



บริการตอบคำถามและช่วยค้นเรื่องบนเว็บไซต์

สันทนา อมรไชย

วริศรา แสงไพโรจน์

นภคณ แก้วบรรพต

บริการตอบคำถามและช่วยค้นเรื่องผ่านเว็บไซต์ เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดบริการอ้างอิง (reference service) ของห้องสมุดและหน่วยงานบริการสนเทศ ในยุคที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกในการจัดส่งคำถามหรือปัญหาต่างๆ มายังบรรณารักษ์ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้จัดส่งคำตอบไปยังผู้ใช้บริการ โดยผ่านบริการในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมบนอินเทอร์เน็ต บริการนี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด เพียงผู้ใช้บริการทราบที่อยู่เว็บของห้องสมุดก็สามารถจะได้ข้อมูลตามต้องการหรือรู้แหล่งที่จะให้ข้อมูลต่างๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว การบริการนี้มักจะทำควบคู่ไปกับการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลและมีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้บริการ บางแห่งจัดเตรียมข้อมูลไว้บนแผ่น (plate) เพื่อให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์สืบค้นแบบ Boolean สามารถสืบค้นได้ บางแห่งมีระบบเชื่อมโยงกับผู้เชี่ยวชาญ (expert system) เพื่อตอบคำถามเฉพาะ การรับคำถามจะใช้ Web form ให้ผู้ใช้บริการ

กรอกข้อมูล แทนการสัมภาษณ์ (reference interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้ในการกำหนดแนวการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ความสะดวกรวดเร็วของคำตอบและความพร้อมด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้มีผู้เข้ามาลงทะเบียนและใช้บริการทางเว็บเพิ่มมากขึ้น ห้องสมุดและหน่วยงานสารสนเทศในต่างประเทศที่พัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดไฮบริดมีความตื่นตัวในการพัฒนาโปรแกรมรับคำถามและจัดส่งคำตอบในระบบเครือข่ายที่ช่วยส่งคำถามไปยังหน่วยงานเครือข่ายที่กระจายในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและทั่วโลก ในอนาคตอันใกล้ผู้ใช้บริการสามารถส่งคำถามที่โฮมเพจของห้องสมุดกลับบ้าน และจะได้รับคำตอบจากหน่วยงานเครือข่ายที่มีข้อมูล

ในประเทศไทยการรับคำถามและจัดส่งคำตอบ ยังใช้วิธีสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ผู้ใช้บริการ จะต้องใช้วิธีส่งคำถามไปยังหน่วยงานที่คาดหวังว่าจะมีข้อมูลซึ่งใช้เวลามากกว่าจะได้แหล่งข้อมูลและคำตอบที่ต้องการ

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่มีผู้มาใช้บริการห้องสมุดและเข้ามาใช้ทางเว็บไซต์และติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร และทางอีเมล เฉลี่ยวันละประมาณ 200-300 คน ปัจจุบันผู้เข้าใช้นิยมเข้าใช้ห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์และจะสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรสารทางโทรศัพท์ และทางอีเมลมากขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มบริการตอบคำถามและช่วยค้นเรื่องบนเว็บไซต์ โดยการจัดทำฐานข้อมูลช่วยค้นเรื่องที่รวบรวมคำถามและคำตอบที่มีผู้มาใช้บริการบ่อยๆ พร้อมรายการเอกสารที่อ้างอิงและสารสำคัญในเอกสารนั้นๆ การรับคำถามในช่วงแรกจะรับทางอีเมล ผู้สนใจสามารถเข้ามาใช้บริการได้ที่เว็บเพจ “Reference Service” ที่ [http:// siweb.go.th](http://siweb.go.th) ดังตัวอย่างการแสดงผลการค้นข้อมูลเรื่องถ่านกัมมันต์ (Activated carbon) จากฐานข้อมูลบริการช่วยค้นเรื่องบนเว็บไซต์



ตัวอย่าง
แสดงผลการค้นหาข้อมูลจากฐานบริการค้นเรื่อง
บน Web site ของสำนักหอสมุดฯ

หน้า Web site หน้าแรก แสดงเรื่องที่มีการจัดทำบน Website ของสำนักหอสมุดฯ



ตัวอย่างแสดงหน้าของข้อมูล เมื่อเลือกเรื่อง ถ่านกัมมันต์ (Activated Carbon)



ตัวอย่างแสดงหน้าของข้อมูล เมื่อเลือกหัวเรื่องย่อย
เรื่องการจุดติดไฟของถ่านกัมมันต์ (Activated Carbon)





ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลที่ได้ หลังจากเลือกรายการตามชื่อเอกสาร

รายการเอกสารที่ 1



รายการเอกสารที่ 2

Item	Quantity	Unit price	Total
Carbon fiber	100	1000	100000
Carbon fiber (total weight)	100	1000	100000
Carbon fiber (total weight)	100	1000	100000
Carbon fiber	100	1000	100000
Carbon fiber	100	1000	100000

เอกสารอ้างอิง

Chowdbury, Gobinda G. Digital libraries and reference services : present and future. **Journal of Documentation**, June, 2002, vol. 58, no. 3, p. 258-283.

Gottesman, Laura, Digital reference : bringing the reference desk to cyberspace. **The Library of Congress Information Bulletin**, March-April, 2002. Vol. 61, no. 3-4. p. 56-57

_____. Question point : collaborative reference service. **The Library of Congress Information Bulletin**, March-April, 2002, vol. 61, no. 3-4 p. 58-59

Lankes, R. David ed. **Implementing digital reference services**. London : Facet Publishing, 2003, p. 232.

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง. โด้ะบริการอ้างอิงเสมือน : บริการถามคำถามและตอบผ่านอินเทอร์เน็ต. **วารสารชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์**, 2539, ปีที่ 16, หน้า 38-55.

สันทนา อมรไชย. การศึกษาและประเมินผลบริการค้นเรื่องของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. **เอกสารผลงานที่เสนอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์** 8ว. กรุงเทพฯ : กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2547, 128 หน้า.