



ผู้ให้บริการ
สารสนเทศ
Information Provider

ฐิติยา เนตรวงษ์
รัชฎาพร ธีรารวรรณ
หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

เอกสารประกอบการสอนวิชาผู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นการรวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหา การเขียนในลักษณะที่มีข้อมูลประกอบเชิงบรรยายที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ รูปแบบการจัดการและการให้บริการสารสนเทศทั้งที่อยู่ในรูปสถาบันบริการสารสนเทศทั่วไป สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ตัวแทนซื้อขายสารสนเทศ รวมถึงที่ปรึกษาสารสนเทศ

เนื้อหาในเอกสารเล่มนี้ได้แบ่งออกเป็น 8 หัวเรื่อง ประกอบด้วย บทนำ รูปแบบการบริการ สารสนเทศ เทคโนโลยีการให้บริการสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ สารสนเทศเชิง พาณิชย์ สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การจัดการบริการสารสนเทศ และสุดท้ายการ ประกันคุณภาพสถาบันบริการสารสนเทศ แนวคิดต่างๆ รวบรวมขึ้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน สถาบันบริการสารสนเทศได้และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการ สารสนเทศ

ท่านที่นำเอกสารเล่มนี้ไปใช้ควรศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารอื่นๆ ประกอบด้วย หวังว่า เอกสารเล่มนี้คงอำนวยประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้สนใจไม่มากนักน้อย หากท่านที่นำไปใช้พบ ข้อบกพร่องประการ ผู้เขียนขอน้อมรับเพื่อดำเนินการแก้ไขและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์นั้น ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความหมายของการบริการสารสนเทศ	1
ความหมายของผู้ให้บริการสารสนเทศ	2
ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ให้บริการสารสนเทศ	4
คุณสมบัติและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสารสนเทศ	7
จรรยาบรรณวิชาชีพในงานบริการสารสนเทศ	9
แนวปฏิบัติการให้บริการสารสนเทศ	10
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศและการใช้งาน โดยธรรม (Fair Use)	11
สรุป	13
คำถามทบทวน	14
บทที่ 2 รูปแบบการบริการสารสนเทศ	15
รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ	15
รูปแบบการให้บริการสารสนเทศทันสมัย	18
รูปแบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	22
สรุป	35
คำถามทบทวน	36
บทที่ 3 เทคโนโลยีการให้บริการสารสนเทศ	37
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการสารสนเทศ	37
เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อการบริการสารสนเทศ	42
ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการสารสนเทศ	47
สรุป	52
คำถามทบทวน	53

	หน้า
บทที่ 4 สถาบันบริการสารสนเทศ	54
ความหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ	54
ห้องสมุด	55
ศูนย์สารสนเทศ	61
ศูนย์ข้อมูล	63
หน่วยงานทะเบียนสถิติ	63
ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ	63
ศูนย์แจกจ่ายสารสนเทศ	64
ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ	64
หน่วยงานจดหมายเหตุ	64
สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	64
สถาบันบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	65
สรุป	67
คำถามทบทวน	69
บทที่ 5 สารสนเทศเชิงพาณิชย์	70
การให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	70
การจัดการธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	71
การวิเคราะห์สารสนเทศเชิงธุรกิจ	72
แนวทางการวิเคราะห์สารสนเทศ	75
รูปแบบการวิเคราะห์สารสนเทศ	76
กระบวนการวิเคราะห์สารสนเทศ	77
อุตสาหกรรมสารสนเทศ	79
รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	79
วิธีการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	82
ลักษณะของบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ที่ดี	82
กลยุทธ์การให้บริการธุรกิจสารสนเทศเชิงพาณิชย์	83
สรุป	84
คำถามทบทวน	85

	หน้า
บทที่ 6 สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	86
สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของต่างประเทศ	86
สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ของไทย	89
รูปแบบการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	92
ที่ปรึกษาสารสนเทศ	94
สรุป	98
คำถามทบทวน	100
บทที่ 7 การจัดการบริการสารสนเทศ	101
แนวคิดทางการจัดการ	101
หลักการจัดบริการสารสนเทศ	106
เทคนิคการให้บริการสารสนเทศ	107
การจัดบริการสารสนเทศ	108
สรุป	111
คำถามทบทวน	113
บทที่ 8 การประกันคุณภาพสถาบันบริการสารสนเทศ	114
การบริหารคุณภาพโดยรวม	114
การประกันคุณภาพ ISO 9000	117
การจัดการคุณภาพ	120
การจัดการคุณภาพของงานบริการ	121
สรุป	124
คำถามทบทวน	125
บรรณานุกรม	126