านได้อย่างเดียว แสดงความคิดเห็นไม่ได้ บล็อกที่มีให้บริการ เช่น Blogger, Bloggang, Wordpress ห้องสมุดสามารถให้บริการบล็อกต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้ เช่นเดียวกับเว็บไซต์

บทสรุป

จากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป พฤติกรรมผู้ใช้เปลี่ยนไป สังคมก้าวไปสู่ยุคดิจิทัล ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลง แม้จะเป็นไปอย่างช้าๆ เพื่อสามารถให้บริการ ทั้งบริการเผยแพร่สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือแม้แต่บริการยืม-คืน โดยสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วถึง ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยใช้หลักการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้นแต่ใช้พื้นที่น้อยที่สุด ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การให้บริการระยะไกล การให้บริการแบบ One-stop service (Todaro, 2014) และใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงที่ผู้ใช้พกพาได้สะดวก เช่น แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันการให้บริการอินเทอร์เน็ตครอบคลุมไปยังชุมชนต่างๆ มากยิ่งขึ้น แม้แต่พื้นที่ในชนบท ทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทั่วถึง โดยเฉพาะ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับ

ความนิยมกันอย่างกว้างขวางในสังคมทุกกลุ่ม ทุกวัย ดังนั้นห้องสมุดสามารถประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด สามารถส่งตรงถึงมือผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของงานให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด

เอกสารอ้างอิง

- “พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2559”. (15 กันยายน 2559). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 133 ตอนที่ 80 ก, 1-6. ครุศาสตร์, คณะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). **บรรณารักษ์ : คู่มืออบรมครู**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, กระทรวง. (2559 ข). **เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล = Digital economy**. <<http://www.mict.go.th/view/1/Digital%20Economy>> (20 กันยายน).
- ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, กระทรวง. (2559ก). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**. <http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf> (20 กันยายน).
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). **ห้องสมุดยุคใหม่ = Modern library**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น. พิมลอร ดันหัน. (2557, มกราคม – มิถุนายน). Facebook กับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด. **วารสารห้องสมุด**, ปีที่ 58 (ฉบับที่ 1), 55-61. วิทยบริการ, ศูนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (2559). **ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. <<https://www.facebook.com/lrulibrary>> (25 กรกฎาคม).

วิทยบริการ, ศูนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (ม.ป.ป.).
ระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์.
<<http://opac.lru.ac.th>> (30 สิงหาคม).

ศรีสุภา นาคธน. (2548). **สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
และการค้นคืน.** กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

Facebook, Inc. (2015). **1,000,000,000 People,
together.** <[https://www.facebook.com/pg/
facebook/about](https://www.facebook.com/pg/facebook/about)> (December 13).

Todaro, J. (2014). **Library management for the
digital age : a new paradigm.** Lanham :
Rowman & Littlefield.

Twitter, Inc. (2016). **Monthly active users.** <[https://
about.twitter.com/company](https://about.twitter.com/company)> (December 13).