



1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ การสืบค้น การได้ตัวเล่ม

3. นิยาม

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุด จะครอบคลุมทั้งที่เป็นคำถามทั่วไป จนถึงการได้ตัวเล่มหนังสือหรือข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้า ทำวิจัยได้

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1) บรรณารักษ์สอบถามความต้องการจากผู้ใช้บริการและวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้ต้องการอะไร ต้องการข้อมูลประเภทใด
- 2) กำหนดคำสำคัญ ขอบเขต ประเภทเอกสาร และแจ้งผู้ใช้บริการให้พิจารณาว่า ตรงกับความต้องการหรือไม่
- 3) แจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบถึงแหล่งจัดเก็บ สถานะของสิ่งพิมพ์หรือทรัพยากรสารสนเทศนั้น รวมถึงการให้บริการยืมระหว่างหน่วยงาน การยืมระหว่างห้องสมุด

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 WI-LS-29 แนวปฏิบัติในการให้บริการช่วยการค้นคว้า
- 5.2 WI-LS-32 แนวปฏิบัติในการบริการทรัพยากรพิเศษ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม
- 5.3 WI-LS-33 แนวปฏิบัติในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 5.4 WI-LS-34 แนวปฏิบัติในการบริการหนังสือที่มีสถานภาพ cataloging
- 5.5 WI-LS-35 แนวปฏิบัติในการบริการหนังสืออนุรักษ์/หนังสือแบบเรียน/หนังสือหายาก
- 5.6 WI-LS-14 แนวปฏิบัติในการยืมหนังสือระหว่างหน่วยงาน (ICL)