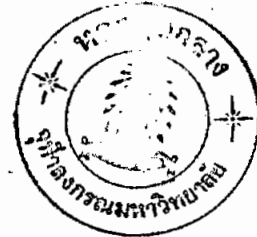


บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย



วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

004341

ห้องสมุดคือ ปัจจัยสำคัญของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ประเทศที่เจริญแล้วจะประเมินคุณค่าการสอนในมหาวิทยาลัยได้จากหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดของสถาบันการศึกษานั้น เนื่องจากการสอนในทุกสาขาวิชาจะต้องอาศัยหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ เป็นรากฐานของการศึกษาและการวิจัยทั้งสิ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้แขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ก็เช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยคือ ให้การศึกษาและค้นคว้าวิจัย ดังนั้นในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนหลักสูตรและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในระดับต่าง ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่ดังนี้

1. ห้องสมุดจะต้องรวบรวมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุซึ่งแสดงถึงอารยธรรมอันเป็นมรดกตกทอดที่มีคุณค่าถาวร สนองความใคร่รู้ใคร่เห็นความจริงรโงจใจ ตลอดจนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยหรือเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่ห้องสมุดสังกัด หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุดังกล่าวควรมีจำนวนเพียงพอ เพื่อประกอบการศึกษาและการวิจัย

2. จัดเตรียมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุให้ใช้ใ้สะดวก เก็บรักษาให้คงทนถาวรด้วยการจัดหมวดหมู่และทำบัตรรายการ รวมทั้งมีระบบการจ่าย-รับที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และสามารถควบคุมการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง

3. มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์และมีความรู้ในสาขาวิชาอื่น ๆ ในจำนวนที่พอเพียง เพื่อที่จะดำเนินงานต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งนี้จะต้องมีอาคารห้องสมุดที่เป็นเอกเทศ มีเนื้อที่พอเพียงในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนจัดสายงานให้สัมพันธ์กัน เพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว¹

4. ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม ในการใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ตลอดจนสอนวิธีใช้ห้องสมุด และให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามความต้องการ ติดต่อกับห้องสมุดหรือสถาบันอื่น เพื่อยืมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุจากห้องสมุดหรือสถาบันนั้น ๆ ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มี² นอกจากนี้ในฐานะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันทางการศึกษา จึงควรให้บริการแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาการศึกษาผู้ใหญ่ของชุมชนด้วย³

ในการจัดบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ ย่อมจะต้องมีมาตรฐานเพื่อใช้เปรียบเทียบการให้บริการดังกล่าว มาตรฐานห้องสมุดคือ การกำหนดความต้องการเบื้องต้นของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงงานห้องสมุดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากมิได้มีการกำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาไว้อย่างเป็นทางการ จึงขอนำมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงใช้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยของประเทศไทยได้ มากล่าวถึงตามลำดับดังนี้

¹Rogers and Weber, University library Administration, p. 4.

²Ibid., p. 3.

³Guy R. Lyle, The Administration of the College Library,

4 th ed. (New York: H.W. Wilson Co., 1974), p. 9.

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดสำหรับคนคว่ำ (Association of College and Research Libraries) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยเมื่อ พ.ศ. 2502 มาตรฐานฉบับนี้แม้ว่าจะกำหนดขึ้นเป็นเวลานานมาแล้ว แต่ยังคงใช้เป็นแนวทางในการประเมินค่าห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ที่มีการสอนระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และอาจมีการสอนระดับปริญญาโทเป็นส่วนน้อย ในประเทศที่กำลังพัฒนาได้เป็นอย่างดี มาตรฐานส่วนนี้เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดอาจสรุปได้คือ ห้องสมุดวิทยาลัยควรจะประเมินค่าการให้บริการอยู่เสมอ โดยตรวจดูสถิติการจ่าย - รับ พิจารณาจัดหาหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณวัสดุซึ่งยังไม่มีในห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ ปรับปรุงบริการขึ้นระหว่างห้องสมุดให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เมื่อมีการเปิดสอนสาขาวิชาใหม่ในวิทยาลัย บรรณารักษ์ควรให้ความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอน ในการจัดทำรายชื้อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณวัสดุที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น ๆ ตลอดจนจัดหาให้ตามความต้องการ นอกจากนี้ห้องสมุดควรสอนวิธีใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่นักศึกษา เพื่อให้สามารถใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณวัสดุได้ด้วยตนเอง¹

ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดสำหรับคนคว่ำได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยขึ้นใหม่ ซึ่งทันสมัยกว่ามาตรฐานฉบับปี พ.ศ. 2502 ในส่วนที่เกี่ยวกับบริการมีดังนี้คือ ห้องสมุดวิทยาลัยควรจัดบริการและปรับปรุงคุณภาพของบริการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของวิทยาลัย ตลอดจนความต้องการในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาอย่างเต็มที่ บริการของห้องสมุดดังกล่าว ควรรวมทั้งการจัด

¹"Standards for College Libraries," College and Research Libraries 20 (July 1959) : 279.

สอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้บริการของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ การสอนควรกระทำอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้ค้นหาหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณทัศน์ วัสดุได้ตามความต้องการ หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณทัศน์วัสดุของห้องสมุดควรจะให้ผู้ใช้ห้องสมุดยืมออกไถ่มาในที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยไม่เป็นผลเสียหายแก่ผู้อื่นที่ต้องการจะยืมบ้าง และเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ห้องสมุดควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารในราคาขอลมเขา และจัดให้มีการยืมระหว่างห้องสมุด หรือมีการร่วมมือกันในวิธีอื่น ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ชั่วโมงที่ให้บริการของห้องสมุด ควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งในระหว่างเปิดภาคการศึกษา ปิดภาคการศึกษา และวันสุดสัปดาห์ ถ้ามีการสอนนอกเขตมหาวิทยาลัย ห้องสมุดควรจะให้บริการด้วย¹

มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยทั้งสองฉบับ มีจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดให้ห้องสมุดวิทยาลัยได้มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความสามารถในการใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ ตลอดจนโสภณทัศน์วัสดุประกอบการศึกษาวิจัยได้อย่างพอเพียง อย่างไรก็ตาม มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยฉบับปี พ.ศ. 2518 พยายามที่จะกำหนดให้ห้องสมุดวิทยาลัยจัดบริการอย่างกว้างขวาง และสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุด เป็นสิ่งที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ในด้านความรู้และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยการจัดเตรียมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณทัศน์วัสดุทุกประเภท ตลอดจนให้บริการข่าวสารแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล ในด้านการศึกษาวิจัยและความบันเทิง อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีให้

¹"Standards for College Libraries," College and Research Libraries News 36(October 1975): 292.

บริการจึงมีความสำคัญเท่าเทียมกับประเภทของหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ โสตทัศนวัสดุ และแหล่งที่ให้บริการ รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการ ดังนั้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด จึงจำเป็นต้องจัดหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุให้อยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะใช้ได้โดยสะดวก ตลอดจนมีวิธีการให้บริการ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้

ประเภทของบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องจัดใหม่ขึ้นคือ บริการจ่าย-รับ (Circulation Service) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) และบริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service)

บริการจ่าย - รับ (Circulation Service)

ห้องสมุดบางแห่งเรียกบริการจ่าย-รับว่าระบบจ่าย-รับ (Issue System) หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) เป็นงานบริการที่สำคัญของห้องสมุด หน้าที่เบื้องต้นของแผนกจ่าย-รับ คือให้ยืมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ หน้าที่สำคัญคือให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาสิ่งที่ต้องการหาวิธีส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด รับผิดชอบในการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ตลอดจนจัดเก็บอย่างถูกต้องตามระบบการจัดหมวดหมู่ที่ห้องสมุดนำมาใช้ นอกจากนี้แผนกจ่าย-รับจะต้องจัดระบบการจ่าย-รับตามระเบียบที่วางไว้แล้วอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ออกเผยแพร่ จัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด และกิจกรรมอื่น ๆ เป็นต้น

ระบบจ่าย-รับที่มีประสิทธิภาพ จะต้องแสดงให้เห็นทราบถึงจำนวนและรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุที่มีผู้ยืมออก พร้อมทั้งวันกำหนดส่งจากการสำรวจระบบจ่าย - รับ โดยเชซิลี เจ ซูเรส (Cecily J. Surace) ในงานวิจัยเรื่อง

Library Circulation Systems - An Overview เมื่อปี พ.ศ. 2513 ได้แบ่งระบบจ่าย - รับออกเป็น 3 ประเภทคือ (1) ระบบที่ใช้เจ้าหน้าที่ (Manual System) (2) ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Automated System) และ (3) ระบบอัตโนมัติ (Fully Automated System)¹

1. ระบบที่ใช้เจ้าหน้าที่ (Manual System) คือระบบจ่าย-รับที่มีการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การให้ยืม การรับคืน การเรียงบัตร การทวงหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และใส่รหัสวัสดุที่กำหนด การเก็บสถิติ ตลอดจนงานประจำอื่น ๆ ของแผนกจ่าย-รับ กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของแผนกจ่าย-รับ วิธีที่ง่ายและประหยัดที่สุดของระบบนี้ได้แก่การจัดทำบัตรเซ็นเป็นเป็นสองชุด เรียงไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ และวันกำหนดส่ง

2. ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Automated System) เป็นการนำเครื่องมือเทคนิคมาใช้ในการจ่าย-รับบางส่วน เพื่อช่วยให้ขั้นตอนการจ่าย-รับรวดเร็วขึ้น และลดงานบางอย่างของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเทคนิคดังกล่าวได้มีพัฒนาการไปตามลำดับ เครื่องมือเทคนิคชนิดแรกคือ เครื่องจ่าย-รับดิกแมน (Dickman Book Charger) เป็นเครื่องมือเทคนิคที่ทำงานโดยเจ้าหน้าที่ ใ้ประทับวันกำหนดส่งและเลขประจำตัวของผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือเทคนิคที่ทำงานด้วยไฟฟ้าเครื่องแรกคือ เครื่องจ่าย-รับไฟฟ้าอัตโนมัติเกย์ลอร์ด (Gaylord Electric Automatic Book Charger) ใช้ประโยชน์เช่นเดียวกับเครื่องจ่าย-รับดิกแมน แต่ทำงานได้โดยอัตโนมัติ

การแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือเทคนิคเพื่อใช้ในระบบจ่าย-รับขั้นต่อไปคือการใช้เครื่องถ่ายภาพ (Photographic Charger) ที่นับว่าสำคัญเพราะเป็นแนวคิดใหม่ในการจ่าย-รับ ด้วยการถ่ายภาพบัตรเซ็นยืม บัตรประจำตัว และวันกำหนดส่งไว้เป็นหลักฐาน โดยทั่วไปการจ่าย-รับด้วยการถ่ายภาพ จะเก็บหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และใส่รหัสวัสดุที่ยืมออกได้สมบูรณ์ ถาวร และรวดเร็วถูกต้อง เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น ๆ แต่มีความยุ่งยากในการดำเนินการเกี่ยวกับการจอง และการ

¹Lyle, The Administration of the College Library, p. 78.

ตรวจสอบหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และไฮคัทสนวัสดุที่เกินกำหนด

พัฒนาการที่สำคัญอีกขั้นหนึ่งของการใช้เครื่องมือเทคนิคในการจ่าย-รับคือ การใช้ระบบบัตรเจาะรู (Punched Card) เช่นระบบบัตรเจาะรูแบบแมคบีคีสอร์ต (McBee Keysort Punched Call Card) เป็นระบบที่ใช้กันแพร่หลายในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย¹ โดยใช้บัตรขนาดตั้งแต่ 3" x 5" ถึง 3 $\frac{1}{4}$ " x 6" ที่ขอบบัตรเจาะรูโดยรอบทั้ง 3 หรือ 4 ด้าน บัตรนี้พิมพ์ข้อความที่ห้องสมุดต้องการได้ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้ยืม เลขประจำตัว และระดับชั้นเรียน เป็นต้น เครื่องมือเทคนิคนี้จะเจาะรูวัสดุกำหนดส่งที่ระบุบนขอบบัตร เจ้าหน้าที่จะเรียงบัตรที่เจาะรูแล้วทั้งหมดตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เมื่อต้องการสำรวจหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และไฮคัทสนวัสดุที่เกินกำหนด จะใช้เข็มสอดที่รูบัตรทั้งหมด ตรงตำแหน่งที่แสดงว่าเป็นหนังสือเกินกำหนด บัตรที่ไม่ติดอยู่ในเข็มคือบัตรที่ยังไม่ถึงกำหนดส่ง

จะเห็นได้ว่าการใช้เครื่องมือเทคนิคในการจ่าย-รับ ทำให้เกิดความรวดเร็วและลดภาระในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้บางส่วน เมื่อความจำเป็นในการจ่าย-รับมีมากขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใหญ่ ๆ จึงแก้ไขคิดแปลงเครื่องมือเทคนิคให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ

3. ระบบอัตโนมัติ (Fully Automated System) เครื่องคอมพิวเตอร์กำลังมีบทบาทสำคัญในงานห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานจ่าย-รับ เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนตรวจสอบและพิมพ์รายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และไฮคัทสนวัสดุที่มีผู้ยืมออก หรือเกินกำหนด และบอกแหล่งที่เก็บหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และไฮคัทสนวัสดุประเภทต่าง ๆ ได้ควย

ประมาณปี พ.ศ. 2505 ห้องสมุดนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจ่าย-รับบางส่วน เช่น พิมพ์หลักฐานการยืม รายชื่อหนังสือจอง รายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และไฮคัทสนวัสดุที่มีผู้ยืมออก หรือเกินกำหนด และเก็บสถิติต่าง ๆ เท่านั้น แต่การเจาะ

¹Ibid., p. 79.

บัตรวันกำหนดส่ง และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืม ยังคงกระทำโดยเจ้าหน้าที่ ในปี พ.ศ. 2507 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเซาเทิร์นอิลลินอยส์ (Southern Illinois University) ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิด IBM 357 พร้อมด้วยบัตรเซ็นยืมที่เจาะด้วยเครื่องเจาะบัตร (Machine Punched Book Card) และบัตรประจำตัวผู้ยืมที่อ่านได้ด้วยเครื่องอ่านบัตร (Machine Readable Borrower's Identification Card) มาใช้ในการจ่าย-รับ การปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทุกชั้นตอน จึงเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับโดยสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามระบบจ่าย-รับโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีความล่าช้าในการจัดทำรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และใส่คัทสันวัสดุที่มีผู้ยืมออก ดังนั้นจึงได้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในลักษณะของการทำงานแบบระบบ ออน-ไลน์ (On-Line System) ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานจ่าย-รับรวดเร็วยิ่งขึ้น ระบบออน-ไลน์ นี้เริ่มใช้ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐอิลลินอยส์ (Illinois State University) เมื่อปี พ.ศ. 2509¹ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับแบบระบบออน-ไลน์คือ มหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น (Northwestern University) มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio State University) มหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย (University of Pennsylvania) มหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นอิลลินอยส์ (Eastern Illinois University) มหาวิทยาลัยแมริแลนด์ (University of Maryland) และมหาวิทยาลัยมิสซูรี (University of Missouri) เป็นต้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในห้องสมุดดังกล่าวล้วนแต่เป็นของบริษัท ไอบีเอ็ม (IBM) ในแบบและประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านี้ได้มีการแก้ไขปรับปรุงให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดในปัจจุบัน

¹Frederick G. Kilgour, "History of Library Computerization," Journal of Library Automation 3(September 1970) : 222-223.

พื้นฐานของการจ่าย-รับด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยทั่วไป ประกอบด้วยบัตรประจำตัวผู้ยืมที่อ่านได้ด้วยเครื่องอ่านบัตร บัตรประจำตัวผู้ยืมนี้จะระบุด้วยเครื่องเจาะบัตร บันทึกเลขประจำตัวและประเภทของผู้ยืม และบัตรเซ็นยืมซึ่งบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเลขเรียกหนังสือ (Call Number) ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ และตัวอักษร หรือเครื่องหมายแสดงประเภทของหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุ รายละเอียดเหล่านี้ อาจพิมพ์ลงบนบัตรเจาะรูชนิดที่เป็นกระดาษ พลาสติก หรือโลหะ ใช้ส่งงานให้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์บัตรเซ็นยืมชุดใหม่ พิมพ์รายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุที่มีผู้ยืมออก หรือเก็บไว้ในห้องสมุดแห่งอื่น หรือจัดเป็นหนังสือจอง ตลอดจนพิมพ์รายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุที่กำลังอยู่ในระหว่างซ่อมแซม หรือเย็บเล่มรายชื่อที่เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์ออกมาจะประกอบด้วยวันที่ที่นำออก ชื่อผู้ยืม หรือสถานที่เก็บเป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์บัตรทะเบียนสมาชิกห้องสมุด ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อสมาชิก ที่อยู่ซึ่งสามารถติดต่อได้ ประเภทของสมาชิก วันที่สมัคร เข้าเป็นสมาชิก ตลอดจนรายชื่อสมาชิกที่เป็นสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ รายละเอียดเหล่านี้ใช้ประโยชน์ในการติดตามทวงหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุที่เกินกำหนด และเก็บเงินค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น¹

สำหรับการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์นั้น เป็นการส่งข้อมูลจากศูนย์กลางไปยังเครื่องรับปลายทาง (Terminal) ซึ่งมีอยู่หลายจุด และเครื่องรับปลายทางดังกล่าวอาจจะเป็นเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเจาะบัตร เครื่องบันทึกเทปแม่เหล็ก หรือเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นต้น ส่วนที่เป็นหน่วยควบคุมจะแปลภาษาที่ส่งเป็นรหัสให้สามารถใช้ได้กับเครื่องรับปลายทางแต่ละประเภท ระบบการทำงานแบบออนไลน์ใน

¹ Robert M. Hayes and Joseph Becker, Handbook of Data Processing for Libraries, 2d ed. (Los Angeles, Ca. : Becker and Hayes, 1974), pp. 535 - 537.

การจ่าย-รับที่สำคัญระบบหนึ่งคือ ระบบเบลเกรด (BELLREL - Bell Laboratories Library Real Time Loan) ของห้องทดลองโทรศัพท์เบล (Bell Telephone Laboratories BTL) ในมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา เป็นระบบควบคุมการจ่าย-รับระหว่างห้องสมุดแบบออน-ไลน์ โดยใช้โทรศัพท์ (Voice Data) เป็นเครื่องมือในการส่งข้อมูล เริ่มดำเนินการเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2511 เพื่อให้บริการทางคานวิชาการของห้องทดลองโทรศัพท์เบล (BTL Technical Information Laboratories) ระหว่างเมืองเมอร์เรย์ฮิลล์ (Murray Hill) เมืองโฮล์มเดล (Holmdel) และเมืองวิปปานี (Whippany) กับศูนย์เก็บข้อมูลที่เมืองเมอร์เรย์ฮิลล์ ระบบนี้ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในแถบมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจ่าย-รับจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานการพิมพ์ รายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุที่พิมพ์ออกแต่ละรายการ นอกจากนี้แล้วยังให้บริการคานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยคัดเลือกบทความคานวิชาการจากวารสารต่าง ๆ รวบรวมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจัดทำสิ่งพิมพ์ชื่อ Mercury ซึ่งรวบรวมผลงานการวิจัยต่าง ๆ ออกเผยแพร่เป็นรายเดือนและรายปี ตลอดจนวิเคราะห์และเผยแพร่ข่าวสารจากรายงานทางวิชาการที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ¹ อย่างไรก็ตามระบบเบลเกรดจัดได้ว่าเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับแบบออน-ไลน์ที่มีโครงการให้บริการกว้างขวางมากระบบหนึ่ง

อาจกล่าวได้ว่าการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจ่าย-รับ ก็เนื่องจากห้องสมุดมีหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสศกทัศนวัสดุเป็นจำนวนมาก และมีผู้ยืมมากขึ้นที่จริงแล้วเครื่องคอมพิวเตอร์คือ พัฒนาการของเครื่องมือเทคนิคอีกกระยะหนึ่งนึกกันแต่ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีเครื่องประกอบในการปฏิบัติงานหลายชิ้น สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว และเป็นอิสระจากกิจกรรมอื่น ตลอดจนเก็บรักษาหลักฐานการจ่าย-รับได้ถูกต้องแน่นอน ขจัดความผิดพลาดในการเรียงบัตรของเจ้าหน้าที่ และสามารถตอบ

¹Ibid., pp. 553 - 554.

คำถามเกี่ยวกับหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณวัตถุที่มีผู้ยืมออกได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม หอสมุดมหาวิทยาลัยเพียงไม่กี่แห่ง และเฉพาะในหอสมุดขนาดใหญ่เท่านั้นที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับทั้งหมด เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีอัตราสูง และมีความซับซ้อนในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก แต่เป็นที่หวังว่าจะมีโครงข่ายการทำงานแบบออน-ไลน์ของหอสมุดในแต่ละภูมิภาค (Regional Library Networks) เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้หอสมุดมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก ได้มีโอกาสใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในงานประจำของหอสมุด¹

ในการให้บริการจ่าย-รับ ย่อมจะต้องกำหนดระยะเวลาการให้ยืมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสภณวัตถุประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ บางประเภทให้ใช้ได้เฉพาะภายในหอสมุด เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร ฉบับใหม่ ต้นฉบับตัวเขียน และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น สำหรับหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีผู้ใช้ต้องการมากและหอสมุดมีจำนวนน้อย อาจให้ยืมได้ในระยะสั้น หรือจัดไว้เป็นหนังสือจอง

บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) เป็นบริการอย่างหนึ่งของหอสมุดที่จัดไว้ในบริการจ่าย-รับ หอสมุดบางแห่งเรียกว่า บริการหนังสือสำรอง หรือบริการหนังสือสงวน เป็นการจำกัดหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีจำนวนน้อยไว้ให้ผู้ใช้หอสมุดได้ใช้โดยทั่วถึงกัน หนังสือจองแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) หนังสือที่มีผู้จองคอกจากผู้อื่น (Individual Reserve) ได้แก่ หนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ โดยทั่วไปที่ให้ยืมได้ตามปรกติ แต่มีผู้ต้องการใช้มาก ผู้ที่จะยืมต่อไปจะต้องลงชื่อจองไว้ เมื่อหอสมุดได้รับหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ฉบับนั้นกลับคืนมาแล้ว จะแจ้งให้ผู้จองมารับได้ ถ้ามีผู้จองหลายคนจะเรียงลำดับตามวันที่มาติดจอง (2) หนังสือที่อาจารย์ผู้สอน

แจ้งให้ห้องสมุดจัดไว้สำหรับให้นักศึกษาอ่านประกอบการศึกษาในชั้นเรียน (Group Reserve) เนื่องจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น อาจารย์ผู้สอนจะกำหนดให้นักศึกษาอ่านหนังสือประกอบการศึกษาในชั้นเรียน ด้วยระยะเวลาสั้น และนักศึกษามีจำนวนมาก จะต้องอ่านหนังสือในเรื่องเดียวกัน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดหนังสือดังกล่าวไว้ในที่เฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดเล็กอาจจัดชั้นหนังสือจองไว้ด้านหลังโต๊ะจ่าย-รับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่อาจจัดไว้เป็นห้องหนึ่งต่างหาก

สำหรับระบบการจัดหนังสือจองนั้น คัมบลิว อาร์ แลนส์เบิร์ก (W. R. Lansberg) ได้ศึกษาจากห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจำนวน 42 แห่งสรุปได้ว่าวิธีที่นิยมจัดกันทั่วไปมี 3 วิธีคือ ระบบชั้นปิด (Closed Shelf System) จัดหนังสือจองไว้ด้านหลังโต๊ะจ่าย-รับ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้หยิบหนังสือให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามความต้องการ จำกัดเวลาให้ยืมประมาณ 2 ชั่วโมง และให้ยืมข้ามคืนได้ด้วย ระบบชั้นเปิด (Open Shelf System) ห้องสมุดจัดหนังสือจองไว้ในที่ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดจะหยิบใช้เองได้ และระบบรวม (Closed Shelf and Open Shelf System) คือ จัดหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มากไว้ในชั้นเปิดให้ยืมอ่านในห้องสมุดเฉพาะเวลาที่เปิดบริการ และให้ยืมข้ามคืนเมื่อนำหนังสือออกนอกห้องสมุด ส่วนหนังสือจองในชั้นเปิดให้ยืมได้ 3 วันและ 7 วัน ซึ่งระบบรวมนี้เป็นที่นิยมใช้มากที่สุด การจัดเรียงหนังสือในชั้นหนังสือจอง นิยมจัดเข้าชั้นตามแผนกวิชาและแบ่งแผนกวิชาเป็นสาขาวิชาย่อย ในแต่ละสาขาวิชาย่อยจัดเรียงตามลำดับผู้แต่ง อย่างไรก็ตามก็ดีในการให้บริการหนังสือจอง ห้องสมุดควรมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ห้องสมุดควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ คือ จัดให้มีกำหนดเวลาในการให้ยืมแตกต่างกัน เช่น 1 คืน 3 วัน และ 7 วัน เป็นต้น
2. แจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบถึงความจำเป็นในการจัดให้มีบริการหนังสือจองอย่างเป็นทางการ และขอร้องให้อาจารย์ปรับปรุงรายชื่อหนังสือจองให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด
3. ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาหนังสือจองฉบับซ้ำ ในกรณีที่มีผู้ใช้หนังสือ

เล่มนั้นมาก โดยทั่วไปแล้วควร จัดหนังสือจอง 1 เล่มสำหรับนักศึกษา 10 คน ถ้าจำนวนหนังสือไม่สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาคควรจัดหาเพิ่มเติมให้พอเพียง

4. อาจารย์ผู้สอนควรให้ความร่วมมือกับห้องสมุด ในการจัดทำรายชื่อหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ชมมากเป็นพิเศษ เพื่อห้องสมุดจะได้จัดให้นักศึกษาได้ใช้ในเวลาจำกัดที่สุด

5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เลือกใช้หนังสือจองโดยอิสระ ในกรณีที่อาจารย์บางท่าน จัดให้มีจำนวนหนังสือจองมากเกินไปที่นักศึกษาจะใช้ได้ทั่วถึง ห้องสมุดควรหาทางให้อาจารย์ลดจำนวนหนังสือลง¹

ตั้งแต่ประมาณ พ.ศ. 2473 เป็นต้นมา การจัดบริการหนังสือจอง กลายเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป ซึ่งในการให้บริการนี้แต่ละห้องสมุดย่อมจะมีนโยบายและกำหนดเวลาให้ยืมแตกต่างกัน และห้องสมุดบางแห่งยังได้นำเครื่องมือเทคนิคมาใช้ในการให้บริการหนังสือจองอีกด้วย

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การที่บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบจากหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสารสนเทศวัสดุทั้งหมดที่มีอยู่ในห้องสมุด เพื่อตอบคำถามตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ในอดีตการใช้ประโยชน์จากหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสารสนเทศวัสดุมีขอบเขตจำกัด หากผู้ใช้ห้องสมุดไม่สามารถค้นหาคำตอบจากห้องสมุดแห่งหนึ่งได้ ย่อมจะต้องไปค้นหาคำตอบจากห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ปัจจุบันการค้นหาคำตอบจากห้องสมุดมีความทันสมัยยิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ตั้งแต่วัสดุย่อยส่วนจนถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ สิ่งประดิษฐ์เหล่านี้สามารถนำคำตอบที่มีอยู่ในห้องสมุดแห่งอื่นมาให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้ โดยที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ต้องเดินทางไปหาตนเอง

¹Ibid., p. 82.

ปัจจุบันบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเป็นบริการสารนิเทศ (Information Service) ซึ่งมีความหมายในการให้บริการกว้างขวางกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารนิเทศไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเท่านั้น แต่ยังคาดการณ์ถึงความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในอนาคตด้วย การให้บริการสารนิเทศมีการจัดเก็บและรวบรวมข่าวสารทางวิชาการที่ทันสมัยในรูปของหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุ เพื่อให้บริการได้รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด จึงต้องมีการปรับปรุงบริการบรรณานุกรม และนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนสอนผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักใช้เครื่องมือในการค้นหาข่าวสารจากหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุที่ทำการ รวมทั้งมีการร่วมมือกันระหว่างห้องสมุด และหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับท้องถิ่น รัฐ หรือภูมิภาค เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างกว้างขวาง¹

แม้ว่าแนวโน้มของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเปลี่ยนแปลงไป แต่จุดมุ่งหมายของการให้บริการยังคงมีอยู่เช่นเดิม ในปี พ.ศ. 2504 คณะกรรมการกำหนดมาตรฐาน แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards, Reference Services Division, American Library Association) ได้กำหนดลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็น 2 ประเภทคือ การให้บริการทางตรง (Direct Services) และการให้บริการทางอ้อม (Indirect Services)

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางตรง หมายถึง การให้บริการค้นหาข่าวสาร ข้อเท็จจริง และการตอบคำถามทั่ว ๆ ไป ตลอดจนช่วยการค้นคว้าวิจัยให้

¹ "A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines," RQ (Summer 1976): 328.

ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งการแนะนำหรือสอนวิธีใช้ห้องสมุดด้วย ส่วนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางอ้อมนั้น เป็นการคัดเลือกจัดหาหนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย รวมถึงการจัดดำเนินการและบริหารงานในสถาน ที่และบุคลากรที่จะให้บริการ ตลอดจนร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในแผนกอื่นของห้องสมุด หรือกับห้องสมุดแห่งอื่น เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางตรง ดำเนินไปอย่าง สะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น¹

ในที่นี้จะกล่าวเฉพาะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางตรงเท่านั้น โดยไม่กล่าวถึงการให้บริการทางอ้อม เพราะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารและงานเทคนิคอื่น ๆ ของห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางตรง อาจแบ่งได้ตามลักษณะเป็นประเภทต่าง ๆ คือ บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการบรรณานุกรม และการสอนวิธีใช้ห้องสมุด

บริการตอบคำถาม เป็นบริการช่วยค้นหาคำตอบให้ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด คำถามของผู้ใช้ห้องสมุดมีหลายประเภท อาจจำแนกได้ตามเนื้อหาของวิชาแหล่งคำตอบ หรือเวลาที่ค้นหาคำตอบ แต่โดยทั่วไปแล้วมักนิยมแบ่งประเภทของคำถามดังนี้

คำถามทั่วไป (Directional Questions) คือ คำถามที่ไม่ต้องค้นหาคำตอบ เช่น ผู้ใช้ห้องสมุดอาจถามถึงแหล่งที่เก็บหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และวัสดุทัศนวัสดุที่ต้องการ เป็นต้น คำถามอ้างอิง (Ready Reference Questions) คือ คำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ อาจค้นหาคำตอบได้จากหนังสือเพียง 2 ถึง 3 เล่ม และใช้เวลาในการค้นหาคำตอบในระยะสั้น คำถามค้นคว้า (Specific Search Questions) คือ คำถาม

¹ William A. Katz, Introduction to Reference Work: Vol. I Basic Information Sources, 2d ed. (New York: McGraw-Hill Book Co., 1974), pp. 7 - 8.

ที่ต้องการคำตอบยาว ต้องใช้หนังสือประกอบการค้นคว้าหลายเล่ม คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการเขียนรายงานหรือภาคินพนธ์ได้ และคำถามวิจัย (Research Questions) คือ คำถามที่ต้องการค้นหาคำตอบจากหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุหลายประเภท หรืออาจจะต้องการค้นหาคำตอบจากห้องสมุดแห่งอื่นด้วย¹

คำถามประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวอาจจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ คำถามทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ไม่ต้องการค้นหาคำตอบจากหนังสือ และคำถามค้นคว้า ได้แก่ คำถามที่ต้องการค้นหาคำตอบจากหนังสือ ในการให้บริการตอบคำถามค้นคว้านี้ มีความเห็นในการให้บริการแตกต่างกันเป็นสองฝ่ายคือ ฝ่ายหนึ่งเห็นว่าบรรณารักษ์ควรค้นหาคำตอบให้กับผู้ใช้ห้องสมุด เพราะเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์และประหยัดเวลาของผู้ใช้ห้องสมุด อีกฝ่ายหนึ่งเห็นว่าบรรณารักษ์ควรแนะนำแหล่งคำตอบและวิธีค้นคว้าให้เท่านั้น เพราะการที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้คำตอบที่ต้องการจากบรรณารักษ์ย่อมจะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดไม่รู้จักวิธีที่จะช่วยเหลือตนเอง อย่างไรก็ตามการให้บริการตอบคำถามด้วยวิธีใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของบรรณารักษ์เป็นสำคัญ

การตอบคำถามอาจแบ่งได้ตามวิธีการถามของผู้ใช้ห้องสมุด คือคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดมาถามบรรณารักษ์ด้วยตนเอง และที่ไม่ได้ถามด้วยตนเอง คำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดมาถามด้วยตนเองนั้น บรรณารักษ์สามารถซักถามรายละเอียดต่าง ๆ ได้ จึงค้นหาคำตอบให้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด สำหรับคำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดมิได้มาถามด้วยตนเอง เช่น คำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ บรรณารักษ์ที่ต้องการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก จะตอบคำถามประเภทนี้ไม่สะดวก และผู้ใช้ห้องสมุดก็อาจจะได้รับคำตอบที่ไม่ตรงกับความต้องการ แต่บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์นั้นทำให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะบริการตอบ

¹ Ibid., p. 9.

คำถามทางโทรศัพท์นั้น หอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress) ได้เริ่มโครงการทดลองเมื่อเดือนกรกฎาคม 2519 เพื่อทดสอบความคล่องตัวในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแห่งชาติ มีห้องสมุดเข้าร่วมในโครงการ 10 แห่ง โดยห้องสมุดเหล่านั้นสามารถใช้โทรศัพท์สายด่วนพิเศษ (Hot Line) ติดต่อไปยังหอสมุดรัฐสภาอเมริกันได้ทันที เมื่อต้องการทราบคำตอบที่ไม่สามารถค้นหาในห้องสมุดของตนได้ ซึ่งได้แก่คำตอบเกี่ยวกับบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์รัฐบาล กฎหมาย การปกครอง สถิติ และบริการต่าง ๆ ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน คำตอบดังกล่าวจะตอบให้ทราบภายใน 24 ชั่วโมง หอสมุดรัฐสภาอเมริกันมีนโยบายที่จะขยายการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ไปทั่วสหรัฐอเมริกา และจัดทำโครงการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์เพื่อให้บริการแก่ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วย¹

นอกจากการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์แล้ว เครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว ในการตอบคำถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเช่นบริการของ Ohio College Library Center (OCLC) ซึ่งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำบัตรรายการหนังสือ ให้บริการแก่ห้องสมุดอื่น ๆ จำนวน 850 แห่ง ใน 44 รัฐ² ด้วยระบบออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับบรรณานุกรมต่าง ๆ เหล่านี้ จัดทำเป็นภาษาต่าง ๆ หลายภาษา แต่ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส และภาษาสเปน เนื่องจากการรวบรวมบรรณานุกรมดังกล่าวมีขอบเขตกว้างขวางมาก นอกจากจะใช้ประโยชน์ในการทำบัตรรายการแล้ว ยังนำไปใช้ในบริการ

¹"National Telephone Reference Service," Library of Congress Information Bulletin 36(10 June 1977) : 402.

²"OCLC Update: Network Still Growing," American Libraries 8(May 1977): 236.

ยืมระหว่างห้องสมุด และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี ทั้งยังมีนโยบายที่จะปรับปรุงการลงรายการบรรณานุกรมให้ใช้ประโยชน์ในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ดียิ่งขึ้น OCLC ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตามบรรณานุกรมด้วยระบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดสามารถใช้บริการได้จากห้องสมุดที่อยู่ในโครงข่าย (Network) การให้บริการทุกแห่ง โดยใช้คำหรือกลุ่มของคำ จากชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่องอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลักในการค้นหาคำตอบที่ต้องการ บริการดังกล่าวนี้ว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างยิ่ง¹

บริการช่วยการค้นคว้า คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่กำลังทำการค้นคว้าวิจัยในเรื่องต่าง ๆ โดยการจัดหาและรวบรวมข่าวสารและขอเท็จจริง จากหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ในแขนงวิชาที่ผู้ใช้ห้องสมุดกำลังค้นคว้าวิจัย นำมาจัดเก็บตามระบบการจัดหมวดหมู่ รวมถึงการจัดทำคู่มือเพื่อให้ความสะดวกในการค้นคว้าสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการช่วยการค้นคว้ามักจะเป็นนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีและอาจารย์ ซึ่งต้องค้นคว้าวิจัยอย่างละเอียดในแขนงวิชาเฉพาะ การให้บริการช่วยการค้นคว้าอาจจะทำได้ดังนี้

1. บริการทำสารสังเขป คือ การทำเรื่องย่อของหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรม ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาค้นคว้าได้ ประโยชน์ของสารสังเขปคือ ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบเรื่องย่อของหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่นำมาทำสารสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกเรื่องที่จะใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัย สารสังเขปที่ดีจึงควรใช้ข้อความสั้น กระชับรัด เนื้อความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถถ่ายทอดความคิดเห็นของผู้แต่งหรือผู้เขียนต้นฉบับได้ถูกต้องเข้าใจง่าย

¹Richard W. Blood, "Impact of OCLC on Reference Service,"

ไม่สับสนและคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

2. บริการทำดัชนี ในที่นี้หมายถึง การทำดัชนีวารสาร (Periodical Index) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่เนื้อหาของบทความในวารสาร หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ บางประเภท ดัชนีวารสารจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร หนาวารสารที่ปรากฏบทความ เดือนและปีที่พิมพ์เป็นต้น ดัชนีวารสารที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้ของสมุดค้นหาบทความที่ปรากฏในวารสารได้สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นในการจัดทำดัชนีวารสาร บรรณารักษ์จะต้องกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการจัดทำอย่างแน่นอน มีความรอบรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของวิชาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจที่จะเลือกใช้หัวเรื่องให้เหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาของแต่ละบทความสำหรับการเรียงดัชนีวารสารมักจะเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง มีหัวเรื่องย่อยพอเพียงและมีรายการโยง (Cross Reference) เพื่อแสดงถึงหัวเรื่องอื่นที่สัมพันธ์กัน¹ หอสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยส่วนมากนิยมจัดทำดัชนีในลักษณะของบัตรรายการ แต่บางแห่งอาจจัดทำเป็นเล่มโดยพิมพ์จากโรงพิมพ์หรืออักษำเนา

3. บริการแปล ปัจจุบันการค้นคว้าวิจัยในสาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาทางคานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการค้นคว้าวิจัยเรื่องราวใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเสนอผลการค้นคว้าวิจัยเป็นภาษาต่าง ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคแก่ผู้ใช้ของสมุดส่วนใหญ่ที่ไม่รู้ภาษานั้น ๆ หอสมุดมหาวิทยาลัยที่มีโครงการสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในคานต่าง ๆ จึงต้องจัดให้มีบริการแปลบทความ หรือข้อความจากหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่เป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ของสมุดที่จะทำการค้นคว้าวิจัยต่อไป

4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ การที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งยืมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ หรือโสตทัศนวัสดุที่ห้องสมุดแห่งนั้นไม่มี จากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งมาให้แก่ผู้ใช้

Geoffrey Hamilton, "How to Recognise a Good Index,"

Indexer 10(October 1976): 53.

ห้องสมุด ดังนั้นบริการยืมระหว่างห้องสมุด คือบริการที่กระทำกันระหว่างห้องสมุดกับห้องสมุด เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการนี้มีความสำคัญในการส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยมาก และเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง การยืมระหว่างห้องสมุดจึงควรกระทำเมื่อผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้หนังสือ หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ต้องการ โดยทั่วไปแล้วการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่ไม่คิดค่าบริการ แต่ขอขมาขยการให้บริการในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างขวาง และมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการร่วมมือระหว่างห้องสมุดบางกลุ่มจึงเริ่มกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คำขอแทนบริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่น ระบบความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทางการแพทย์ (Regional Medical Library System) ที่ดำเนินงานโดยห้องสมุดแพทย์แห่งชาติคืออเมริกัน (National Library of Medicine) เป็นต้น และเพื่อให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้จัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดสำหรับคนพิการร่วมกับห้องสมุดและศูนย์ให้บริการด้านการศึกษาต่าง ๆ ได้สำรวจการให้บริการของห้องสมุดหรือศูนย์กลางการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ที่ให้บริการในระดับชาติหรือภูมิภาค เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการให้บริการ¹

ปัจจุบันเครื่องถ่ายเอกสารช่วยให้เกิดความสะดวกในการยืมระหว่างห้องสมุดด้วยการถ่ายสำเนาแทนการส่งต้นฉบับ และมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการอย่างแพร่หลาย สำหรับห้องสมุดที่อยู่ในโครงข่ายของ OCLC สามารถใช้ระบบออนไลน์ในการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดได้ช่วยทำให้ขอบเขตการให้บริการกว้างขวาง และมีความร่วมมือกันอย่างจริงจังยิ่งขึ้น

5. บริการขอสนเทศใหม่ ๆ เป็นการให้บริการข่าวสาร ความรู้และความเคลื่อนไหวของวิชาการ แต่ละสาขาวิชาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยห้องสมุดจัดส่งหนังสือ

¹Hayes and Becker, Handbook of Data Processing for Libraries,

หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ได้รับใหม่ หมุนเวียนให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบในกรณีที่มีผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก ก็อาจเสนอสารบัญให้พิจารณา ก่อนการให้บริการดังกล่าวอาจจัดทำในรูปแบบของการเวียนสิ่งพิมพ์ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด แจงให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบรายชื่อบทความใหม่ ๆ ทำดัชนีบทวิจารณ์หนังสือที่มีผู้วิจารณ์และลงพิมพ์ในวารสารจัดทำรายชื่อบทความโดยเลือกบทความที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน โดยอาจจะทำสาระสังเขปของแต่ละบทความแนบไปด้วย เพื่อให้ทราบขอบเขตของบทความนั้น นอกจากสาระสังเขปบทความแล้ว ก็อาจจัดทำสาระสังเขปหนังสือ หรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ห้องสมุดได้รับใหม่ และเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าวิจัย ตลอดจนจัดทำบรรณานุกรมด้วย

ปัจจุบันการให้บริการข้อสนเทศใหม่ ๆ ได้ทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ห้องสมุดหลายแห่งได้นำระบบการคัดเลือกเผยแพร่ข่าวสาร (Selective Dissemination of Information - SDI) มาใช้ในการให้บริการ การคัดเลือกเผยแพร่ข่าวสารจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นคว้าและใช้ประโยชน์จากข่าวสารในห้องสมุดได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด เครื่องมือสำคัญในการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสารคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะพิมพ์รายชื่อนี้ชื่อ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และใส่ทัศนวัสดุที่เกี่ยวข้องกับแต่ละสาขาวิชา ได้ครบถ้วน รวดเร็ว และให้บริการได้อย่างกว้างขวาง

สถาบันเทคโนโลยีแห่งจอร์เจีย (Georgia Institute of Technology) ใช้ระบบเลนดส์ (LENDs : Library Extends Catalog Access and New Delivery Service) ในการให้บริการข้อสนเทศใหม่ ๆ ด้วยการจัดทำบรรณานุกรมหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ของห้องสมุด แจกไปยังคณะต่าง ๆ เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้เล่มใด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะนำไปให้บริการถึงหน่วยงานที่สังกัด ปัจจุบันระบบเลนดส์ให้บริการอย่างกว้างขวาง ด้วยการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการให้บริการข้อสนเทศใหม่ ๆ ให้บริการด้านดัชนีบทความ ให้ยืมวัสดุยืมส่วนและเครื่องอ่านโดยจัดทำรายชื่อวัสดุยืมส่วน และติดตั้งเครื่องติดต่อกายในใจตามจุดต่าง ๆ ในห้องสมุด เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้

ห้องสมุดในการค้นคว้า และติดต่อสอบถามแหล่งที่เก็บจากแผนกจ่าย-รับ รวมทั้งจัดจำหน่าย ใ้พิมพ์ระหว่างห้องสมุด และให้บริการถ่ายเอกสารวัสดุยอสวนที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นด้วย ในค่าน บริการจ่าย-รับใดจัดตั้งหน่วยบริการรับคืนหนังสือ และวัสดุการอ่านอื่น ๆ ในบริเวณหอพัก สโมสรนักศึกษา และอาคารอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความสะดวกแก่นักศึกษาในการ ส่งคืนหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ¹

บริการข้อเสนอเทศใหม่ ๆ ของห้องสมุด เป็นบริการที่สำคัญและมีประโยชน์มาก เพราะช่วยใ้ผู้ใช้ห้องสมุดได้เข้าถึงสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดได้รวดเร็วและตรงกับความต้องการ

บริการบรรณานุกรม บรรณานุกรมคือ รายชื่อหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ซึ่ง นำมาเรียบเรียงไว้อย่างมีแบบแผนและใ้รายละเอียดทางบรรณานุกรมซึ่งผู้ใช้ห้องสมุด สามารถนำไปติดตามค้นคว้าได้ สำหรับบรรณานุกรมของหนังสือจะมีรายละเอียดประกอบด้วยชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์และรายละเอียดอื่น ๆ อาจรวมทั้งบรรณนิทัศน์สังเขป หรือสาระสังเขป ซึ่งอาจใ้เนื้อเรื่องย่อแตกต่างกันไปตั้งแต่ชนิดที่สั้นที่สุดจนถึงยาวที่สุด ดังนั้นบรรณานุกรมจึงอาจจะเป็นรายชื่อหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ โดยทั่วไป หรือเฉพาะวิชาที่มีการแบ่งหัวเรื่องย่อยละเอียดมากขึ้น พร้อมทั้งบอกเนื้อเรื่องย่อและแหล่งที่มาของบรรณานุกรมนั้นโดยละเอียด ในการรวบรวมบรรณานุกรม จำเป็นจะต้องคำนึงถึงขอบเขตของเรื่องที่จะรวบรวม ความทันสมัยของหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่นำมารวบรวมบรรณานุกรม การเรียบเรียงและการลงรายการบรรณานุกรม

¹ Robert J. Greene, "LENDs : An Approach to the Centralization/Decentralization Dilemma," College and Research Libraries 36(May 1975): 206.

ตลอดจนนโยบายในการจัดทำ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดให้มากที่สุด¹ การให้บริการบรรณานุกรมอาจแบ่งได้ดังนี้

1. บริการจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชา เป็นการรวบรวมบรรณานุกรมให้ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อเป็นการสนับสนุนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยการรวบรวมบรรณานุกรมตามหัวข้อวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการเตรียมการสอนของอาจารย์ และใช้ประกอบการศึกษาของนักศึกษา

2. บริการช่วยหารายละเอียดทางบรรณานุกรม ในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการทราบรายละเอียดทางบรรณานุกรม เกี่ยวกับหนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ต้องการแต่ไม่สามารถค้นหาได้ ห้องสมุดจะให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตามความต้องการดังกล่าว

3. บริการแนะนำการทำบรรณานุกรม ในการเขียนรายงานการค้นคว้าวิจัย จำเป็นจะต้องมีบรรณานุกรมและเชิงอรรถ เพื่อแสดงหลักฐานและข้อเท็จจริง บางครั้งผู้เขียนรายงานไม่ทราบวิธีทำบรรณานุกรมและเชิงอรรถ บรรณารักษ์ก็อาจให้คำแนะนำหรือจัดการสอนอย่างเป็นทางการ สำหรับประการหลังนี้ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการวางแผนระยะยาว กำหนดนโยบายและเวลาที่จะสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการสอน มีอุปกรณ์การสอนพอเพียง ตลอดจนมีงบประมาณในการดำเนินการให้ต่อเนื่องกัน²

¹K. Boodson, "Subject Bibliographies in Information Work," Indexer 10 (April 1976): 17 - 18.

²"Guidelines for Bibliographic Instruction in Academic Libraries," College and Research Libraries News 38(April 1977):

บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด คือ การสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักวิธีค้นหา และวิธีใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุดโดยด้วยตนเอง มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย พ.ศ. 2502 ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดสำหรับการค้นคว้า การสอนวิธีใช้ห้องสมุด จะเป็นการช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้า ประโยชน์ของการสอนวิธีใช้ห้องสมุดย่อมสะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับจากการใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุในห้องสมุด มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย พ.ศ. 2518 กำหนดว่า การให้บริการที่แท้จริงของห้องสมุดจะต้องรวมถึงการจัดให้มีการสอนวิธีใช้ห้องสมุดที่ต่อเนื่องกัน ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถไขประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบถึงแหล่งหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุตามที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดในปัจจุบันช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของการให้บริการบรรณานุกรม ซึ่งมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้น¹

การสอนวิธีใช้ห้องสมุดเป็นงานส่วนหนึ่งของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้บรรลุผลตามความต้องการของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม การสอนวิธีใช้ห้องสมุดอาจทำได้ 2 ลักษณะคือ การสอนแบบไม่เป็นทางการ (Informal Library Instruction) และการสอนแบบเป็นทางการ (Formal Library Instruction)

การสอนวิธีใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่การสอนวิธีใช้ห้องสมุดซึ่งแทรกอยู่ในขบวนการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กล่าวคือเมื่อมีคำถามบรรณารักษ์จะไม่ตอบคำถามนั้นทันที แต่จะแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักกับเครื่องมือที่จะใช้ค้นหาคำตอบ เช่น บัตร

¹ Fritz Veit, "Library Service to Students," Library Trends

รายการ และดัชนี พร้อมทั้งอธิบายวิธีใช้เครื่องมือเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุด เกิดความเข้าใจในการใช้ห้องสมุด และสามารถช่วยเหลือตนเองได้ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ มีข้อเสียที่บรรณารักษ์มีเวลาจำกัดในการให้คำอธิบายหรือสอนผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน จึงสามารถให้คำอธิบายได้สั้น ๆ ไม่ละเอียด และไม่สามารถสอนผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก ๆ ได้ ดังนั้นเพื่อให้การสอนวิธีใช้ห้องสมุด แบบไม่เป็นทางการได้ผลดี บรรณารักษ์จะคงอยู่ที่ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ห้องสมุด และใช้วิธีสอนหลาย ๆ วิธีให้เหมาะสมกับผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน

การสอนวิธีใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการ ได้แก่ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้สอน แยกออกเป็น การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด (Library Orientation) และการสอนเรื่องห้องสมุด (Library Instruction)

การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด ได้แก่ การแนะนำให้ผู้ใช้งานห้องสมุด ครู ศึกษานิเทศก์ และบริการต่าง ๆ ตลอดจนหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างสังเขป แยกออกได้เป็น 2 แบบคือ การบรรยายเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (Orientation Lecture) และการนำชมห้องสมุด (Library Tour)¹ การบรรยายเรื่องห้องสมุดในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่โดยทั่วไปบรรณารักษ์จะใช้เวลาในการบรรยายประมาณ 1 ชั่วโมง ให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนโยบาย และบริการของห้องสมุด ซึ่งอาจจะแจกคู่มือการใช้ห้องสมุดด้วย มหาวิทยาลัยหลายแห่งใช้สื่อทัศนวัสดุประกอบการบรรยายเพื่อกระตุ้นความสนใจของนักศึกษา การบรรยายดังกล่าวช่วยให้ให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุด แต่ก็มีข้อเสียคือ นักศึกษาอาจไม่สนใจและไม่เข้าใจคำบรรยาย เพราะไม่เคยเห็นห้องสมุดแห่งนั้น ๆ มาก่อน สำหรับการนำชม

¹Carla J. Stoffle and Gabriella Bonn, "An Inventory of Library Orientation and Instruction Methods," RQ 13(Winter 1973): 129.

ห้องสมุดคือการที่บรรณารักษ์หรือนักศึกษาที่มีความรู้เรื่องห้องสมุดเป็นอย่างดี นำผู้ใช้ห้องสมุดหรือนักศึกษาเข้ามทหน่วยงานต่าง ๆ ของห้องสมุด พร้อมทั้งอธิบายประกอบการนำชมด้วย ห้องสมุดบางแห่งจะใช้สื่อทัศนวัสดุแทนการนำชมห้องสมุดจริง ๆ ด้วยการฉายสไลด์ ภาพยนตร์ หรือเทปบันทึกภาพ การนำชมห้องสมุดแบบนี้อาจจัดให้บริการเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลได้เป็นอย่างดี แต่เสียค่าใช้จ่ายสูง และบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ความชำนาญในการใช้สื่อทัศนวัสดุเป็นอย่างดี

การปฐมนิเทศเรื่องห้องสมุด เป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่ดี แต่ผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้จักวิธีใช้ห้องสมุดเพียงเล็กน้อย และบรรณารักษ์ไม่สามารถสอนสิ่งที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการได้ครบถ้วน

การสอนเรื่องห้องสมุด เป็นการให้ความรู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุด เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดทักษะในการใช้ห้องสมุด เพื่อประกอบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ การสอนเรื่องห้องสมุดแบ่งออกได้ 2 แบบ คือ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของวิชาต่าง ๆ (Instruction Through Existing Classes) และจัดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร (Separate Library Course)¹

1. การสอนวิธีใช้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของวิชาต่าง ๆ ได้แก่ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดในระยะเวลาสั้น เป็นส่วนหนึ่งของวิชาทั่วไป โดยไม่มีหน่วยกิตหรือคะแนนให้ ในกรณีนี้ บรรณารักษ์อาจได้รับเชิญจากอาจารย์ผู้สอนให้บรรยายวิธีใช้ห้องสมุด ตลอดจนการใช้นั่งสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และสื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้รับไปศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามบรรณารักษ์ผู้สอนควรจะต้องทราบขอบเขตของเนื้อหาวิชา ตลอดจนลักษณะของรายงานที่นักศึกษาจะต้องศึกษาค้นคว้าประกอบการศึกษาในวิชานั้น ๆ เพื่อเตรียมการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ขอลเสีย

¹Ibid., pp. 131 - 132.

ของการสอนแบบนี้คือ นักศึกษาอาจไม่สนใจ เพราะการสอนของบรรณารักษ์ไม่มีผลต่อการสอบ

2. การสอนวิธีใช้ห้องสมุดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร หมายถึงการบรรจุการสอนวิธีใช้ห้องสมุดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยจัดเป็นวิชาบังคับหรือวิชาเลือกใช้เวลาสอน 1 ภาคการศึกษา มหาวิทยาลัยบางแห่งจัดสอนทั้ง 2 ภาคการศึกษา กำหนดหน่วยกิตให้ตั้งแต่ 1 - 4 หน่วยกิต ในการสอนเป็นวิชาบังคับและให้หน่วยกิต เป็นวิธีที่ดีที่สุดเพราะทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญยิ่งขึ้น และมักจะสอนในระดับชั้นปีที่ 1 สำหรับการสอนเป็นวิชาเลือกนั้น จัดเป็นวิชาเลือกเสรีที่ให้นักศึกษาทุกชั้นเรียนเลือกเรียนได้ การสอนวิธีใช้ห้องสมุดทั้งชนิดที่เป็นวิชาบังคับ และวิชาเลือก ควรจะมีเนื้อหา ของวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด การใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ตลอดจนวิธีการอ่านหนังสือ การเขียนรายงาน วิธีรวบรวมบรรณานุกรมและการเขียนเชิงอรรถ เป็นต้น การสอนวิธีใช้ห้องสมุดดังกล่าว จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดตระหนักถึงความสำคัญ ของห้องสมุด และใช้ห้องสมุดให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาคนควาอย่างแท้จริง

อาจสรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นความีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพียง อยางเดียวคือ เพื่อช่วยในการศึกษาคนควา และวิจัยของผู้ใช้ห้องสมุด แต่การให้บริการ ดังกล่าวจะมีมากน้อยและลึกซึ้งเพียงไร ขอมขึ้นอยู่กับความต้องการ ของผู้ใช้ห้องสมุดและ งบประมาณของห้องสมุดเป็นสำคัญ

บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service)

บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการสำคัญอีกอยางหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่ง เป็นที่นิยมแพร่หลาย บริการนี้มีความสำคัญยิ่งในการ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยการถ่าย สำเนาตามความต้องการ ของผู้ใช้ห้องสมุด ในกรณีหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ นั้นไม่ อนุญาตให้ยืมออก หรือในการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่งให้บริการในระยะเวลาดสั้น ทำให้ไม่ สามารถติดตามรายละเอียดโคกรบถ้วน การถ่ายเอกสารจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด และช่วยลดภาระ

ในการซื้อต้นฉบับเดิมที่มีราคาแพง และไม่เสียเวลาคัดลอก

บริการถ่ายเอกสารนี้ห้องสมุดจะพิจารณาจัดไว้ได้ทั้งในบริการจ่าย-รับและบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งนี้เพราะแผนกบริการจ่าย-รับ เป็นแผนกที่มีความสัมพันธ์
ติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด จึงเป็นการสะดวกที่เจ้าหน้าที่จะให้บริการ และผู้ใช้ห้องสมุดจะ
ใช้บริการ แต่ในขณะที่เดียวกันการจัดบริการถ่ายเอกสารไว้ในแผนกบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าก็เป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่จัดไว้ในแผนก
นี้ส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้นำออกนอกห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุด ย่อมจะต้องใช้บริการถ่ายเอกสาร
ในการ คัดลอกข้อความที่ต้องการ ดังนั้นการพิจารณาจัดบริการถ่ายเอกสารไว้ในแผนกใด
ย่อมขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการใช้ประโยชน์และความสะดวกในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่

นอกจากห้องสมุดจะเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศน
วัสดุที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยแล้ว ห้องสมุดจะต้องจัดบริการให้แก่
ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย ดังนั้นห้องสมุดจึงไม่เพียงแต่จะมีหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศน -
วัสดุจำนวนมากเท่านั้น แต่จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด โดยบรรณา
รักษ์เป็นผู้จัดเก็บ ตามระบบการจัดหมวดหมู่ให้ใช้ได้ง่าย และจัดหาหนังสือ วัสดุการอ่าน
อื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ ไว้ให้บริการอยู่เสมอ

สิ่งที่ควรพิจารณาในการปรับปรุงบริการของห้องสมุดคือ ควรมีการเปลี่ยนแปลง
จากภาวะที่ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุให้เป็น
ศูนย์กลางของการใช้ประโยชน์ ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของห้องสมุด โดยขยาย
ขอบเขตการให้บริการให้กว้างขวาง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดกล่าว
ได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ทันสมัยในปัจจุบัน เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ในการ
สอนของอาจารย์ ตลอดจนมีส่วนให้นักศึกษาได้มีโอกาสค้นคว้าหาประสบการณ์เพิ่มเติมจาก
การศึกษาในชั้นเรียน โดยการศึกษาค้นคว้าอย่างอิสระด้วยตนเอง¹

¹Fritz Veit, "Library Service to College Students,"
Library Trends 25(July 1976): 373.

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ปัจจุบันระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เน้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักศึกษาคนคว่าด้วยตนเอง โดยอาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่านหนังสือหรือบทความเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน ห้องสมุดจึงเป็นหัวใจของการศึกษาตามระบบการศึกษาแผนใหม่ โดยเป็นศูนย์กลางของวิชาการ ให้บริการแก่คณะและหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

ในการให้บริการห้องสมุด ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ เช่นเดียวกับต่างประเทศ มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยฉบับแรก จัดทำโดยกรมวิเทศสหการ เมื่อ พ.ศ. 2508 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ คือ บริการห้องสมุด ได้แก่ การยืมหนังสือ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอนวิธีการใช้ห้องสมุด รวบรวมบรรณานุกรมและจัดทำดัชนีวารสาร บริการถ่ายเอกสารและขอความจากหนังสือ บริการพิเศษเช่นจักรายการทางวิทยุและโทรทัศน์¹

ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้นใหม่ในส่วนที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดนั้น กำหนดไว้เช่นเดียวกับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับของกรมวิเทศสหการ มีบริการที่กำหนดเพิ่มขึ้นคือ บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ และบริการคานาสตัททัศน์วัสดุ²

¹ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, ผู้รวบรวม, "มาตรฐานของห้องสมุดในประเทศไทย," เอกสารบรรณารักษศาสตร์เล่ม 8 (พระนคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2511), หน้า 24.

² จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์, "ห้องสมุดมหาวิทยาลัย," เอกสารบรรณารักษศาสตร์เล่ม 14 (พระนคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2515), หน้า 11-12.

ปี พ.ศ. 2519 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เริ่มมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างดำเนินการขอความเห็นชอบจากทบวงมหาวิทยาลัย ร่างมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับนี้กำหนดให้ห้องสมุดจัดบริการให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้มีการใช้ห้องสมุดมากที่สุด ในกรณีที่โครงการสอนและบริการของมหาวิทยาลัยขยายออกไปนอกมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจะต้องขยายบริการเพื่อส่งเสริมการสอนและบริการนั้น ๆ บริการสำคัญที่ห้องสมุดควรจะมี ได้แก่ การจัดท่าและการจัดเตรียมหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และวัสดุทัศนวัสดุ สำหรับสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการขอเสนอเพื่อประกอบการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย รวมทั้งมีระหว่างห้องสมุดองค์การ และสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมาคมการศึกษาอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมบริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการอื่น ๆ อันจะเป็นการขยายและเพิ่มพูนประสิทธิภาพบริการของห้องสมุด ให้ค่าปรึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งในทางวิชาการและกิจการ จักให้มีการค้นคว้าและวิจัยเพื่อปรับปรุงงานและเผยแพร่วิชาการ รวมทั้งให้บริการทางวิชาการแก่สังคม¹

จากการเปรียบเทียบมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉบับของกรมวิเทศสหการ สภาการศึกษาแห่งชาติ และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่าสภาการศึกษาแห่งชาติได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ทันสมัยขึ้น แต่มาตรฐานทั้งฉบับของกรมวิเทศสหการ และสภาการศึกษาแห่งชาติมิได้กำหนดนโยบายในการให้บริการเป็นแต่เพียงกำหนดประเภทของบริการที่ห้องสมุดควรจะมีไว้เท่านั้น มาตรฐานทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว แตกต่างกับร่างมาตรฐานฉบับของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดนโยบายในการให้บริการไว้อย่างกว้าง ๆ โดยระบุประเภทของบริการไว้น้อยที่สุด ห้องสมุดที่น่า

¹สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, "มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย"
(กรุงเทพมหานคร: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2519), หน้า 3.

มาตรฐานไปใช้ จะจัดบริการประเภทใดก็ได้ เพียงแต่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดตามที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกับมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย พ.ศ. 2518 ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดสำหรับคนควา แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน จึงเป็นที่หวังว่าร่างมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมต่างประเทศ

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยปัจจุบันนี้ นอกจากการให้ยืมหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ แล้ว ยังประกอบควยบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควา บริการใส่ตลับคั่นวัสดุ บริการจัดทำบรรณานุกรมทั่วไปและเฉพาะวิชา บริการจัดทำดัชนีบทความในวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการแปลเอกสารและบริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น กล่าวไควาห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนมากไม่สามารถจัดบริการห้องสมุดโคครบถวนและกว้างขวาง เนื่องควยอุปสรรคหลายประการ เช่น การขาดแคลนงบประมาณและบุคลากร เป็นต้น บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย จึงมีพัฒนาการไปอย่างเชื่องช้า และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเท่าที่ควร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย