



# การให้บริการตอบคำถาม งานวารสาร

---

## Journal Information Services



## ความเป็นมาของการให้บริการ

- \* เริ่มต้นโดย คุณรุจเรขา ทัศนวิษณุ หัวหน้างานสารสนเทศ และห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข ร่วมกับผู้ดูแลงานวารสาร

โดยมีเหตุผลหลัก 2 ข้อ

- เมื่อผู้ใช้มีปัญหาในการค้นหาวารสารจะเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ในห้องทำงานหรือไม่
- สถิติการใช้วารสารฉบับพิมพ์มีจำนวนที่ลดลงจากเดิมค่อนข้างเยอะ



## ความเป็นมาของการให้บริการ

- \* เปิดให้บริการใน วันที่ 7 พฤศจิกายน 2550
- \* ช่วงเวลาในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ช่วง  
ช่วงเช้า : เวลา 8.30 - 12.30 น.  
ช่วงบ่าย : เวลา 12.30 - 16.30 น.
- \* สถานที่ให้บริการ : ห้องสมุดบริเวณชั้น 3



## จุดประสงค์หลักของการให้บริการ

- \* เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการสืบค้นวารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในกรณีที่มีไม่ที่รายการ (กรณีเยอะๆ จะแนะนำให้ไปใช้ บริการสืบค้นที่ชั้น 2)
- \* เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาตัวเล่มวารสารในกรณีที่ หาไม่เจอหรือไปหาไม่ถูก
- \* เพื่อตอบคำถามต่างๆ ของผู้ใช้ทั้งทางด้านวิชาการและ เรื่องอื่นที่ทั่วๆ ไป

## บุคลากรที่ให้บริการ



น.ส.มานิตา ศรีดี : บรรณารักษ์งานวารสาร



น.ส.ดวงพร โพธิ์บุตร : ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด



น.ส.รัตน์ชนก ยอดพินิจ : ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด



## แบบฟอร์มบันทึกการให้บริการ

- \* แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการ
- \* แบบฟอร์มสรุปการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา

**ข้อมูลการให้บริการตอบคำถามงานวารสาร ชั้น 3**  
**เดือน มกราคม 2551**

วัน/เดือน/ปี	ข้อมูลการสอบถาม	การให้บริการ / การตอบคำถาม	อาจารย์	นักศึกษา	บุคลากร	บุคคล ภายนอก	เวลา ให้บริการ	ลงชื่อ ผู้ให้บริการ

ตัวอย่าง แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการให้บริการ

**สรุปการให้บริการตอบคำถามงานวารสาร ชั้น 3**  
**เดือน มกราคม 2551**

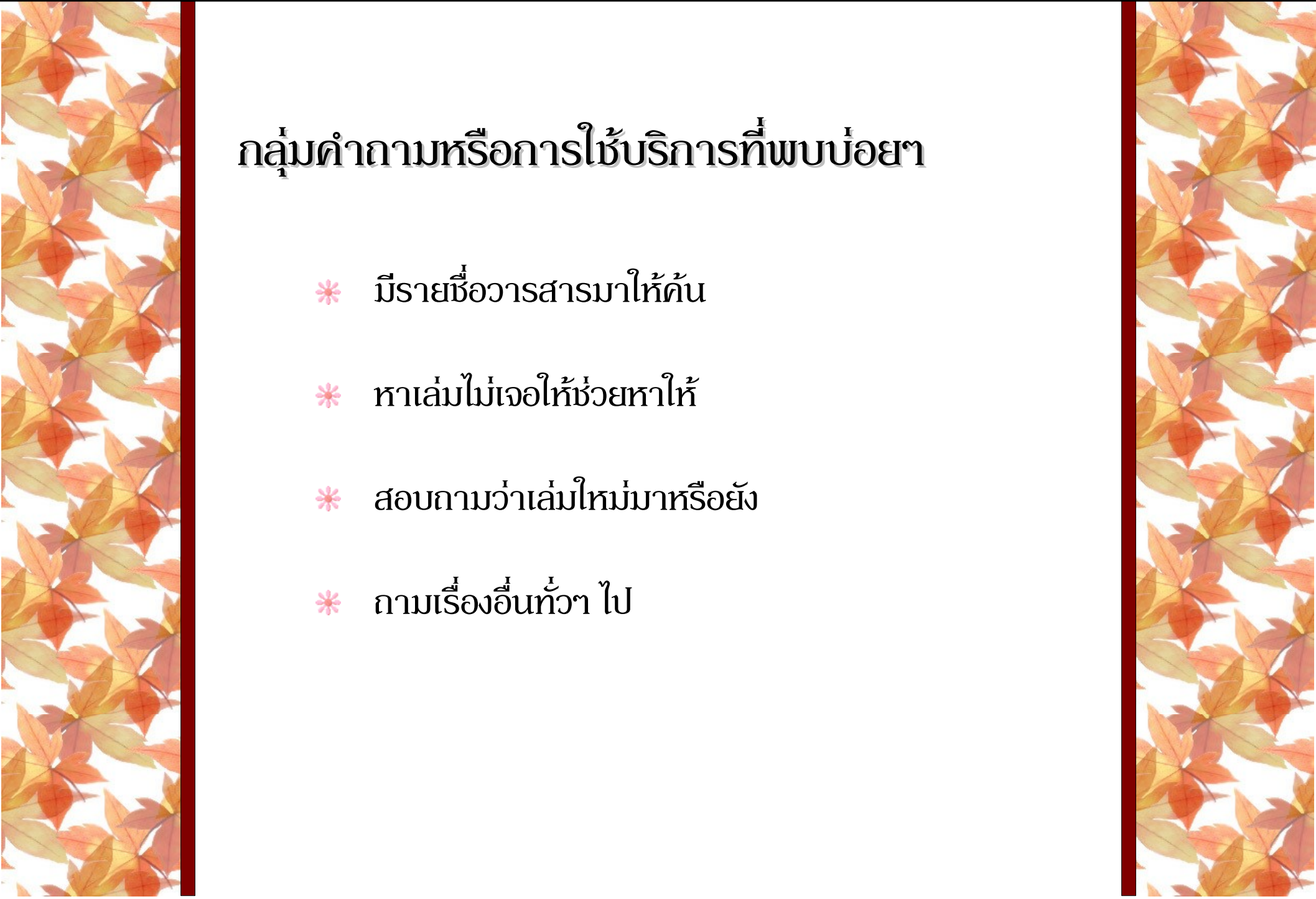
วัน/เดือน/ปี	8.30 - 12.30 น.	ลงชื่อผู้ผู้ช่วย	12.30 - 16.30 น.	ลงชื่อผู้ผู้ช่วย

ตัวอย่าง แบบฟอร์มสรุปการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา





## กลุ่มคำถามหรือการให้บริการที่พบบ่อยๆ

- \* มีรายชื่อวารสารมาให้ค้น
  - \* หาเล่มไม่เจอให้ช่วยหาให้
  - \* สอบถามว่าเล่มใหม่มาหรือยัง
  - \* ถามเรื่องอื่นๆ ทั่วไป
- 

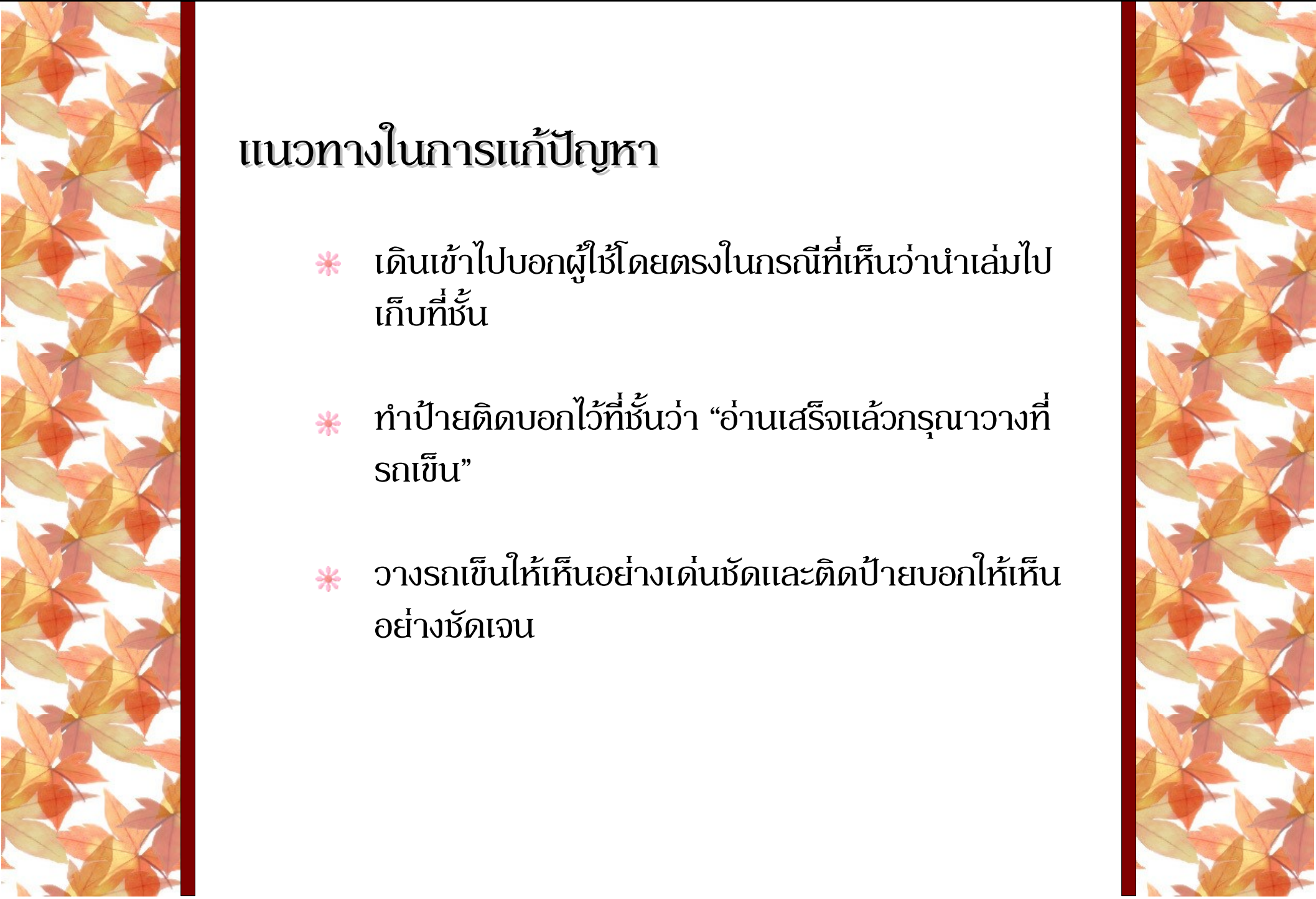


## ข้อสังเกตที่คิดว่าทำให้สัทธิการใช้วารสารลดลง

- \* ผู้ใช้นำเล่มไปเก็บเองที่ชั้น
- \* ผู้ใช้ยื่นอ่านที่ชั้นเลย เมื่อเสร็จแล้วก็วางไว้ที่เดิม
- \* การเก็บสถิติไม่ได้ทำตลอดเวลา บางเล่มที่ถูกหยิบบ่อยๆ ก็จะไม่ได้อยู่ที่ชั้น
- \* ผู้ใช้มีแนวโน้มที่อ่านวารสารน้อยลงจริงๆ

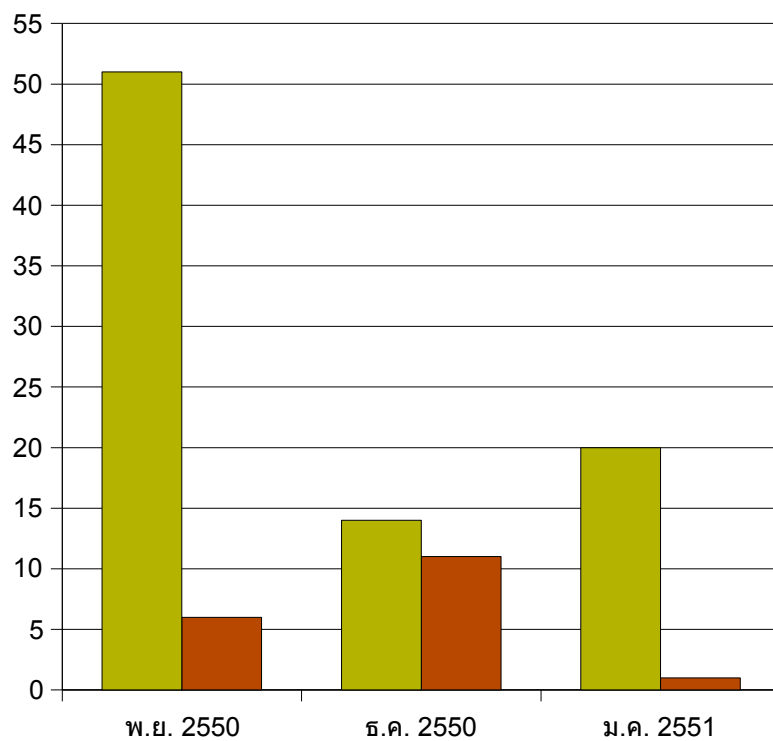




## แนวทางในการแก้ปัญหา

- \* เดินเข้าไปบอกผู้ใช้โดยตรงในกรณีที่เห็นว่าน่าเล่มไปเก็บที่ชั้น
  - \* ทำป้ายติดบอกไว้ที่ชั้นว่า “อ่านเสร็จแล้วกรุณาวางที่รถเข็น”
  - \* วางรถเข็นให้เห็นอย่างเด่นชัดและติดป้ายบอกให้เห็นอย่างชัดเจน
- 



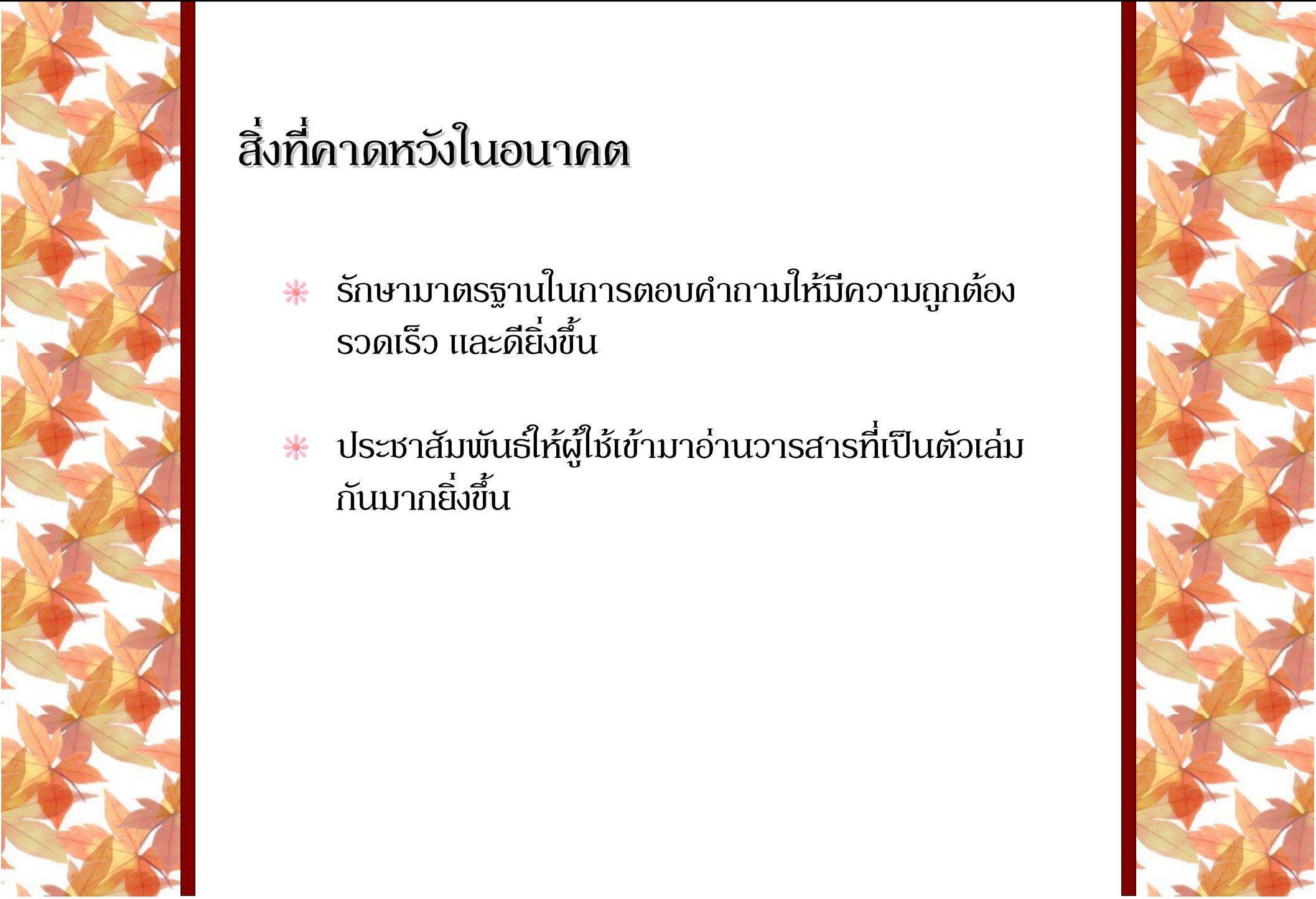
## สรุปแนวโน้มการให้บริการในแต่ละเดือน



-  คำถามด้านวิชาการ
-  คำถามอื่นที่ทั่วไป



## สิ่งที่คาดหวังในอนาคต

- \* รักษามาตรฐานในการตอบคำถามให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และดียิ่งขึ้น
  - \* ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช่เข้ามาอ่านวารสารที่เป็นตัวเล่มกันมากยิ่งขึ้น
- 

**Journal Information  
Services**











# จบการนำเสนอค่ะ

โดย

นางสาวมานิตา ศรีดี  
บรรณารักษ์งานวารสาร  
ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

