

บทที่ ๒



บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ซึ่งมีผู้เรียกในภาษาไทยต่าง ๆ กัน เช่น บริการตอบคำถาม บริการเพื่อการค้นคว้า บริการช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการอ้างอิง บริการอ้างอิงและสนเทศ ได้มีผู้อธิบายความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกันได้ให้คำจำกัดความว่า "เป็นงานขั้นตอนหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยผู้อ่านในการค้นหาข้อเท็จจริงและช่วยเหลือให้มีการใช้แหล่งความรู้ของห้องสมุดในการศึกษาและวิจัย"^๑

มาร์กาเรต ฮัทชินส์ (Margaret Hutchins) ได้อธิบายว่า "เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ให้ค้นหาข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่ต้องการโดยห้องสมุดหลาย ๆ แห่งจัดทำขึ้น เพื่อให้ค้นหาความรู้ ข้อเท็จจริงได้ง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้"^๒

แอล. เอ็ม. ฮาร์รอด (L. M. Harrod) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "เป็นสาขาหนึ่งของบริการห้องสมุดซึ่งรวมถึงความช่วยเหลือให้แก่ผู้อ่านในการค้นหาข่าวสาร ข้อเท็จ

^๑Americal Library Association, Committee on Library Terminology, A.L.A. Glossary of Library Terms; with a Selection of Terms in Related Field (Chicago: American Library Association, 1943), p. 113.

^๒Margaret Hutchins, Introduction to Reference Work (Chicago: American Library Association, 1944), p. 10.

จริงในสาขาวิชาต่าง ๆ"^๑

เจสียา พันธุ์สีดา ได้อธิบายว่า "เป็นบริการในการให้ความรู้ข้อมูลและข้อเท็จจริงซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้ว แก่ผู้ใช้ห้องสมุดและผู้ค้นคว้าวิจัย"^๒

จากความหมายที่ประมวลมานี้ พอจะสรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือ บริการอย่างหนึ่งที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ให้สามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อเท็จจริงหรือคำตอบในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์ใน การที่จะช่วยผู้ใช้ห้องสมุดให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของห้องสมุดได้มากที่สุด

ความเป็นมาของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้ ได้เริ่มขึ้นในสหรัฐอเมริกา โดยเกิดขึ้นในห้องสมุดประชาชนก่อน ผู้ริเริ่ม คือ แซมมวล กริน (Samuel Green) บรรณารักษ์ของห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Library) โดยในการประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกันเป็นผู้จัด เมื่อ ปี ค.ศ. ๑๘๗๖ กรินได้เสนอความคิดเห็นในด้านการให้บริการแก่ผู้อ่าน ซึ่งสรุปได้ว่า บรรณารักษ์ควรจะทำตัวให้ผู้อ่านเข้าถึงอยู่เสมอ ควรที่จะได้ช่วยกระตุ้นผู้อ่านให้บอกปัญหาที่มีเพื่อช่วยเหลือหาคำตอบให้ผู้อ่าน ทั้งนี้เพราะเห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนส่วนมากไม่มีความชำนาญที่จะตัดสินใจว่าข้อเท็จจริงที่เขาต้องการควรรอยู่ในหนังสือเล่มใด ฉะนั้นการที่จะแนะนำให้ผู้อ่านค้นดูจากบัตรรายการเพียงอย่างเดียว

^๑L. M. Harrod, The Librarians' Glossary & Reference Book, 4 th ed. (London: Andre Deutsch, 1977), p. 694.

^๒เจสียา พันธุ์สีดา, "บริการอ้างอิงและสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย," วารสารบรรณศาสตร์ ๑ (ตุลาคม ๒๕๒๑): ๓๔.

ย่อมไม่เพียงพอ^๑ มีบรรณารักษ์จำนวนมากเห็นพ้องกับความคิดของกรีนและได้นำความคิดนี้ไปเริ่มใช้ในห้องสมุดของตน

สำหรับในห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้เจริญควบคู่มากับการพัฒนาการด้านวิทยาการและการศึกษา กล่าวคือ แต่เดิมนั้นการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกายังคงเป็นแบบใช้ตำราเล่มเดียวและใช้วิธีการท่องจำ ในระบบการศึกษาเช่นนี้ ห้องสมุดมีความสำคัญก็แต่เพียงเป็นที่เก็บหนังสือเท่านั้น บริการของห้องสมุดในตอนนั้นก็คือ การเตรียมหนังสือไว้สำหรับการอ่านและการยืม ยังไม่มีบริการที่จะช่วยเหลือผู้อ่านเป็นรายบุคคลให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดอย่างเต็มที่ ต่อมาราวศตวรรษที่ ๒๐ มหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาได้เปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนมาเป็นแบบปฐกถาและสัมมนา ซึ่งเผยแพร่โดยนักศึกษาชาวอเมริกันที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศเยอรมัน และยอมรับแนวความคิดที่ว่า การวิจัยเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย นอกเหนือไปจากการจัดการศึกษา จึงได้จัดให้มีการวิจัยในหลักสูตรการศึกษาต่อจากปริญญาตรี

เมื่อมหาวิทยาลัยเปลี่ยนแนววิธีสอนพร้อมกับสนับสนุนการวิจัยซึ่งต้องการใช้สิ่งพิมพ์เป็นจำนวนมากในการศึกษาค้นคว้า ความจำเป็นในการใช้ห้องสมุด ตลอดจนความต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาสิ่งพิมพ์ในห้องสมุดก็มีมากขึ้น ฝ่ายห้องสมุดก็ได้มีความคิดที่จะจัดบรรณารักษ์ผู้มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาต่าง ๆ และมีประสบการณ์ในการค้นหา และ การใช้สิ่งพิมพ์เพื่อการศึกษา ค้นคว้า ไว้คอยบริการผู้ใช้ห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งในระยะแรกเรียกว่า การช่วยเหลือผู้อ่าน (Aid to Readers)^๒ โดยมี เมลวิลล์ คิวอี้ (Melvil Dewey) ซึ่งเป็นผู้คิดระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมขึ้นในปี

^๑Bohdan S. Wymar, Introduction to Bibliography and Reference Work: A Guide to Materials and Sources, 4 th ed. (Rochester: Libraries Unlimited, 1967), p. 13.

^๒William A. Katz, Introduction to Reference Work (New York: McGraw-Hill Book Co., 1969), 2: 4-5.

ค.ศ. ๑๘๗๖ และเป็นผู้เสนอให้มหาวิทยาลัยโคลัมเบียจัดตั้งโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ขึ้น รวมทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ เริ่มตั้งแผนกตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Department) ขึ้นในมหาวิทยาลัยใน ปี ค.ศ. ๑๘๘๖ โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาหนังสืออ้างอิงที่ตีมาไว้ในห้องสมุด ได้แก่ บรรณานุกรม สารานุกรม พจนานุกรมและอื่นๆ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ก็ได้จัดตั้งแผนกตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขึ้น ต่อมา ตั้งแต่ ปี ค.ศ. ๑๘๘๑ เมื่อมีผู้เขียนบทความทางบรรณารักษศาสตร์ ก็มักใช้คำว่างานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) แทนคำว่า การช่วยเหลือผู้อ่าน (Aid to Readers)^๑

นับตั้งแต่ ค.ศ. ๑๘๘๖ เป็นต้นมา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็มีบทบาทสำคัญขึ้น โดยได้รับการพิจารณาเป็นหัวข้อของการอภิปราย ในการประชุมประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกาทุกครั้ง มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ก็เริ่มเปิดสอนวิชาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นวิชาสำคัญวิชาหนึ่งของหลักสูตร ห้องสมุดทุกประเภทได้ยอมรับว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุดและได้จัดงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแยกเป็นแผนกงานที่สำคัญภายในห้องสมุด^๒

ในปัจจุบัน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) นี้ได้มีพัฒนาการมากขึ้น จนได้มีคำใหม่ที่ใช้เรียกบริการด้านนี้ว่า บริการสารนิเทศ (Information Service) ซึ่งมีความหมายกว้างขวางและลึกซึ้งกว่าบริการตอบคำถาม

^๑ คิมลพพรรณ ประเสริฐราช เรพเพอร์, การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๑๔), หน้า ๑๓-๑๔.

^๒ Katz, Introduction to Reference Work, 2: 6.

และช่วยการค้นคว้า^๑ เพราะเปลี่ยนจากบริการที่เพียงแนะนำแหล่งคำตอบ ช่วยหาคำตอบ ช่วยจัดหาเอกสารในการค้นคว้าวิจัยและสอนวิธีใช้ห้องสมุด ซึ่งบริการเหล่านี้จะทำได้เมื่อมีผู้ใช้ห้องสมุดมาขอใช้บริการเท่านั้น จึงเป็นเพียงบริการที่ตอบสนองตามความประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุด ไปเป็นบริการที่เป็นเนื้อหาวิชาการมากขึ้น โดยบรรณารักษ์ต้องรวบรวมข้อมูลไว้แล้วนำออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา นับเป็นบริการที่น่าเสนอข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ เนื้อหาที่ให้บริการของบริการสารนิเทศเป็นเนื้อหาเฉพาะเรื่อง ไม่ครอบคลุมไปถึงสาขาอื่นมากนัก และข้อมูลที่รวบรวมไว้ต้องมีการเขียนขึ้นใหม่ โดยการวิเคราะห์เรื่อง เรียกว่า State-of-the-Art ซึ่งบรรณารักษ์จะสรุปเรื่องที่ซ้ำ ๆ กันที่ลงในวารสารและเอกสารอื่น ๆ เพื่อประหยัดเวลาของผู้ใช้ไม่ให้อ่านเรื่องซ้ำ

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เนื่องจากงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดให้มากที่สุด โดยพยายามอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ ช่วยค้นหาเรื่องราวเพื่อการศึกษาและถาวรค้นคว้าวิจัยตามที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว^๒ และมุ่งแนะนำให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดให้สัมพันธ์กับการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าด้วยตนเองต่อไป^๓ หน้าที่ของบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจึงไม่เพียงแต่ตอบคำถามเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหน้าที่ต่าง ๆ อีกด้วย ใน ค.ศ. ๑๙๖๑ คณะกรรมการ

006757

^๑วลัยพร เหมะรัชตะ, การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (กรุงเทพมหานคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๑), หน้า ๕.

^๒เฉลียว พันธุ์ลีดา, "บริการอ้างอิงและสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย," หน้า ๓๔.

^๓Guy R. Lyle, The Administration of the College Library,

4 th ed. (New York: H. W. Wilson Co., 1974), p. 91.

กำหนดมาตรฐาน แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards, Reference Services Division, American Library Association) ได้กำหนดหน้าที่การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ ๒ ประการ คือ

- ก. การให้บริการทางตรง (Direct Services)
- ข. การให้บริการทางอ้อม (Indirect Services)^๑

ก. การให้บริการทางตรง หมายถึง การให้บริการด้านข่าวสารข้อเท็จจริงและการตอบคำถามทั่ว ๆ ไป ตั้งแต่คำถามง่าย ๆ จนถึงคำถามยาก ๆ ที่ต้องค้นจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนช่วยการค้นคว้าตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งมี ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑. ให้ความช่วยเหลือและแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดทั้งเป็นกลุ่มและรายบุคคล ซึ่งได้แก่ การอธิบายถึงวิธีการจัดห้องสมุด ให้คำแนะนำอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการแก่ผู้อ่านในการใช้บัตรรายการ เอกสารและหนังสือ เช่น หนังสือคู่มือทางบรรณานุกรม นามานุกรม ทรราชมี ตลอดจนหนังสืออื่น ๆ

๒. บริการตอบคำถามทางวิชาการเป็นรายบุคคลทั้งโดยการมาถามด้วยตนเองทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ โดยค้นหาคำตอบ แนะนำแหล่งข้อมูล เตรียมทรราชมีเฉพาะวิชา คิดต่อหาข้อมูลที่ไม่มีในห้องสมุด ตลอดจนบริการช่วยการค้นคว้าเพื่อการศึกษาและวิจัย ได้แก่ ช่วยรวบรวมบรรณานุกรม จัดทำสารระสังเขปและเลือกเผยแพร่สารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้ เป็นต้น^๒

^๑Katz, Introduction to Reference Work, 2: 35.

^๒สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สำนักบรรณสารการพัฒนา, "หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งบรรณารักษ์," ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๓ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๒๓): ๑๗-๑๘.



ข. การให้บริการทางอ้อม หมายถึง หน้าที่ประจำของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จะเตรียมงานห้องสมุดให้เรียบร้อยพร้อมเพียง เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางตรง ดำเนินไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลายลักษณะดังนี้

๑. จัดหาหนังสืออ้างอิงที่เหมาะสมมาไว้ในห้องสมุด รวมทั้งทำบรรณานุกรมและบรรณนิทัศน์สังเขปของหนังสืออ้างอิงนั้น เพื่อความสะดวกในการใช้

๒. ดูแลความเรียบร้อยทั่วไปของแผนก ดูแลหนังสือและวัสดุอ้างอิงในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่ดี อยู่ในที่ที่ตรวจและผู้ใช้สามารถหยิบใช้ได้สะดวก นอกจากนี้จะต้องดูแลให้เจ้าหน้าที่ของแผนกทำหน้าที่อย่างดีด้วยการแบ่งงานให้รับผิดชอบและอบรมให้เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมายและให้รู้จักประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของห้องสมุด^๑

๓. กระตุ้นให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดโดยการจัดสนทนาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดและบริการพิเศษทางวิชาการ จัดนิทรรศการทรัพยากรทางวิชาการเฉพาะเรื่องและทรัพยากรใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดได้รับ จัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การอภิปราย เพื่อสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น

๔. หน้าที่อื่น ๆ รวมถึงแต่การจำกัดเก็บสถิติต่าง ๆ เช่น การบันทึกคำถาม บันทึกสถิติผู้มาใช้บริการตอบคำถาม การรักษาความสะอาดของแผนก การซ่อมหนังสืออ้างอิง การเรียงบัตรรายการหนังสืออ้างอิง การทำงบประมาณของแผนก การเก็บหนังสือขึ้นชั้น เป็นต้น^๒

^๑Louis Round Wilson and Maurice F. Tauber, The University Library, 2d ed. (New York: Columbia University Press, 1956), p. 215.

^๒คิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, การบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า, หน้า ๑๒.

คุณสมบัติของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างหนังสือและทรัพยากรอื่น ๆ ของห้องสมุดกับผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงหนังสือหรือได้ข้อมูลต่าง ๆ ตามต้องการ และช่วยให้คุณภาพของการสอน การวิจัย ตลอดจนบริการอื่น ๆ ดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม^๑ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ

๑. รั้งงานบริการ อุดหนุนและขยัน มีความกระตือรือร้นอย่างแท้จริงที่จะช่วยเหลือผู้มาสอบถาม ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บางครั้งต้องหาคำตอบจากหนังสือและสิ่งพิมพ์หลายเล่ม เมื่อหาคำตอบครั้งแรกไม่พบก็ไม่ท้อแท้และพยายามค้นหาในหนังสือเล่มอื่นๆ ที่คิดว่าจะมีคำตอบที่ต้องการ^๒

๒. มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงและวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ของห้องสมุดที่ทำงานอยู่ รวมทั้งได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถบริการผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๓

๓. เป็นนักวิชาการที่มีคุณภาพ มีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวางรวมทั้งมีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ กับควรมีความคิดสร้างสรรค์

^๑Suseela Kumar, The Changing Concept of Reference Service (Delhi: Vikas Publishing House, 1974), p. 28.

^๒Julia Ruth Armstrong, "Teaching and Practice of Reference Service," Journal of Education for Librarianship 4 (Winter 1963): 174.

^๓Thelma Freider, "Will the Real Problem Please Stand Up," Library Journal 91 (April 1966): 2008.

๔. บุคลิกภาพดี มีความเป็นมิตรและควรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้มาขอรับบริการ เป็นคนมีหน้าตาอึดอัดแจ่มใส ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ตอบคำถาม เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ การมีคุณสมบัติเหล่านี้ จะเป็นการดึงดูดให้ผู้มาขอรับบริการสนใจและอยากติดต่อด้วย^๑

๕. ยอมรับความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ ไม่ตีความเอง ไม่เอาความรู้สึกของตนเองเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับ

๖. มีความจำและมีจินตนาการดี รวมทั้งมีความถี่ถ้วน เป็นระเบียบและช่างสังเกต ซึ่งจะช่วยให้รู้แหล่งคำตอบจนสามารถค้นหาคำตอบให้แก่ผู้มาขอรับบริการได้^๒

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม กลุ่มแรก คือ นิสิตนักศึกษา ซึ่งมีทั้งนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโทและนักศึกษาปริญญาเอก กลุ่มที่สอง คือ อาจารย์ กลุ่มที่สาม เป็นเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยและกลุ่มสุดท้าย คือ บุคคลภายนอกในห้องสมุดมหาวิทยาลัยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดทั้ง ๔ กลุ่มดังกล่าว สามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการตอบคำถาม (Reference Service) นับเป็นงานหลักของห้องสมุด เป็นการช่วยค้นคว้าหาคำตอบให้ตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งวิธีการที่ผู้ใช้ถามนั้นสามารถแบ่งได้เป็น การถามทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ และการที่ผู้ใช้ห้องสมุดถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ด้วยตนเอง ในวิธีการทั้งหมดนี้ คำถามที่ผู้ใช้ถามด้วยตนเองนับเป็นคำถามที่ดีที่สุด เพราะบรรณารักษ์สามารถซักถามหารายละเอียดจากผู้ถามได้ดีกว่าวิธีการอื่น ๆ จากการสอบถามนี้ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ทราบความต้องการและความ

^๑ริลท์ จินตวงศ์, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด (เชียงใหม่: ศูนย์หนังสือเชียงใหม่, ๒๕๒๑), หน้า ๑๐๖.

^๒Hutchins, Introduction to Reference Work, p. 32.

สามารถในการค้นคว้าของผู้ถาม เป็นแนวทางให้บรรณารักษ์สามารถค้นหาคำตอบได้จนเป็นที่พอใจของผู้ถาม^๑

การให้บริการตอบคำถามตามทฤษฎีของแซมมวล รอสไตน์ (Samuel Rothstein) แบ่งลักษณะการให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ออกเป็น ๓ ทฤษฎี^๒ คือ

ก. การให้บริการน้อยที่สุด (Minimum Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง เป็นวิธีการที่ดีที่สุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ จึงมีหน้าที่ช่วยผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักช่วยเหลือตนเอง โดยการสอนให้รู้จักวิธีการใช้หนังสือและห้องสมุดมากกว่าที่จะหาข้อมูลให้ เป้าประสงค์ก็คือ ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด

ข. การให้บริการพอ ประมาธ (Middling Theory) ทฤษฎีนี้เป็นการสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักค้นคว้าหาคำตอบจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองมากกว่าที่จะให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ เป็นผู้จัดหาคำตอบให้โดยตรง การให้บริการจึงมีทั้งสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดช่วยตัวเองในการหาคำตอบและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ หาคำตอบให้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ถามว่าควรจะให้บริการแบบใด และขึ้นอยู่กับปริมาณคำถามที่ได้รับในแต่ละวันด้วย วันใดมีคำถามน้อย บรรณารักษ์จะให้บริการอย่างเต็มที่ วันใดมีคำถามมาก จะให้บริการอย่างน้อยที่สุด เป็นทฤษฎีประนีประนอมระหว่างการให้บริการน้อยที่สุดกับการให้บริการอย่างเต็มที่

ค. การให้บริการอย่างเต็มที่ (Maximum Theory) เป็นทฤษฎีที่ตรงกันข้ามกับการให้บริการน้อยที่สุด เพราะเชื่อว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ควรลงมือค้นคว้าหาคำตอบที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการอย่างมีประสิทธิภาพทุกครั้งที่ได้รับคำถาม มากกว่าหาหนังสือ วารสาร

^๑Wynar, Introduction to Bibliography..., pp. 23-24.

^๒Samuel Rothstein, "Reference Service: The New Dimension in Librarianship," College & Research Libraries 22 (January 1961): 14.

หรือแหล่งข้อมูลให้ นอกจากนี้ยังเชื่อว่าประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับบริการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ มั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีความรู้ความชำนาญ เป็นอย่างดีทั้งในด้านเนื้อหาวิชาการและด้านบรรณานุกรมที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากคำถามเป็นเรื่องที่สำคัญในการให้บริการตอบคำถามฯ วิลเลียม เอ. แคทซ์ (William A. Katz) จึงแบ่งประเภทของคำถามตามความต้องการของผู้ใช้^๑ ดังนี้

ก. คำถามชนิดแนะแนวทาง (Directional Question) เป็นคำถามที่ผู้มาถามรู้ว่าตนเองต้องการอะไร จะหาคำตอบได้จากหนังสือเล่มใด ผู้ถามไม่ต้องการให้บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้ เพียงแต่ต้องการให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ แนะนำแนวทางไปหาคำตอบเท่านั้น คำถามประเภทนี้รวมถึงคำถามที่ผู้ถามจะต้องใช้บรรณานุกรมหรือครรชชช่วยในการหาคำตอบที่ต้องการทราบด้วย

ข. คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว (Ready Reference Question) เป็นคำถามส่วนใหญ่ที่ผู้ถามมักจะนำมาถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเพียงสั้น ๆ หรือใช้หนังสือเพียงเล่ม ๒ เล่ม ก็ได้คำตอบแล้ว ไม่ต้องอาศัยการค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง ในการให้บริการแก่ผู้ถามประเภทนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามต้องลงมือค้นหาคำตอบให้แก่ผู้มาถามเอง

ค. คำถามอย่างยากหรือคำถามที่ต้องการการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งโดยละเอียด (Specific Question) คำถามประเภทนี้ต้องการแหล่งที่ให้คำตอบมากกว่า ๑ แหล่งคำตอบ อาจจะเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบไปใช้ในการเขียนรายงาน เขียนภาคนิพนธ์ เขียนบทความหรือต้องการอ่าน ต้องการศึกษในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยละเอียด จะเห็นว่าคำตอบนั้นต้องการเนื้อเรื่องเป็นเรื่องเป็นราว จึงมักมีขนาดยาว บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ จะช่วยผู้ถามโดยหาเรื่องราวพื้นฐานจากหนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม และหาหนังสือหรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ด้วย

^๑Katz, Introduction to Reference Work, 2: 37-41.

ง. คำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research Question) เป็นคำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าหาคำตอบ ข้อเท็จจริง และหลักฐานประกอบการค้นคว้าจากแหล่งความรู้หลายประเภท ทั้งที่เป็นหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป วารสาร หนังสือพิมพ์ ดัชนีฉบับตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล โสตทัศนวัสดุและเอกสารอื่น ๆ ทั้งที่เป็นวัสดุในท้องสมุดของตนเอง และวัสดุที่ต้องขอยืมหรือถ่ายเอกสารมาจากท้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

๒. บริการช่วยในการวิจัย (Research Services) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ใช้ท้องสมุดในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่กำลังศึกษาและค้นคว้าวิจัยอยู่ โดยการจัดหา ติดตาม และรวบรวมข่าวสารข้อเท็จจริง จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น หนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาต่าง ๆ และโสตทัศนวัสดุ แล้วนำมาจัดเก็บตามระบบอย่างมีระเบียบ ตลอดจนจัดทำคู่มือเพื่อให้ความสะดวกในการค้นคว้า สำหรับท้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ที่ใช้บริการช่วยในการวิจัยมักเป็นนักศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและคณาจารย์ เพราะเป็นกลุ่มที่ต้องการศึกษาและค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะอย่างลึกซึ้ง

บริการช่วยในการวิจัยที่ท้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดไว้บริการแก่ผู้ใช้ท้องสมุดได้แก่

๒.๑ บริการสาระสังเขป (Abstracting Service) หมายถึง การทำย่อเรื่องหรือสรุปย่อเนื้อหาที่สำคัญของหนังสือหรือบทความซึ่งจะให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้อย่างพอเพียง ทำให้ผู้สนใจสามารถติดตามหาอ่านหนังสือหรือบทความนั้นได้โดยตรง สาระสังเขปมี ๒ แบบ^๑ คือ

— สาระสังเขปประเภทให้เนื้อหาวิชาหรือข้อมูลสำคัญ ๆ ซึ่งคัดมาจากงานชิ้นเดิม (Informative Abstracts) เป็นการเขียนอย่างสั้น ๆ แต่ได้ความสมบูรณ์เพราะได้รวบรวมเอาเนื้อหาสำคัญ ๆ มาสรุปให้ผู้อ่านทราบ ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและค้นคว้าวิจัยได้ทันที

^๑Wilfred Ashworth, ed., Handbook of Special Librarianship and Information Work, 3d ed. (London: Aslip, 1967), p. 476.



— สารระสังเขปประเภทระบุเนื้อหาวิชาหรือเรื่องสำคัญที่กล่าวไว้ในงานเขียนนั้น (Indicative Abstracts) เป็นการบอกแต่เพียงว่ามีเรื่องอะไรกล่าวไว้บ้าง ในบทความ หนังสือ หรือสิ่งพิมพ์นั้น จะนำไปใช้ทันทีไม่ได้ ผู้ใช้ต้องตัดสินใจเอาเองว่าควรไปอ่านต้นฉบับอีกหรือไม่

สารระสังเขปที่ดีควรเขียนให้สั้น กระชับรัด เนื้อความกระชับและถูกต้องครบถ้วน เขียนตรงไปตรงมา เข้าใจง่ายและไม่สับสน สามารถถ่ายทอดความคิดเห็นของผู้เขียนต้นฉบับได้ถูกต้อง ทั้งยังควรเขียนตามลำดับเนื้อเรื่องเดิม ศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ควรเหมือนเดิมและถ้ามีศัพท์ยากควรให้คำอธิบายศัพท์ ต้องลงรายละเอียดทางบรรณานุกรมของบทความหรือหนังสือเดิมให้ครบถ้วนและที่สำคัญ คือ จะต้องไม่วิจารณ์เนื้อหาสาระของบทความเดิม^๑ จึงนับได้ว่าสารระสังเขปมีประโยชน์ต่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรวบรวมสารระสังเขปจัดทำเป็นวารสารสารระสังเขป (Abstract Bulletin) เพราะประหยัดเวลาในการอ่าน ไม่ต้องเสียเวลาในการอ่านเนื้อเรื่องเดิม ๆ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกวรรณกรรมที่ต้องการอ่านหรือแปลเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาริชัยอีกด้วย^๒

๒.๒ บริการจัดทำดัชนี (Indexing Service) หมายถึง การจัดทำแนวทางที่นำไปสู่เนื้อหาของหนังสือหรือวารสารและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งความรู้ที่ต้องการ^๓ ดรรชนีอาจอยู่ส่วนท้ายสุดของ

^๑สุนทรีย์ ทั้งสสุต, การควบคุมทางบรรณานุกรมเบื้องต้น (กรุงเทพมหานคร: แผนกริชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๑), หน้า ๑๑๓ (ยึดสำเนา.)

^๒Charles L. Bernier, "Abstracts and Abstracting," Encyclopedia of Library and Information Science 1 (1968): 16-17.

^๓สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, บรรณารักษศาสตร์มูลหัง (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๘๖.

หนังสือ หรืออาจเป็นดรรชนีวารสาร ดรรชนีหนังสือพิมพ์ มักจัดลำดับตามอักษรของชื่อเรื่องหรือชื่อผู้แต่ง

ประเภทของดรรชนีที่ใช้ในงานบริการตอบคำถามฯ มี ๒ ประเภท ได้แก่

- ดรรชนีวารสาร (Periodical Indexes) หมายถึง หนังสือรวมรายชื่อบทความในวารสารต่าง ๆ แต่ละรายการมีรายละเอียดประกอบด้วยชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่หรือเล่มที่ของวารสาร เดือน ปี เลขหน้าที่มีบทความเรื่องนั้น ๆ^๑ การจัดทำดรรชนีวารสารอาจจัดทำในรูปบัตรรายการ พิมพ์สำเนาหรือพิมพ์เป็นเล่มออกตามกำหนดเวลา จัดเป็นคู่มือทางบรรณานุกรมอย่างหนึ่งที่ได้จัดทำอย่างมีระบบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการค้นหาบทความในวารสาร^๒

- ดรรชนีหนังสือพิมพ์ (Newspaper Indexes) หมายถึง หนังสือรวมรายชื่อบทความหรือข่าวสำคัญในหนังสือพิมพ์ แต่ละรายการประกอบด้วย ชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความหรือข่าว ชื่อหนังสือพิมพ์ วันเดือนปี เลขหน้าที่มีบทความหรือข่าวนั้น ๆ^๓

๒.๓ บริการแปล (Translating Service) วิทยาการทุกสาขาในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมาย จากสถิติที่ยูเนสโกรวบรวมไว้เมื่อ ปี พ.ศ. ๒๕๑๘ มีการผลิตหนังสือ ๕๗๑,๐๐๐ ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ ๘,๑๐๐ ชื่อ วารสาร ๑๐๐,๐๐๐ ชื่อเรื่อง^๔ วารสารและวัสดุการอ่านต่าง ๆ เหล่านี้จะเสนอผลการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยใหม่ ๆ ออกมาเป็นภาษาต่าง ๆ อยู่เสมอ แต่การเพิ่มขึ้นของวิทยาการใหม่เหล่านี้จะมีอุปสรรคที่สำคัญประการ

^๑ชลธิชา สุทธิณิรันดรกุล, "มารู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย," ข่าวสารบรรณารักษศาสตร์ ๘ (มกราคม ๒๕๒๒): ๖๓.

^๒สุนทรี รสสุธาธรรม, "การให้บริการงานดรรชนีวารสารเพื่อการค้นคว้าในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๑), หน้า ๘.

^๓ชลธิชา สุทธิณิรันดรกุล, "มารู้จักบริการตอบคำถาม...", หน้า ๖๓.

^๔เฉลียว พันธุ์สีดา, "บริการอ้างอิง...", หน้า ๓๖.

หนึ่ง คือ อุปสรรคด้านภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี^๑ เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบริการแปลจากภาษาต่างประเทศให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ โดยบรรณารักษ์อาจร่วมมือกับนักภาษาศาสตร์ ถ้าห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่มีบริการแปลแล้วจะเป็นการกีดกันความรู้ใหม่ ๆ แก่ผู้วิจัย เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถไปจ้างบริษัทเอกชนให้ทำการแปลเอกสารได้ เพราะบริษัทเอกชนผู้รับงานแปลจะคิดค่าแปลแพง และเสียเวลานาน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถหาเงินทุนมาจ่ายเป็นค่าแปลได้ นอกจากนี้ยังต้องเสียเวลารอนานอีกด้วย^๒

๒.๔ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service)

หมายถึง บริการที่ห้องสมุดหนึ่งขอยืมหนังสือและวัสดุการอ่านซึ่งไม่มีในห้องสมุดของตนจากอีกห้องสมุดหนึ่งซึ่งมีหนังสือหรือวัสดุการอ่านนั้น ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้^๓ เป็นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยทุนเวลาของผู้ใช้ และเป็นการส่งเสริมการวิจัยให้กว้างขวางและก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นการแก้ปัญหาที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาหนังสือและวัสดุการอ่านให้เพียงพอกับการวิจัยได้ เพราะโดยความเป็นจริงแล้วด้วยงบประมาณที่จำกัดของห้องสมุดจะไม่สามารถอำนวยความสะดวกใด ๆ ซึ่หนังสือที่ผลิตออกมาทั้งหมดได้ รวมทั้งไม่สามารถบอกรับเป็นสมาชิกวารสารทุกฉบับอีกด้วย

^๑Ray Asbury, Bibliography and Book Production (Oxford: Pergamon Press, 1967), pp. 111-112.

^๒W. J. Hutchins, L. J. Pangeter and W. L. Sanders,

"University Research and the Language Barrier," Journal of Librarianship 3 (January 1971): 19.

^๓Michael M. Reynolds, "Interlibrary Loan: A Reference Service," Library Trend 12 (January 1964): 425.

ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น มิใช่ว่าห้องสมุดที่ให้อืมจะให้ยืมทุกอย่างได้ อาจมีบางอย่างที่ห้องสมุดเจ้าของเห็นว่า เป็นหนังสือหายาก เสียหายง่าย หรือหาแทนไม่ได้ หรือเป็นหนังสือชุดซึ่งจะขาดเล่มใดเล่มหนึ่งไม่ได้ และเป็นหนังสือที่มีผู้ใช้มาก ไมโครฟิล์มหรือรูปถ่ายแบบใดแบบหนึ่งซึ่งต้นฉบับหรือสำเนาหามาทดแทนไม่ได้หรือหาได้ยากมาก นอกจากนี้ห้องสมุดผู้ยืมไม่ควรยืมหนังสือหรือเอกสารที่ห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง ตีพิมพ์ไว้จำหน่าย รวมทั้งหนังสืออ้างอิง วารสารเย็บเล่ม วารสารสาระสังเขป แผนที่ รายงาน คู่มือการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติงาน หนังสือหายาก หนังสือมีค่าและต้นฉบับ ตัวเขียน^๑

เครื่องมือสำคัญในการให้บริการนี้ คือ

- สหบัตรของห้องสมุดในโครงการ ซึ่งจะใช้ตรวจสอบดูว่าหนังสือหรือวัสดุการอ่านที่ต้องการมีอยู่ในห้องสมุดแห่งใด
- เครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรที่ห้องสมุดให้อืมไม่ได้ โดยห้องสมุดอาจถ่ายเอกสารส่งไปให้ นอกจากจะเป็นการถ่ายสำเนาเอกสารยังมีการถ่ายเป็นไมโครฟิล์มและอื่น ๆ อีก^๒

๒.๕ บริการจัดทำบรรณานุกรม (Bibliographical Service) หมายถึง การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านและโสตทัศนวัสดุอื่น ๆ เช่น วารสาร รูปภาพ แผนที่ บทเพลง ฟิล์มภาพยนตร์ ฟิล์มสตริป ต้นฉบับตัวเขียน จุลสาร เป็นต้น รายชื่อเหล่านี้จะถูกนำมา เรียบเรียงไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน อาจจะรวบรวมเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือรวมกันไว้ทุกอย่างและให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมไว้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถนำไปติดตามต้นฉบับได้ รายละเอียดทางบรรณานุกรมที่กล่าวถึงนี้ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และรายละเอียด

^๑Asworth, ed., Handbook of Special Librarianship and Information Work, pp. 396-397.

^๒สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงศ์, บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง, หน้า ๗๘.

อื่น ๆ อาจเพิ่มรายการอื่นขึ้นได้อีก เช่น บรรณนิทัศน์สังเขปหรือสาระสังเขป ซึ่งอาจให้ เนื้อเรื่องย่อแตกต่างกันไปตั้งแต่สั้นสุดจนถึงยาวที่สุด ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและเหมาะสม ตามนโยบายการจัดทำ ในการรวบรวมจะต้องคำนึงถึงขอบเขตของเรื่องที่จะรวบรวม ความทันสมัยของหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่นำมารวบรวมไว้ การเรียบเรียงและการ ลงรายการตลอดจนนโยบายในการจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด^๑

บริการจัดทำบรรณานุกรมของห้องสมุด มีลักษณะดังต่อไปนี้

- บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด เช่น รายชื่อ หนังสือใหม่ (Current List) อาจจะถูกออกเป็นรายเดือนแล้วนำมาเย็บเป็นเล่มเพื่อให้ ผู้ใช้ได้ทราบรายชื่อหนังสือและวัสดุเพื่อการอ่านประจำระยะเวลาหนึ่ง ๆ

- บริการบรรณานุกรมเลือกสรร

(Selective Bibliographical Service) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อเป็นการสนับสนุนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยการรวบรวม บรรณานุกรมตามหัวข้อวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการ สอนการวิจัยของคณาจารย์และใช้ประกอบการศึกษาริวิจัยของนักศึกษา

- บริการช่วยค้นหารายละเอียดทางบรรณานุกรม ในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุด ต้องการทราบรายละเอียดทางบรรณานุกรม เกี่ยวกับหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ต้อง การแต่ไม่สามารถค้นหาได้

- บริการแนะนำการทำบรรณานุกรม ในการเขียนรายงานการค้นคว้า วิจัยจำเป็นต้องมีบรรณานุกรมและเชิงอรรถ เพื่อแสดงหลักฐานและข้อเท็จจริง บางครั้ง ผู้เขียนรายงานไม่ทราบวิธีเขียนบรรณานุกรมและเชิงอรรถ บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จึงต้องแนะวิธีเขียนให้

^๑K. Boodson, "Subject Bibliographies in Information Work," Indexer 10 (April 1976): 17-18.

๒.๖ บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นระบบการให้บริการที่จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์บทความสิ่งพิมพ์ในทันทีที่ได้รับ รวมถึงการเลือกสรรสารนิเทศในสาขาต่าง ๆ จากวารสาร รายงานการประชุม สิทธิบัตร หนังสือ จุลสารที่ห้องสมุดรับเข้ามาเพื่อให้เข้ากับโครงการบริการของห้องสมุด โดยการบันทึกแต่ละรายการ แยกแยะไว้เพื่อจะได้เป็นที่สนใจของผู้ทำงานวิจัย^๑

บริการข่าวสารทันสมัยของห้องสมุดเป็นรูปการให้สารนิเทศอย่างรวดเร็ว เป็นที่รู้จักแพร่หลายเมื่อไม่นานมานี้เอง เป็นวิธีการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สารนิเทศ^๑ ได้ทราบความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อให้เขาสามารถนำไปใช้ในการทำงานวิจัยของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริการนี้อาจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- บริการเอกสารบรรณานุกรมและสารนิเทศ (Information and Bibliographic Publication) หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดทำเมื่อมีเอกสารหรือสารนิเทศใหม่ ๆ เข้ามา ห้องสมุดจะรีบแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ เดือน เช่น อาจทำในรูปของรายชื่อเอกสารใหม่ ทำดรรชนีบทความในวารสาร ถ่ายสารบัญชของวารสารและจัดทำสาระสังเขปของเอกสารประเภทต่าง ๆ เป็นต้น วิธีการเสนอแก่ผู้ใช้ทำได้โดยการอัดสำเนาเป็นแผ่น ๆ หรือจัดทำเป็นจุลสาร วารสาร รายงานประจำเดือนหรือเอกสารในรูปอื่น ๆ

- บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้ (Selective Dissemination of Information หรือ SDI) หมายถึง บริการที่ผู้ใช้แจ้งให้ห้องสมุดทราบว่าตนมีความสนใจในสาขาวิชาใด เอกสารประเภทใด แล้วมอบให้เป็นหน้าที่ของ

^๑Lucille J. Strauss, Irene M. Shreve and Alberta L. Brown, Scientific and Technical Libraries: Their Organization and Administration, 2d ed. (New York: Becker and Hayes, 1972), p. 239.

บรรณารักษ์ที่จะเสาะแสวงหาสารนิเทศเหล่านั้น^๑ บรรณารักษ์จะต้องเก็บรักษาข้อมูลในเรื่องความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง โดยการทำบัตรสำหรับผู้ใช้แต่ละคน บัตรแต่ละใบจะมีรายการความสนใจของผู้ใช้ปรากฏอยู่ เมื่อบรรณารักษ์ได้รับเอกสารหรือสารนิเทศเข้ามา ก็จะตรวจสอบกับบัตรเหล่านั้น เมื่อตรงกับความสนใจของผู้ใช้คนใด บรรณารักษ์ก็จะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ โดยวิธีการทำสารระสังเขป วรรณคดีหรือบรรณานุกรม แต่เป็นการคัดเลือก เฉพาะเอกสารที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้แต่ละคนเท่านั้น^๒

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจจัดบริการข่าวสารทันสมัย โดยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ก. การจัดทำข่าวสารของห้องสมุด (Library Bulletin) เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและเป็นคู่มือช่วยในการค้นหาหนังสือและเอกสารต่าง ๆ เป็นการเผยแพร่เอกสารบรรณานุกรมและสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ทั่ว ๆ ไป เนื้อหาของสิ่งพิมพ์นี้อาจประกอบด้วย รายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุด สารระสังเขปของหนังสือใหม่หรือสารระสังเขปของบทความจากวารสารที่น่าสนใจซึ่งคัดเลือกจากรายชื่อวารสารของห้องสมุด ตลอดจนวรรณคดีวารสารและวรรณคดีหนังสือพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น

ข. การจัดทำวรรณคดีทวิจรรย์หนังสือ (Book Review Index) หมายถึง การจัดทำวรรณคดีทวิจรรย์หนังสือที่มีผู้วิจารณ์และตีพิมพ์ลงในวารสารต่าง ๆ ที่ห้องสมุดรับเป็นประจำ รายการในวรรณคดีนี้อาจประกอบด้วยชื่อหนังสือที่มีผู้วิจารณ์ ปีที่พิมพ์ ชื่อผู้แต่งหนังสือ ชื่อวารสารที่ลงบทวิจารณ์ ชื่อผู้วิจารณ์ ปีที่ของวารสาร เดือน ปี และเลขหน้าของวารสาร

^๑ ินนิตย์ อินทราณะ, "บริการข้อสนเทศและห้องสมุด," ใน บรรณารักษ์ ๒๐ (กรุงเทพมหานคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๘), หน้า ๗๕-๗๖.

^๒ Anna Louw, "Current Awareness Service," South African Libraries 47 (October 1979): 54.

ค. การจัดทำรายการสารบัญของวารสารแจกแก่ผู้ใช้ (Contents-List Bulletin) ห้องสมุดจะสำรวจความสนใจของผู้ใช้ว่าต้องการอ่านวารสารชื่อใดบ้าง แล้วจัดทำเฉพาะสารบัญของวารสารฉบับล่าสุดที่ห้องสมุดได้รับ ส่งไปให้ผู้ใช้เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีความใดที่น่าสนใจในวารสารชื่อนั้น ๆ บ้าง อาจจะใช้วิธีจัดทำเนาหรือจะใช้วิธีถ่ายเอกสารหน้าสารบัญของวารสารก็ได้

ง. การจัดทำรายชื่อบทความที่น่าสนใจ (Title-List Bulletin) บรรณารักษ์เลือกบทความที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน แล้วส่งรายชื่อบทความนั้นไปให้ผู้ใช้ สำหรับวิธีนี้บรรณารักษ์จะต้องมีเวลาเพียงพอและมีกำลังคนเพียงพออีกด้วย เพราะจะต้องใช้เวลาในการอ่านชื่อเรื่องและเลือกชื่อเรื่องที่เกี่ยวข้อง นับเป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ชมมาก

จ. การเสนอรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ (Provision of Information on Newly Published Books) เป็นการจัดบริการที่ห้องสมุดส่งรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เรียงไปให้อาจารย์แต่ละคณะเพื่อขอให้เลือกซื้อหนังสือ และเพื่อให้อาจารย์เกิดความสนใจในการหาหนังสือที่ทันสมัย นอกจากนั้นถ้าหากหนังสือเล่มใดที่อาจารย์เสนอแนะให้ซื้อและห้องสมุดได้ดำเนินการจัดซื้อแล้วทั้งพร้อมที่จะให้บริการได้ ก็จะต้องแจ้งให้อาจารย์ผู้เสนอแนะทราบด้วย หรือถ้าห้องสมุดไม่สามารถจัดซื้อได้จะด้วยเหตุผลใดก็ตามก็ควรแจ้งให้อาจารย์ทราบเช่นกัน^๑

๓. บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) หมายถึง การสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง คือ ให้อาจารย์ให้บริการ กิจกรรม หนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและ

^๑ อรุณรัตน์ สุวรรณโพธิศรี, "บริการข้อสนเทศใหม่ ๆ ของห้องสมุด (Current Awareness Service)," บรรณสาร สพบ. ๘ (มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๑๔): ๕-๑๑.

ประหยัดเวลาที่สุด^๑ เพราะสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดมีประโยชน์ต่อผู้ใช้มีใช้อยู่ที่ขนาดใหญ่ของห้องสมุด แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้วัสดุทุกประเภทในห้องสมุดได้อย่างเต็มที่^๒

การสอนการใช้ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดคุ้นเคยกับวัสดุต่าง ๆ ในห้อง-สมุด ทำให้เกิดทักษะในการค้นหาเรื่องราวหรือวัสดุเพื่อการอ่านที่ตนต้องการ ทำให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ตามความสามารถของตนเอง มีโอกาสเลือกและประเมินคุณค่าของวัสดุเพื่อการอ่านในสาขาวิชาที่ตนสนใจ รวมทั้ง เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้มีความสนใจและเข้าใช้ห้องสมุดมากขึ้นทั้งยังกล้าที่จะไปปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น นอกจากนี้เป็นการช่วยประหยัดเวลาของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการที่ไม่ต้องคอยตอบคำถามของผู้ใช้เกี่ยวกับวิธีใช้ห้องสมุดและจะได้ใช้เวลาเพื่อให้บริการด้านอื่น ๆ

การสอนการใช้ห้องสมุดอาจทำได้ ๒ แบบ คือ

๓.๑ การสอนการใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการ (Formal Library Instruction) หมายถึง การสอนการใช้ห้องสมุดตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้สอน แบ่งได้เป็น ๒ แบบ คือ

ก. การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด (Library Orientation) คือ การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ แนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักห้องสมุดและที่ตั้งของบริการต่าง ๆ ตลอดจนหนังสือ สิ่งพิมพ์และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างสังเขป สามารถกระทำได้โดยการบรรยายเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศ โดยให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายของห้องสมุด

^๑Hazel Mews, Reader Instruction in Colleges and Universities (London: Clive Bingley, 1972), p. 7.

^๒Homer Halvorson, "The Reference Function in the University and Research Library," In The Reference Function of the Library, ed. Pierce Butler (Boston: Gregg Press, 1972), p. 105.

ที่ตั้งของห้องสมุด กฎข้อบังคับในการใช้ห้องสมุด การใช้หนังสืออ้างอิง นอกจากนี้บรรณารักษ์ อาจแจกบรรณานุกรมอย่างสั้น ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือขงกรายชื่อวารสารในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ห้องสมุดบอกรับ หรือวิธีใช้คู่มือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้บรรณารักษ์ ต้องเตรียมไว้ก่อนแล้ว มหาวิทยาลัยบางแห่งอาจให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดเพื่อเป็นการทดลองให้รู้จักวิธีค้นหาหนังสือและบทความในวารสารจากบัตรรายการ นอกจากการบรรยายเรื่องห้องสมุดแล้วการนำชมห้องสมุด (Library Tour) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด การนำชมห้องสมุดเป็นการที่บรรณารักษ์ พาผู้ใช้ห้องสมุดที่แบ่งเป็นกลุ่ม ๆ เข้าชมแผนกงานต่าง ๆ ของห้องสมุดพร้อมทั้งอธิบายประกอบด้วย ห้องสมุดบางแห่งอาจแจกคู่มือการใช้ห้องสมุด สำหรับนักศึกษาปริญญาโทนั้นห้องสมุดบางแห่งจะแจกคู่มือการเขียนงานวิจัยให้ด้วย^๑ มหาวิทยาลัยบางแห่งให้นักศึกษารู้จักห้องสมุดโดยการชมจากสไลด์ ภาพยนตร์ เทปบันทึกรายการ โดยไม่ต้องนำไปชมห้องสมุดจริง ๆ เมื่อนักศึกษาชมห้องสมุดจากสไลด์ทัศนวิสัยดูดีแล้ว บรรณารักษ์ จึงแจกคู่มือการใช้ห้องสมุดให้ เพื่อช่วยให้เข้าใจและสามารถนำสิ่งที่เขาได้เห็นมาไปใช้ปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น

ข. การสอนแบบเปิดชั้นเรียน (Library Instruction) คือ การให้ความรู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อให้นักศึกษาเกิดทักษะในการใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าหาความรู้ประกอบการศึกษาในสาขาวิชาของตน หรือประกอบการศึกษาริวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท การสอนแบบเปิดชั้นเรียนสามารถทำได้ ๒ วิธี - วิธีแรก คือ การสอน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑Lloyd W. Griffin and Jack A. Clark, "Orientation and Instruction of Graduate Students in the Use of The University Library: A Survey," College and Research Libraries 33 (November 1972): 472.

เป็นส่วนหนึ่งของวิชาใดวิชาหนึ่ง^๑ ไม่มีหน่วยกิตหรือคะแนนให้ เป็นการสอนในช่วงระยะเวลาอันสั้น เนื้อหาที่สอนในแต่ละมหาวิทยาลัยจะแตกต่างกันไปบ้างเล็กน้อย ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่สอนและความต้องการของนักศึกษาแต่ละระดับชั้น สำหรับการสอนการใช้ห้องสมุดแบบฝึกในระดัประถมศึกษามักจัดสอนในช่วงโมงวิชาภาษาอังกฤษหรือวิชาเรียงความซึ่งเป็นวิชาบังคับ ส่วนในระดับปริญญาโทส่วนใหญ่จัดสอนในวิชาวิจัยและในวิชาต่างๆ ตามที่อาจารย์ผู้สอนวิชานั้น ๆ ได้ขอร้องไปยังบรรณารักษ์^๒ วิธีที่ ๒ คือ การสอนเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ใช้เวลาสอนตั้งแต่ ๑๒ ชั่วโมงขึ้นไป แบ่งออกได้เป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ จัดเป็นวิชาบังคับ (Required Course) และจัดเป็นวิชาเลือก (Elective Course) ส่วนใหญ่ใช้เวลาเรียน ๑ ภาคการศึกษา เนื้อหาทั่ว ๆ ไปของวิชาการใช้ห้องสมุดทั้งที่จัดเป็นวิชาบังคับและวิชาเลือกในระดับปริญญาตรี ได้แก่ วัตถุประสงค์ของห้องสมุดและการใช้ห้องสมุด การใช้หนังสือ สิ่งพิมพ์ และวัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุด ส่วนในระดับปริญญาโทจะเน้นให้รู้จักแหล่งที่จะค้นคว้าหนังสือ สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาเฉพาะ การใช้หนังสืออ้างอิง การรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาเฉพาะ การประเมินคุณค่าของหนังสือ สิ่งพิมพ์ ตลอดจนให้รู้จักแบบและวิธีเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์

๓.๒ การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ (Informal Library Instruction) คือ การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ สอนผู้ใช้ห้องสมุดทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นการสอนโดยทางอ้อม เช่น สอนการใช้บัตรรายการแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหา สอนให้รู้จักคู่มือต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดและช่วยเหลือตนเองต่อไปได้ การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการนี้ จะทำได้ตลอดเวลาและส่วนใหญ่มักจะเป็นการสอนกลุ่มย่อยหรือรายบุคคล

^๑Carla J. Stoffle and Gabriella Bonn, "An Inventory of Library Orientation and Instruction Methods," RQ 13 (Winter 1973): 131.

^๒Ibid.



๔. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการทางเทคนิคที่มีความจำเป็นและสำคัญอย่างมากในท้องสมุคมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน เนื่องจากท้องสมุคมีหน้าที่จะต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้แก่ผู้ใช้ท้องสมุค แต่ในบางครั้งท้องสมุคไม่อาจให้ยืมวัสดุอุปกรณ์บางประเภท เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร เย็บเล่ม หนังสือที่มีขนาดใหญ่ เป็นต้น การถ่ายเอกสารจึงเป็นสิ่งที่ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องนี้ได้ ทั้งยังได้รับความนิยมอย่างมากอีกด้วยเนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ท้องสมุคที่ไม่ต้องคัดลอกหรือยืมไปอ่านอย่างเร่งรีบ สามารถถ่ายเอกสารนำไปใช้ส่วนตัวได้^๑ นอกจากนี้แล้วการถ่ายเอกสารยังมีประโยชน์ต่อท้องสมุคอีกหลายประการ เช่น ประหยัดที่นั่งอ่านในท้องสมุค ป้องกันการฉีกหน้าหนังสือ บทความ เอกสารที่ต้องการออกจากตัวเล่ม ช่วยรักษาสภาพต้นฉบับให้คงทนเพราะเอกสารหายากบางชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่มีอายุและมีความสำคัญ เช่น จดหมายเหตุต่าง ๆ ในอดีต บางครั้งทางท้องสมุคมีเพียงฉบับเดียว เมื่อนำมาให้บริการอาจชำรุดหรือสูญหายไป ซึ่งเป็นการยากที่จะหาเล่มใหม่มาทดแทนได้ การถ่ายเอกสารจึงเป็นวิธีการแก้ปัญหาประการนี้ที่ดีมากในการรักษาต้นฉบับให้คงเดิม ประโยชน์ของการถ่ายเอกสารที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ในด้านการยืมระหว่างท้องสมุคเพราะการถ่ายเอกสาร หนังสือและบทความในวารสารจะยุ่งยากน้อยกว่าการยืมเอกสาร หนังสือและวารสารโดยตรงมาก^๒ อีกประการหนึ่งนั้นท้องสมุคบางแห่งไม่สามารถให้ยืมสิ่งพิมพ์บางอย่างได้ เช่น วารสารเย็บเล่ม เพราะต้องการที่จะเก็บต้นฉบับไว้ให้บริการเฉพาะในท้องสมุคของตน จึงจำเป็นต้องถ่ายเอกสารให้

การถ่ายเอกสารนั้นควรจะเป็นการถ่ายเพียงตอนใดตอนหนึ่งของหนังสือหรือบทความใดบทความหนึ่งของวารสาร ถ่ายเพียงฉบับเดียวเพื่อทำการศึกษา หรือวิจัย หรือ

^๑James Thompson, An Introduction to University Library Administration, 2d ed. (London: Clive Bingley, 1974), p. 123.

^๒Ibid.

เพื่อใช้ส่วนตัวเท่านั้น^๑

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่กล่าวไปแล้วนั้น ไม่จำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องจัดให้มีครบทุกบริการ ห้องสมุดจะจัดให้มีบริการใดบ้างนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ งบประมาณของห้องสมุด นโยบายการให้บริการของห้องสมุด ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงควรพิจารณาจัดบริการตอบคำถามฯ ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์จากห้องสมุดมากที่สุด

สิ่งพิมพ์ที่ใช้ในสถานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่

๑. หนังสือทั่วไป
๒. วารสาร
๓. หนังสืออ้างอิง
 - ๓.๑ พจนานุกรม
 - ๓.๒ สารานุกรมหรือวิทยานุกรม
 - ๓.๓ หนังสือรายปี
 - ๓.๔ หนังสือคู่มือ
 - ๓.๕ นามานุกรมหรือทำเนียบนาม
 - ๓.๖ ชักขรานุกรมชีวประวัติ
 - ๓.๗ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์
 - ๓.๘ บรรณานุกรม

^๑Abe A. Goldman, "Reproduction of Works in Libraries,"

๓.๔ ตรรชนีและสารสังเขป

๔. สิ่งพิมพ์รัฐบาล

๕. จุลสาร

๖. กฤตภาค

ในที่นี้จะกล่าวถึงสิ่งพิมพ์ประเภทเดียวกันเท่านั้น คือ หนังสืออ้างอิง ซึ่งนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีผู้ให้คำจำกัดความของหนังสืออ้างอิงไว้ต่าง ๆ กัน เช่น หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่รวมข้อเท็จจริงซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ นำมาเรียบเรียงเข้าด้วยกันเพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นหนังสือที่ผู้ใช้จะอ่านเฉพาะตอนที่ต้องการ ไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งเล่ม หนังสืออ้างอิงจะจัดเรียงตามลำดับอักษร หรือตามลำดับปี หรือมีฉะนั้นจะมีตรรชนีโดยละเอียดสำหรับค้นเรื่องราวที่ต้องการ และมีการโยงข้อความไปยังเนื้อความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย^๑

นอกจากคำจำกัดความที่กล่าวแล้ว หนังสืออ้างอิงยังหมายถึง หนังสือที่เรียบเรียงขึ้นเพื่อการค้นคว้าเฉพาะตอนใดตอนหนึ่ง โดยผู้อ่านจะเลือกอ่านเฉพาะตอนที่ตอบปัญหาเท่านั้น แต่จะไม่อ่านโดยตลอดทั้งเล่ม ดังนั้นการเรียบเรียงในแต่ละตอนจึงต้องสมบูรณ์ในตัวเอง ผู้อ่านจึงจะสามารถอ่านเรื่องหนึ่งเรื่องใดหรือตอนหนึ่งตอนใดได้เข้าใจโดยตลอด หนังสืออ้างอิงมักให้ความรู้และตอบปัญหาในเรื่องที่มีผู้ต้องการทราบอยู่เสมอ ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงไม่อนุญาตให้นำหนังสือประเภทนี้ออกไปใช้นอกห้องสมุด^๒

สามารถกล่าวสรุปได้ว่า หนังสืออ้างอิงที่ดีประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้

๑. เป็นหนังสือที่ทำขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านได้รับความรู้และข้อเท็จจริงที่ต้องการอย่างรวดเร็ว จึงมีวิธีเขียนเรื่องราวให้เป็นไปอย่างกระชับรัดกุม เรื่องราวทุกเรื่องจบในตัวเอง และมีการลำดับเรื่องอย่างมีระเบียบ เช่น เรียงตามลำดับตัวอักษร เพื่อให้ค้นหาข้อเท็จจริง

^๑ สุทธิลักษณ์ อัมพวงษ์, การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๓๘.

^๒ Harrod, The Librarians' Glossary and Reference Book, p. 692.

ได้สะดวกรวดเร็วและโดยไม่ต้องเปิดอ่านทั้งเล่ม นอกจากนี้ยังมีเครื่องช่วยค้นหาค้นหาข้อเท็จจริงได้สะดวกยิ่งขึ้น คือ วรรณคดี

๒. เป็นหนังสือที่มีคุณภาพสูง เป็นที่เชื่อถือได้ เพราะผู้รวบรวมหรือผู้เขียน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ

๓. เป็นหนังสือที่เสนอแต่ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเท่านั้น ไม่เพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้เขียนหรือผู้รวบรวมลงไป หนังสืออ้างอิงจึงมุ่งให้ข้อมูลเป็นสำคัญ ไม่ได้มุ่งให้ความเพลิดเพลิน

หนังสืออ้างอิงสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. พจนานุกรม (Dictionaries) หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ในภาษาใดภาษาหนึ่ง รวบรวมคำจัดเรียงตามลำดับอักษร อธิบายความหมายของคำ การออกเสียงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับไวยากรณ์ของคำนั้น ๆ คำที่รวบรวมในพจนานุกรม อาจเป็นคำที่ใช้ในภาษาทั่ว ๆ ไป หรือเป็นคำที่ใช้ในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่ง^๑ ในท้องสมุค มหาวิทยาลัยจะมีพจนานุกรมหลายชนิด เช่น พจนานุกรมฉบับสมบูรณ์ พจนานุกรมฉบับย่อ พจนานุกรมภาษาเดียว พจนานุกรมสองภาษา พจนานุกรมหลายภาษา และพจนานุกรมเฉพาะวิชา เป็นต้น

ประโยชน์ของพจนานุกรม ก็คือ ใช้ค้นคว้าหาคำตอบเกี่ยวกับคำในภาษาต่าง ๆ เช่น การสะกดตัว วิธีออกเสียง ความหมาย คำที่มีความหมายเหมือนกันหรือตรงกันข้าม และ ประวัติของคำ เป็นต้น

^๑Webster's New Twentieth Century Dictionary of English Language, 3d ed. (Cleveland: World Pub Co., 1968), p. 506.

๒. สารานุกรมหรือวิทยานุกรม (Encyclopedias or Cyclopedias) หมายถึง หนังสือที่รวบรวมหรือสรุปความรู้ทุกสาขาวิชา โดยจัดลำดับเนื้อเรื่องให้สะดวกในการใช้ โดยอาจเรียงเนื้อเรื่องตามลำดับอักษรชื่อบทความ หรือจัดเนื้อเรื่องตามลำดับเวลาของ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะและประเภทของสารานุกรมนั้น ๆ^๑ บทความแต่ละ เรื่องในสารานุกรมเขียนโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ จึงเชื่อถือได้ โดยมากจะมีชื่อ ผู้เขียนบทความแต่ละเรื่องกำกับไว้เพื่อให้ผู้อ่านทราบ สารานุกรมที่ดีควรมีรายชื่อหนังสือ สำหรับแนะนำให้ผู้ใช้ค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไปในกรณีที่ต้องการรายละเอียดมากกว่า นั้น นอกจากนี้ควรมีแผนที่ แผนที่ภูมิ แผนที่ผังและภาพประกอบเรื่องราวตามความเหมาะสม สารานุกรมมีหลายประเภท เช่น สารานุกรมทั่วไป สารานุกรมเฉพาะวิชา สารานุกรม สำหรับเยาวชน เป็นต้น

สารานุกรมให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เบื้องต้นที่ใช้ เป็นพื้นฐานของวิชาต่าง ๆ ได้แก่ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ศิลป วรรณคดี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาศาสตร์และดนตรี เป็นต้น ไม่มีข้อจำกัดว่า จะเป็นเรื่องในสมัยปัจจุบันหรือเรื่องในประวัติศาสตร์

๓. หนังสือรายปี (Yearbooks) หมายถึง หนังสืออ้างอิงที่ส่วนมากออกปีละ ครั้ง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะรวบรวมเรื่องราว เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในรอบปี ที่ผ่านมา อาจมีข้อมูลทางสถิติและภาพเหตุการณ์ประกอบ และอาจมีเรื่องและภาพของบุคคล ที่มีกิจกรรมเด่นในรอบปีหรือเรื่องและภาพของบุคคลสำคัญที่สิ้นชีวิตในปีนั้น ๆ รวมอยู่ด้วย

หนังสือรายปีอาจแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภทดังนี้ หนังสือรายปีของสารานุกรม หนังสือรายปีที่เสนอเรื่องเป็นสถิติ สมพัทธ์สรและหนังสือรายปีที่รวบรวมเฉพาะเรื่อง หนังสือ รายปีเหล่านี้ให้ประโยชน์ในการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ในช่วงใดช่วงหนึ่ง กิจกรรม ในช่วงใดช่วงหนึ่ง ข้อมูลหรือสถิติต่าง ๆ เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและเรื่องเกี่ยวกับสถานที่

^๑Harrod, The Librarians' Glossary and Reference Book,

๔. หนังสือคู่มือ (Handbooks) หมายถึง หนังสือที่รวบรวมเรื่องราวข้อเท็จจริง ด้านใดด้านหนึ่ง หรือเรื่องในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ โดยให้รายละเอียดของ เรื่องราวนั้นอย่างกะทัดรัดสั้น ๆ เพื่อผู้อ่านจะได้ใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่สนใจได้เป็นอย่างดี^๑ และตามปกติหนังสือประเภทนี้จะรวบรวมความรู้เบื้องต้นมากกว่าความรู้หรือรายละเอียด ใหม่ ๆ แต่ถ้าเป็นหนังสือเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความรู้เบื้องต้นของวิชาหนึ่งวิชาใดทางวิทยาศาสตร์ และมีตาราง กราฟ สัญลักษณ์ สมการ สูตร และศัพท์เฉพาะ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้เฉพาะวิชานั้น ๆ เท่านั้นจึงจะอ่านเข้าใจง่าย เรียกว่า คู่มือการปฏิบัติ (Manuals)

หนังสือคู่มือและคู่มือการปฏิบัติมีประโยชน์ คือ ใช้หาข้อเท็จจริงที่จะตอบคำถาม ในเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยรวดเร็ว และเป็นคู่มือในการศึกษาการปฏิบัติงานในด้าน หนึ่ง ๆ ได้เป็นอย่างดี

๕. นามานุกรมหรือทำเนียบนาม (Directories) หมายถึง หนังสือที่รวบรวม รายชื่อบุคคล ห้างร้าน องค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ โดยจัดเรียงชื่อเหล่านี้ไว้ตามลำดับ อักษรหรือจัดเรียงรายชื่อด้วยวิธีอื่น เช่น แยกรายชื่อไว้ตามประเภทอาชีพ หรือประเภท ของสินค้าและบริการที่รวบรวมมา^๒ ถ้าเป็นบุคคลจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน คุณวุฒิ หรือรายละเอียดอย่างอื่น เช่น ภาษาที่พูดได้เขียนได้ ชื่อองค์กรหรือสถาบันที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ ถ้าเป็นองค์กรหรือ สถาบันจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อ สถานที่ตั้ง ปีที่ก่อตั้ง หน้าที่และวัตถุประสงค์ในการ ดำเนินงาน อัตราค่าสมาชิก รายชื่อสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ ถ้าเป็นห้างร้าน จะให้ประเภทของ ผลิตภัณฑ์หรือชนิดของสินค้าที่จำหน่าย หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

^๑ยูพิน เตชะมณี, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ขอนแก่น: ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๒๒), หน้า ๑๐๒.

^๒Katz, Introduction to Reference Work, 1: 268.

นามานุกรมมีอยู่ด้วยกัน ๕ ประเภท ได้แก่ นามานุกรมท้องถิ่น นามานุกรมของสถาบัน นามานุกรมแห่งรัฐ นามานุกรมสมาชิกวิชาชีพ และนามานุกรมการค้าและธุรกิจ นามานุกรมเหล่านี้มีประโยชน์ต่อวงการธุรกิจ การศึกษา การเมืองและวงการอื่น ๆ อีกมากมาย ในการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับบุคคล สถาบัน บริษัท ห้างร้าน สมาคมและบริการต่าง ๆ^๑

๖. อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Sources) หมายถึง หนังสือรวมชีวประวัติของบุคคลสำคัญหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงหลายคนไว้ในเล่มเดียวกัน จัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อให้คั่นง่าย ถ้าเป็นชีวประวัติชาวต่างประเทศจะจัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อสกุล ถ้าเป็นชีวประวัติชาวไทยจะจัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อตัว^๒ ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปีเกิด (ปีตาย) สถานที่อยู่ในปัจจุบัน การศึกษา สภาพการสมรส ประสบการณ์ ผลงานดีเด่นที่เคยทำมาและหน้าที่การงานในปัจจุบัน

อักษรานุกรมชีวประวัติแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทคือ อักษรานุกรมชีวประวัติของบุคคลทั่วไป อักษรานุกรมชีวประวัติของบุคคลในชาติหนึ่ง ๆ หรือในท้องถิ่นหนึ่ง ๆ และอักษรานุกรมชีวประวัติของบุคคลในสาขาอาชีพ ทั้งสามประเภทนี้ให้ประโยชน์ในการค้นคว้าประวัติของบุคคลสำคัญทั้งที่ยังมีชีวิตอยู่และที่ถึงแก่กรรมแล้ว

๗. หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) หมายถึง หนังสืออ้างอิงที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานที่ทางภูมิศาสตร์โดยตรง^๓ ได้แก่ ชื่อสถานที่ แม่น้ำ ภูเขา เกาะ ทะเล เมือง เขื่อน ถนนและสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ ตลอดจนความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของสถานที่ต่าง ๆ

^๑ยูพิน เดซเมตตี, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, หน้า ๔๐๕.

^๒วิสิทธิ์ จินตวงศ์, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด, หน้า หน้า ๓๔๕.

^๓Katz, Introduction to Reference Work, 1: 281.

หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่ อักษรานุกรม ภูมิศาสตร์ หนังสือแนะนำเที่ยว แผนที่และหนังสือแผนที่ ทั้งสามประเภทให้ประโยชน์ในการตอบคำถามด้านภูมิศาสตร์ทั้งหลาย

๘. บรรณานุกรม (Bibliographies) หมายถึง หนังสือที่รวบรวมรายชื่อหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เพื่อช่วยการค้นคว้าวิจัยหรือเพื่อเป็นหลักฐานว่าได้มีการพิมพ์หนังสือเล่มใดชิ้นบ้าง และได้บันทึกรายละเอียดของหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ตามแบบแผนการลงรายการทางบรรณานุกรมที่กำหนดขึ้น^๑ แล้วนำมาจัดเรียงอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก โดยทั่วไปสามารถแบ่งแยกบรรณานุกรมตามลักษณะเนื้อหาเป็น ๖ ประเภท ได้แก่ บรรณานุกรมสากล บรรณานุกรมแห่งชาติ บรรณานุกรมทางการค้า บรรณานุกรมเฉพาะวิชา บรรณานุกรมเลือกสรรและบรรณานุกรมของบรรณานุกรม

บรรณานุกรมมีประโยชน์ คือ เป็นคู่มือสำหรับตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ราคา เพื่อติดต่อสั่งซื้อหนังสือ ใช้สำหรับค้นหาแหล่งผลิตและจำหน่ายหนังสือ นอกจากนี้มีประโยชน์สำหรับเลือกซื้อเลือกอ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

๙. ดรรชนีและสารสังเขป (Indexes and Abstracts) ดรรชนี หมายถึง หนังสือที่รวบรวมรายชื่อบทความในวารสาร หนังสือพิมพ์และหนังสือรวมงาน แล้วจัดลำดับข้อมูลตามลำดับอักษรรายการหลัก ได้แก่ ชื่อผู้แต่งบทความและหัวเรื่อง พร้อมทั้งระบุแหล่งที่จะค้นคว้าบทความเหล่านั้น ดรรชนีแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ ดรรชนีวารสาร ดรรชนีหนังสือพิมพ์และดรรชนีรวมงาน ส่วนสารสังเขป หมายถึง หนังสือที่รวบรวมรายชื่อบทความในวารสาร รายงานการวิจัย รายงานการประชุม วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น แตกต่างจากดรรชนีเพราะมีการสรุปสาระสำคัญของสิ่งพิมพ์เหล่านั้น แล้วเขียนเสียใหม่ให้กระชับรัด เป็นส่วนประกอบสำคัญด้วย

^๑Katz, Introduction to Reference Work, 1: 42.

ตรรกษีและสาระสังเขปปีประโยชน์ คือ ใช้สำหรับค้นบทความและเรื่องราวต่าง ๆ
ทำให้ทราบว่าอยู่ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ใด เริ่มต้นตั้งแต่หน้าใดถึงหน้าใด ใครเป็นผู้แต่ง
และกำหนดออกของสิ่งพิมพ์นั้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย