

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาที่เป็นมาตรฐาน

ความหมาย และความสำคัญ ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึงการช่วยหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ และช่วยเหลือในการค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ เป็นงานหน้าที่ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับ "ความช่วยเหลือ" ที่ให้แก่มูลนิธิห้องสมุดในการจัดหาและจัดระเบียบข่าวสารเพื่อการศึกษและการค้นคว้าวิจัย โดยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกและประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้ห้องสมุด "ความช่วยเหลือ" นี้ หมายรวมถึงความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการปรับปรุงรายการบัตรของห้องสมุด การแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เช่น พจนานุกรม สารานุกรม วรรณคดี บรรณานุกรม เป็นต้น แนะนำให้รู้จักแผนกงานต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนการเสนอการให้หนังสือและห้องสมุด^๒

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ ๑๕ เป็นต้นมา ระบบการศึกษาได้เปลี่ยนไปจากเดิมที่นักศึกษาเรียนรู้อาจจากบันทึกคำบรรยายของอาจารย์ผู้สอน มาเป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางในแขนงวิชาต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยที่อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้แนะแนวทางการศึกษาค้นคว้าได้ นักศึกษาต้องค้นคว้า วิจัย และเขียนรายงาน เพื่อประกอบการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าในแขนงวิชาต่าง ๆ รวมทั้งจำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในแขนง

^๑James I. Wyer, Reference Work (Chicago: ALA, 1930), p. 4.

^๒Samuel Rothstien, "References: The New Dimension in Librarianship," Wilson Library Bulletin, XXXVII (January, 1963), 411.

วิชาต่าง ๆ ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการค้นคว้าและทำงานวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เอื้ออำนวยต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะวัตถุประสงค์สำคัญของบริการนี้คือการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้ค้นหาเรื่องราวที่ต้องการได้โดยสะดวก และนับตั้งแต่คริสต์ทศวรรษที่ ๒๐ เป็นต้นมา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มไปในทางการให้บริการอย่างละเอียดลึกซึ้งในแขนงวิชาต่าง ๆ เพื่อช่วยในการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษาในแขนงวิชานั้น ๆ ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลักษณะของการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งจัดอยู่ในขอบเขตหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป ประกอบด้วยบริการดังต่อไปนี้

๑. บริการตอบคำถาม (Fact Finding Question Service) คือการช่วยค้นคว้าหาคำตอบเกี่ยวแก่เรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ถามมา ซึ่งวิธีการให้บริการนี้มีแตกต่างกันออกไปตามประเภทของห้องสมุด คือบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นการสอนให้นักศึกษารู้ว่า คำตอบนั้น ๆ เขาจะหาได้จากหนังสือเล่มใดบาง และให้นักศึกษาค้นหาคำตอบเอง แตกต่างกับบริการตอบคำถามในห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเฉพาะ และห้องสมุดเพื่อการวิจัย ซึ่งไม่ไ้มุ่งถึงการสอนการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ แต่บรรณาธิการบริการตอบคำถามมีหน้าที่ช่วยคนเรื่องราวขอเท็จจริงอันเป็นคำตอบให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดมากกว่าสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุด

^๓Louis Kaphan, "Reference Service in University and Special Libraries Since 1900," College and Research Libraries. IXI (1958), 217-220.

^๔James Ingersoll Wyer, Reference Work (Chicago: ALA, 1930), p7.

๖
รูว่าจะถามได้อย่างไร

ลักษณะของคำถาม แบ่งตามวัตถุประสงค์ของผู้ถามได้เป็น ๔ ประเภทคือ
ประเภทที่ ๑ โฉลกคำถามในเรื่องทั่ว ๆ ไป (Information Questions)^๖ เป็นคำถามที่ไม่จำเป็นต้องค้นคว้าหาคำตอบจากหนังสือ เช่นคำถามในเรื่องเกี่ยวกับทิศทางหรือสถานที่ตั้งของสิ่งต่าง ๆ เช่นถามว่าศูนย์ทรัพยากรหนังสืออ้างอิงอยู่ที่ไหน? หรือเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เช่น วิธีใช้บัตรรายการทำอย่างไร? เลขเรียกหนังสือหมายถึงอะไร? ขออนุญาตใช้โทรศัพท์ของห้องสมุดได้ไหม? ดังนั้นเป็นต้น วิธีที่จะช่วยให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามได้ประหยัดแรงงานในการตอบคำถามประเภทนี้ ๆ ซาก ๆ คือควรจัดทำเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์แสดงทิศทางหรือที่ตั้งของสิ่งต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่นมีแผนผังแสดงการจัดหมวดหมู่หนังสือ วัสดุห้องสมุด ตลอดจนการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดไว้สำหรับแจกให้ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นคน

ประเภทที่ ๒ เป็นคำถามที่ต้องใช้หนังสือเป็นหลักฐานอ้างอิงที่มาของคำตอบ (Reference Questions) เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการทราบข้อเท็จจริงบางประการ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามสามารถหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงเพียง ๑-๒ เล่ม ก็ได้โดยเป็นที่พอใจของผู้ถาม^๗ ในการตอบคำถามประเภทนี้ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะต้องระมัดระวังควกว่า การให้บริการต้องเป็นไปในทำนองสอนให้ผู้ถามได้รู้ว่า คำถามของเขานั้นมีหนังสืออ้างอิงหรือวัสดุอ้างอิงประเภทใดบ้างที่เขาจะสามารถหาคำตอบที่ตรงกับความต้องการของเขาได้ เช่นถามเกี่ยวกับความหมายของคำ ก็ควรใช้หนังสือ

^๖Margaret Hutchins, Introduction to Reference Work

(Chicago: A.L.A., 1944), p. 12.

^๗Mary E. Pool, "What is Reference Work," Library Journal, LXXXV (April, 1960), 1522.

^๘ibid.

อ้างอิงประเภทพจนานุกรมตอบ ดังนั้นเป็นต้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
ควาจะต้องแสดงที่มาของคำตอบ ไม่ใช่บอกคำตอบลอย ๆ แต่จะต้องบอกผู้ถามคำถามด้วยว่า
ค้นคำตอบได้จากหนังสือเล่มใด และนำหนังสือเล่มนั้นมาแสดงให้ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย เป็นการ
สอนวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงแก่ผู้ใช้ห้องสมุดไปด้วย

ประเภทที่ ๓ เป็นคำถามประเภทที่ของคนที่ต้องการคำตอบจากหนังสือ เอกสาร
สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยผู้ถามต้องการใช้เพื่อการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Re-
search Questions) คำถามประเภทนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควา
จะต้องช่วยเหลือหรือช่วยแนะแนวทางในการค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องที่ผู้ถามนั้น ๆ ต้องการ
จากหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุต่าง ๆ ทั้งที่มีอยู่ในห้องสมุดและนอกห้องสมุด โดยการค้น
หาจากบัตรรายการ บัตรครวชนี บรรณานุกรมต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อเรื่อง การยืมระ
หว่างห้องสมุด (Interlibrary-loan) หรือการจัดถ่ายสำเนาหนังสือ เอกสารที่หายาก
ให้ตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

ประเภทที่ ๔ เป็นคำถามเกี่ยวกับการขอคำแนะนำในการอ่าน (Reading's
Guidance) คำถามประเภทนี้ เช่นต้องการอ่านหนังสือที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับทวีปอเมริกา
เหนือ ผู้ถามขอวิธีการเขียนเรื่องของ ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช อยากทราบว่าห้องสมุด
มีหนังสือที่เขียนโดย ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช ชื่อเรื่องอะไรบ้าง? หรือผู้ถามอยากจะอ่าน
หนังสือเกี่ยวกับเรื่องการเมืองยุคที่สนุกตื่นเต้น เพื่อจะ เอาให้ลูกชายอายุ ๗ ขวบฟัง ดังนั้นเป็น
ต้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาก็ต้องทำหน้าที่ให้บริการแนะนำหนังสือ
วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ที่ ซึ่งผู้ถามหรือผู้ใช้ห้องสมุดนั้นควรจะ ไปอ่านเพื่อสนองความต้องการ
ในเรื่องที่เขาสนใจอยากจะทราบ โดยที่การแนะนำหนังสือหรือวัสดุต่าง ๆ เพื่อการอ่านนี้จะ
ต้องพิจารณาถึงความสนใจ ความสามารถในการอ่าน คุณค่าเนื้อหาของหนังสือแท้ ๆ ให้

ibid.

เหมาะสมกับระดับความสามารถในการอ่านของผู้ถามนั้น ๆ ด้วย^๕ หนึ่ง ในการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักจะต้อง
ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ๆ ทั่วไปว่า เขาควรจะไปอ่านหนังสือเรื่องอะไร เพื่อให้
ได้ความรู้ในเรื่องที่เขาอยากจะทำต่อไป ซึ่งโดยนัยนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าจึงต้องทำหน้าที่ในการแนะนำการอ่านไปด้วย^๖

สำหรับที่มาของคำถามนั้น มาในรูปต่าง ๆ กัน ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พอจะสรุปได้ตามลักษณะที่มาของคำถามดังนี้คือ

๑.๑ คำถามที่ผู้ถามถามด้วยตนเอง (Fact-Finding Questions in Li-
brary) เป็นคำถามที่ผู้ถามได้มาคิดต่อถามบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ด้วยตนเอง คำถามในลักษณะนี้มีว่าดีที่สุด คือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
คว้าได้มีโอกาสซักถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำถามนั้น ๆ จากผู้ถาม ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่จะ
ทำให้สามารถค้นหาคำตอบให้ตรงกับความต้องการของผู้ถามได้^๗ ในการให้บริการตอบคำ
ถาม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องรู้จักประสงค์ของผู้ถามให้แน่ชัด
ว่าต้องการคำตอบเกี่ยวกับเรื่องอะไร และต้องการทราบรายละเอียดลึกซึ้งเพียงใด เพื่อจะ
ได้ค้นคว้าหาคำตอบให้ตรงกับจุดประสงค์ความต้องการของผู้ถาม ทั้งนี้เพราะผู้ถามมักจะ
ไม่ยอมบอกถึงความต้องการของตนอย่างตรงไปตรงมา และมักจะตั้งจุดมุ่งหมายว่าจะมากค้นหา
คำตอบเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการทราบจากหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งที่เขาคาดคิดว่ามีคำตอบนั้น
ซึ่งความคิดนี้มักจะเป็นอุปสรรคที่ยิ่งยากที่สุดในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่ง

^๕W.S. Gray, and Munroe Ruth, Reading Interests and Habits of Adults (New York: Macmillan, 1959), p. 5.

^๖Mass Jennie Flexner and Byron C. Hopkins, Readers' Advisers at Work, (New York: American Association for Adult Education, 1961), p. 7.

^๗Hutchins, op. cit., p. 21-2.

แม่แห่งสมุดเพื่อการวิจัยซึ่งมีหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้ความสะดวกในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ มากมาย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยที่เพียงแต่ผู้ใช้ของสมุดป้อนคำถามของตนใส่ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ก็จะได้รับคำตอบกลับออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นโดยตรง ไม่ต้องผ่านมือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดังกล่าวนี้ เช่นที่ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology Library) ก็ยังได้มีรายงานกล่าวถึงปัญหาในเรื่องนี้ไว้ว่า "แม้แต่เครื่องคอมพิวเตอร์เองก็ยังไม่สามารถจะบังคับให้ผู้ใช้ของสมุดป้อนคำถามที่ตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการอยากทราบได้"^{๑๒} ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีผู้ทำการวิจัยถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ถามคำถามมักจะไม่ยอมบอกถึงจุดประสงค์ในการตั้งคำถามของตนว่าอาจเป็นควยสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ถามไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดว่ามีอะไรบ้างที่เขาจะสามารถค้นหาคำตอบที่เขาต้องการได้ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีเครื่องมือ เทคนิคในการให้บริการค้นหาข้อเท็จจริง ขาดความรู้ในเรื่องที่เขาต้องการได้อย่างดี หรือสาเหตุอาจเป็นเพราะผู้ถามนั้นยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ตนสนใจอยากทราบนั้น เพียงขอ จึงตั้งคำถามไม่ถูก นอกจากนั้นสาเหตุที่สำคัญอีกประการก็คือ การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ถามหรือผู้ใช้ของสมุดนั้น กับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้ผู้ถามปัญหานั้นไม่วางใจในตัวบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และไม่กล้าเผยถึงจุดประสงค์ในการตั้งคำถามของตนให้ชัดเจน ดังนี้ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุของปัญหาเหล่านี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะวิธีการที่อาจจะแก้ไขปัญหานี้ได้ คือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้อง เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอื้อเฟื้อ เข้าใจ เห็นใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้ใช้ของสมุดทุกคนตามหน้าที่ของตนโดยปราศจากอคติใด ๆ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้

^{๑๒} Gray, and Ruth, *op. cit.*, p. 15.

ห้องสมุดใดทราบในห้องสมุดมีหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุ ในเรื่องเกี่ยวกับอะไรบ้าง และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะช่วยในการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้
เป็นต้น

เมื่อใดทราบจุดประสงค์ของผู้ถามแน่ชัดแล้ว บรรณารักษ์บริการตอบคำถามก็จะสามารถค้นหาคำตอบให้ผู้ถามอย่างใดตรงตามความต้องการของผู้ถาม ในกรณีที่ไม่สามารถหาคำตอบให้ผู้ถามได้ ก็อาจถามผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ หรือแนะนำให้ผู้ถามไปตามจากผู้เชี่ยวชาญในแขนงวิชานั้น ๆ หรือกรณีที่ห้องสมุดไม่มีหนังสือ วัสดุ เกี่ยวกับเรื่องที่ถูกถามต้องการ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรแนะนำให้เขาไปใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ที่มี หรือช่วยติดต่อขอยืม หรือถ่ายสำเนาเอกสารให้ และควรได้จกบันทึกคำถามและคำตอบที่ได้ ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดไปแล้ว เพื่อว่าในภายหลังเมื่อมีผู้ถามคำถามเช่นนั้นมาอีกจะได้ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาคำตอบที่ซ้ำ ๆ กัน และคำถามที่หากำตอบจากหนังสือ วัสดุต่าง ๆ ในห้องสมุดของตนไม่ได้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรจกบันทึกไว้ด้วย เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาจัดหาหนังสือและวัสดุเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มาไว้ให้บริการในห้องสมุด ในโอกาสต่อไป ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงควรสำรวจปริมาณ และคุณภาพของหนังสือและวัสดุในห้องสมุดของตนอยู่เสมอ พร้อมทั้งต้องสำรวจหนังสือและวัสดุ สิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ในแขนงวิชาต่าง ๆ จากบรรณานุกรมมาตรฐาน และจากวารสารเฉพาะวิชาต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้จัดหาไว้สำหรับบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดต่อไป เพราะ "ประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และคุณภาพของหนังสือและวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็น

^{๑๓}Ellis Mount, "Communication Barriers and the Reference Question," Special Libraries, LVII (October, 1966), 575-8.

องค์ประกอบสำคัญ"^{๑๔}

๑.๒ คำถามที่มีผู้ถามมาทางโทรศัพท์ (Fact Finding Questions - On Phone) ผู้ที่ไม่สามารถจะมาใช้ของสมุดด้วยตนเองในขณะ เมื่อมีปัญหาที่ต้องการทราบ ก็อาจติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำช่วยเหลือในการค้นคว้าหาคำตอบจากห้องสมุดโดยทางโทรศัพท์ได้ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์จะมีประสิทธิภาพดีเพียงไรย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ ๓ ประการนี้คือ หนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิง ที่จะใช้เป็นคู่มือสำหรับตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้ถาม (a good quick reference collection) มีอุปกรณ์โทรศัพท์ที่มีคุณภาพใช้การได้ดี และมีผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งได้รับการฝึกฝนในการให้บริการมาแล้วเป็นอย่างดี^{๑๕}

การบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่มีข้อควรระวังคือ ในกรณีที่ผู้ถามคำถามต้องการได้รับคำตอบในทันที เพราะการทำงานโดยรีบเร่ง เพื่อให้ได้คำตอบโดยรวดเร็วนี้ มักทำได้โดยไม่ยากนัก และมักจะทำให้ความรอบคอบหย่อนลง วิธีที่ควรควรจดปัญหา ชื่อผู้ถาม ที่อยู่ พร้อมทั้งเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ถาม เพื่อที่จะได้ติดต่อตอบไปภายหลังเมื่อใดทำการค้นคว้าหาคำตอบให้เขาได้แล้ว ข้อที่ควรระวังในการบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ก็คือการ คือ การตอบคำถามเกี่ยวกับสถิติต่าง ๆ ตัวเลข สูตรต่าง ๆ การสรุปเนื้อหาความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เหล่านี้ เป็นเรื่องที่ควรระวังเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้ถามอาจได้ตัวเลขที่ผิดพลาด หรือตีความหมายเป็นอื่นไปได้^{๑๖} สำหรับกรณีห้องสมุดของบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่มีสถิติในการบริการทางโทรศัพท์นั้นเป็นต้น ๆ ครั้งต่อไป เช่นนี้ควร

^{๑๔}Robert L. Collison, Library Assistance to Readers. (5th. ed.; London: Crosby Lockwood and Sons, 1965), pp. 61-5.

^{๑๕}Florence M. Gifford, "Telephone Reference Service," Wilson Library Bulletin, XVII (April, 1943), 630-32.

^{๑๖}ibid., pp. 826-7.



จะต้องคำนึงถึงว่ามีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสำหรับที่จะให้บริการเพียงพอหรือไม่ จะทำให้การบริการ
 ตอบคำถามที่มีผู้มาถามด้วยตนเองของหยุกชะงักหรือล่าช้าไปหรือไม่ และเสียงจากโทรศัพท์ใน
 ขณะที่กำลังให้บริการในห้องสมุดจะรบกวนสมาธิของผู้ที่กำลังใช้ห้องสมุดหรือไม่ เป็นต้น กรณี
 เช่นนี้ควรพิจารณาแยกเป็นแผนกบริการทางโทรศัพท์ (Telephone Service Department)
 โดยเฉพาะ หรือมีโต๊ะบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ (Telephone desk) จัดแยกจาก
 โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference desk) ที่ให้บริการสำหรับผู้
 ใช้ห้องสมุด^{๑๖}

๑.๓ คำถามที่มีผู้คัดค้านมาทางไปรษณีย์ (Fact Finding Questions - By Mail) มีลักษณะเช่นเดียวกับคำถามที่มีผู้ถามมาทางโทรศัพท์ คือผู้ถามไม่ได้มาคัดค้าน
 คำถามด้วยตนเอง ก็ใช้วิธีเขียนจดหมายมาทางไปรษณีย์ การบริการตอบคำถามโดยวิธี
 นี้มีข้อควรระวังคือ พึงพิจารณาเนื้อหาของจดหมายและเวลาที่จะต้องใช้ในการค้นหาคำตอบให้
 เหมาะสม เพราะคำถาม ๑๐ ข้อจากจดหมายฉบับหนึ่ง เมื่อได้พยายามค้นหาคำตอบแล้วนั้น
 อาจจะใช้เวลานานเป็นบทความยาว ๆ หรือเป็นรายงานชิ้นหนึ่งที่เดียว

การบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์นี้ ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ในต่างประเทศนิยม
 ทำกันมาก แนวอย่างของการบริการตอบคำถามทางไปรษณีย์ที่น่าสนใจคือ บริการที่จัดทำใน
 ห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศสหภาพโซเวียตรัสเซีย ซึ่งได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วย
 การค้นคว้าแก่บุคคลต่าง ๆ ทางไปรษณีย์อย่างกว้างขวาง และให้บริการกันอย่างจริงจัง ถือ
 เป็นบริการสำคัญอย่างมากบริการหนึ่ง ห้องสมุดที่เป็นผู้ริเริ่มในการให้บริการนี้ได้แก่ห้องสมุด
 ของสถาบันการศึกษาวิชาแพทย์ ชื่อห้องสมุด Kharkov และห้องสมุด Ukrainian ได้
 เริ่มให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๓๔ ลักษณะของ
 การให้บริการนี้ไม่เพียงแต่จะรวบรวมบรรณานุกรม ถ่ายเอกสาร ทำไมโครฟิล์ม หนังสือ

001052

^{๑๖}Robert H. Rohlf, "Let's Consider a Telephone Department,"

สิ่งพิมพ์ ในเรื่องที่มีผู้ติดต่อถามไปให้เท่านั้น แลยังได้จัดส่งหนังสือซึ่งทางห้องสมุดได้พิจารณาเห็นว่าดี มีคุณค่าสาระที่ให้ความรู้ สัมพันธ์กับเรื่องที่ผู้ถามคำถามผู้นั้นสนใจถามไป รวมทั้งได้จัดส่งเอกสารเกี่ยวกับผลงานของรัฐบาลแนบไปให้ด้วยทุกครั้ง เป็นการเผยแพร่ลัทธิการเมืองไปควย ห้องสมุดสถาบันการศึกษาหลายแห่งจัดโฆงบริการทางวิทยุ ประกาศให้คนทั่วไปได้รู้ว่า ห้องสมุดมีหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร วัสดุอะไรในสาขาวิชาใดบ้างที่จะให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ฉะนั้นผู้ใดสนใจในเรื่องเกี่ยวกับอะไร ถึงแม้ว่าเขาจะอยู่ในภูมิภาคที่ห่างไกลออกไป ไม่สามารถมาที่ห้องสมุดได้โดยสะดวก ก็อาจใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ นอกจากนี้ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาระดับสูงเฉพาะต่าง ๆ ยังได้มีการจัดทำบรรณานุกรม หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เผยแพร่แจกจ่ายไปยังนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีในแขนงวิชาที่พิเศษ ๆ (Graduates of Professional School) ที่กำลังทำงานวิจัยในแขนงวิชานั้น ๆ นับเป็นบริการที่ดี และแสดงถึงประสิทธิภาพของห้องสมุดในอันที่จะปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และขยายขอบเขตการให้บริการห้องสมุดอย่างกว้างขวางแก่บุคคลทั่วไปที่อยู่ห่างไกล ก็สามารถได้รับบริการของห้องสมุดได้ มีโอกาสที่จะได้รับความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่นเดียวกัน^{๑๘}

การบริการทางไปรษณีย์ที่น่าสนใจของห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งคือ ห้องสมุดสถาบันการศึกษาในประเทศไชบีเรีย ได้เริ่มบริการนี้แก่บุคคลทั่ว ๆ ไปทางไปรษณีย์ ตั้งแต่ในปี ค.ศ. ๑๙๔๖ เป็นต้นมา โดยได้จัดส่งหนังสือหรือสำเนาเอกสาร หนังสือ บทความจากวารสาร คำตอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผู้สนใจถามมายังห้องสมุด ในการให้บริการนี้ ผู้ที่ถามคำถามไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อทางไปรษณีย์ครึ่งหนึ่งของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ส่วนค่าใช้จ่ายอีก

^{๑๘}Pleskii G. Zachnui, Abonament Bibliotekar (October, 1950), 32-3, quoted in Library Literature 1945-1951. (New York, The H.W. Wilson, 1952), p. 215.

ครั้งหนึ่งนั้น ห้องสมุดผู้ให้บริการเป็นผู้ออกให้^{๑๕}

คุณประโยชน์ของบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์นั้นคือ เป็นการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และบุคคลทั่วไปอย่างกว้างขวาง เป็นการขยายขอบเขตการให้บริการของห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่นสหรัฐอเมริกา มีห้องสมุดวิชากฎหมายของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio State University Law Library) เป็นต้น ได้จัดให้บริการตอบคำถามโดยทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอกทั่วไปเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้เพราะบริการนี้ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้มาก เป็นผลดีในการช่วยแก้ปัญหาการจราจร ปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด และช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับการใช้เนื้อที่ของห้องอ้างอิง (Reference Room) ได้มากอีกด้วย^{๒๐}

๒. บริการช่วยในการวิจัย (Research Services) คือการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดกำลังทำการศึกษาและวิจัย โดยการจัดหา ติดตาม รวบรวมข่าวความรูจากหนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในแขนงวิชาที่มีผู้ใช้ห้องสมุดกำลังทำการศึกษาและวิจัยนั้น รวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและรวบรวมข่าวความรูต่าง ๆ ตลอดจนการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่ให้ความสะดวกและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ใช้ห้องสมุดด้วย บริการช่วยการวิจัยนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักจัดทำสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduate Students) และอาจารย์ เพราะผู้ใช้ในระดับนี้ต้องทำการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียดลึกซึ้งในแขนงวิชาเฉพาะมาก การให้บริการช่วยการวิจัยเป็นหน้าที่โดยตรงของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิธีการให้บริการช่วยการวิจัยนั้น

^{๑๕}E. Samenova and El' kov F. Zashnyi, Abonement Altaiskoi Kraevoi Biblioteki Bibliotekar (F' 50), pp. 23-6, quoted in Library Literature 1945-1951 (New York: The H.W. Wilson, 1952), p. 215.

^{๒๐}Erwin N. Pollack, "The Ohio State University Law Library," Law Library Journal, LIII (May, 1966), 103.

มีโครงการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นผู้ค้นคว้าป้อนให้ผู้ใช้ของสมุดทุก
อย่าง แต่จะให้บริการในลักษณะที่เป็นการสอนให้ผู้ใช้ของสมุดรู้จักวิธีที่จะค้นคว้าด้วยตนเอง
อย่างถูกวิธี^{๒๑}

การบริการช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่ว ๆ ไปนั้น ประกอบด้วยความ
ช่วยเหลือที่ห้องสมุดให้แกผู้ใช้ในลักษณะเหล่านี้คือ

๒.๑ บริการทำบทคัดย่อ หรือสารสังเขป (Abstracting Service) บท
คัดย่อหรือสารสังเขปคือเนื้อเรื่องย่อ ๆ ของสิ่งพิมพ์หรือบทความ ซึ่งให้รายละเอียดทาง
บรรณานุกรมอย่างเพียงพอที่จะทำให้ผู้ใช้ของสมุดสามารถติดตามหาสิ่งพิมพ์หรือบทความที่ต้องการ
การนั้น ๆ ได้^{๒๒} บทคัดย่อหรือสารสังเขปนี้แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ ประเภทให้ความ
ความรู้ (Informative) เป็นการเขียนสั้น ๆ แค่อภิปรายบทความนั้นอย่างสมบูรณ์ เขียน
ถึงจุดเด่น ๆ ของเนื้อเรื่อง และเป็นการย่อเรื่องให้ผู้อ่านทราบสำหรับผู้ที่มีอาชีพต่าง ๆ
โดยเฉพาะ^{๒๓} บทคัดย่อหรือสารสังเขปอีกประเภท เป็นประเภทบรรยาย มีลักษณะที่เป็น
การแนะนำผู้อ่านให้ทราบถึงบทความที่มีอยู่ และเขียนเป็นทำนองให้เรื่องราวความรู้สำหรับ
ผู้อ่านจะตัดสินใจเองว่าต้องการอ่านบทวนจากต้นฉบับหรือไม่

การจัดทำบทคัดย่อหรือสารสังเขปนี้ เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ของสมุดในการศึกษา
และวิจัยมาก เพราะเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการอ่าน ไม่ต้องไปอ่านเนื้อเรื่องเต็ม ๆ อีก
และยังมีประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางการพิจารณาตัดสินเลือกวรรณกรรมที่จะอ่านหรือจะแปล

^{๒๑} Hugh Pritchard, "Reference Work at Amherst College Library,"
College and Research Libraries, XIV (April, 1953), 172-3.

^{๒๒} Wilfred Ashworth (ed.), Handbook of Special Librarianship
and Information Work (3rd. ed.; London: ASLIB, 1967), p. 476.

^{๒๓} Allen Kent, Specialized Information Centers (Washington,
D.C.: Sparton Books, c. 1965), p. 90.



หรือเพื่อประกอบการศึกษาและวิจัยได้เป็นอย่างดี^{๒๔}

บทคัดย่อหรือสาระสังเขปที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้คือ เขียนอย่างสั้น ๆ กระชับ รัดกุม บรรลุเนื้อความสำคัญครบถ้วน ถูกต้อง วิธีการเขียนตรงไปตรงมา ถ่ายทอดความคิดเห็น ของผู้แต่งหรือผู้เขียนบทความนั้นมาอย่างถูกต้อง และทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายไม่เกิดความสับสน ในการจัดทำบทคัดย่อ หรือสาระสังเขปนี้ ผู้จัดทำควรคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้ของสมุดของตนเป็นสำคัญ^{๒๕}

๒.๒ บริการจัดทำบรรณานุกรม (Indexing Service) บรรณานุกรม คือ กุญแจ หรือ แนวทางที่นำไปสู่เนื้อหาของหนังสือ วารสาร หรือวัสดุสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งจัดทำขึ้นไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งของความรู้ที่ต้องการ^{๒๖} (คือในบรรณานุกรมจะมีรายการทาง บรรณานุกรม ได้แก่ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ชื่อวารสาร หรือหนังสือพิมพ์ ปีที่ เดือน ปี เลขหน้า ให้ ไขว่คว้า)

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะจัดทำบรรณานุกรมสำหรับกับ เรื่องที่ไม่มีผู้จัดทำมาก่อน เช่นบรรณานุกรมในเรื่องในวารสารต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ของ สมุดค้นหาเรื่องที่ต้องการได้โดยง่าย สะดวกยิ่งขึ้น บรรณานุกรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าทำ มักจัดทำในรูปของบัตรรายการ ขนาด ๓" x ๕" เรียงตามลำดับอักษร

^{๒๔}Charles L. Bernier, "Abstracts and Abstracting," Encyclopedia of Library and Information Science; ed. Allen Kent Harold Lancour. I (c. 1968), 16-7.

^{๒๕}American Chemical Society, Directions for Assistant Editors and Abstractor of Chemical Abstracts, (Columbus, Ohio State: American Chemical Society, 1969), p. 7.

^{๒๖}Dorothy Ethlyn Cole, "Index," The Encyclopedia Americana, XIV (c 1964), 761.

ในปัจจุบัน การทำกรรมที่มีการนำระบบเครื่องจักรกลมาใช้ เพื่อให้ได้บทความต่าง ๆ ที่พิมพ์ออกมาทันสมัยและรวดเร็ว เช่น American Chemical Society ได้จัดทำ Chemical Titles ตั้งแต่ปี ๑๙๖๒ เป็นต้นมา โดยใช้ระบบ Keyword-in-Context Indexing Method (KWIC) จัดทำรายชื่อบทความที่พิมพ์ในวารสารประมาณ ๕๕๐ ชื่อเรื่อง โดยสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการส่งบทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารไปยัง Research Division ของ American Chemical Society's Chemical Abstract Service ซึ่งเป็นผู้จัดทำชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ และรายละเอียดทางบรรณานุกรมอื่น ๆ ลงบนบัตรเจาะรู (punched card) แล้วเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำดัชนีพิมพ์เป็น Chemical Titles ต่อไป และทำเสร็จภายใน ๒ สัปดาห์หลังจากที่ได้รับวารสาร ทำให้ผู้อ่านได้ทราบชื่อบทความที่จะพิมพ์ในวารสารก่อนที่จะได้เห็นเนื้อหาของบทความในวารสาร^{๒๗}

๒.๓ บริการแปล (Translating Service) ในปัจจุบันมีสิ่งพิมพ์ในแขนงวิชาการต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการค้นคว้าเรื่องราวใหม่ ๆ อยู่เสมอ ๆ และเสนอผลการค้นคว้าพิมพ์เป็นภาษาต่าง ๆ มากมาย นักวิชาการผู้ทำการวิจัยจำเป็นต้องติดตามความก้าวหน้าของความรู้ต่าง ๆ แต่ก็มีอุปสรรคในเรื่องภาษา อันเป็นเครื่องกีดกันในการที่จะทำได้ราบถึงความรู้^{๒๘} ฉะนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีโครงการสนับสนุนการวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ จึงต้องจัดให้มีบริการแปลข้อความ บทความจากภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่กำลังทำงานวิจัยในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนี้มีความต้องการบริการแปลมาก ดังตัวอย่างที่ได้พบจากที่ใดมีผู้ทำการสำรวจในเรื่องเกี่ยวกับอุปสรรคในเรื่องภาษาของงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเซพฟิลด์ ซึ่งสำรวจในระหว่างเดือนมีนาคม ค.ศ. ๑๙๖๔ - เดือนธันวาคม

^{๒๗} Ray Astbury, Bibliography and Book Production (Oxford: Pergamon Press, 1967), p. III.

^{๒๘} Astbury, op. cit., p. 213.

ค.ศ. ๑๙๖๕ ปรากฏว่า นักศึกษาที่กำลังทำงานวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ มีความต้องการบริการแปลของห้องสมุดในอัตราที่สูงมากกว่าความต้องการในบริการชนิดอื่น ๆ^{๒๕} และจากผลของการสำรวจในครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแปลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้พอสรุปความสำคัญได้ดังนี้คือ มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งศูนย์กลางการแปล (Translation Center) เพื่อรวบรวมงานแปลภาษาต่าง ๆ ที่มีผู้แปลเป็นภาษาอังกฤษแล้ว ตลอดจนการควบคุมบรรณานุกรม หนังสือ สิ่งพิมพ์ทางวิชาการในภาษาต่าง ๆ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดสรร เงินงบประมาณสำหรับการดำเนินงานให้บริการแปลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอย่างพอเพียง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรพยายามจัดแปลงานวิจัยทางวิชาการที่มีคุณค่า และทำสารระสังเขปหรือย่อเรื่องบทความทางวิชาการที่เขียนเป็นภาษาต่างประเทศอื่นแปลเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่กำลังทำงานวิจัยในเรื่องต่าง ๆ^{๓๐}

ปัจจุบัน ตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๕๐ เป็นต้นมา เทคนิคของการแปลโดยคอมพิวเตอร์ที่ใช้เครื่องจักรช่วยในการแปล (Machine Translations) ทำให้สามารถให้บริการแปลช่วยนักวิจัยได้ทำงานอย่างรวดเร็ว เป็นประโยชน์แก่การวิจัยในเรื่องต่าง ๆ คียิ่งขึ้น เพราะเครื่องจักรที่ใช้ในงานแปลนี้ สามารถแปลได้ถึง ๑,๐๐๐ คำต่อนาที^{๓๑}

๒.๔ บริการช่วยการค้นคว้าวรรณกรรมในแขนงวิชาใดแขนงวิชาหนึ่งอย่างละเอียด (Literature Searching) คือการช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับหัวข้อ ปัญหา หรือสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งที่เขากำลังทำการศึกษาและวิจัยนั้นอย่างละเอียด

^{๒๕}W.J. Hutchins, L.J. Pangeter and W.L. Sanders, (University Research and the Language Barrier", Journal of Librarianship. III (January, 1971), 23.

^{๓๐}ibid., p. 24.

^{๓๑}William H. Hulf, "Indexing, Abstracting and Translation Services," Library Trends, X (January, 1962), 431.

โดยบรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะรวบรวมรายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ใช้ของสมุดต้องการนั้นให้อย่างละเอียด พร้อมทั้งทำสำเนา ซึ่งเขป หรือย่อเรื่อง (abstracts) ให้อีก เพื่อสะดวกในการใช้ค้นคว้าและวิจัย นอกจากนี้บรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ายังต้องคอยติดตามรวบรวมข่าวความรู้ ในเรื่องต่าง ๆ (Information Retrieving) ที่ผู้ใช้ของสมุดกำลังศึกษาและวิจัยนั้นด้วย รวมทั้งการช่วยในการตีความหมาย อธิบายความ ข้อความ คำศัพท์ทางวิชาการบางคำที่ผู้ใช้ของสมุดอาจไม่เข้าใจ (Material Interpreting) เพราะนักวิชาการหรือผู้ใช้ของสมุดที่กำลังทำงานวิจัยนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจและไม่มีความชำนาญเฉพาะในแขนงวิชาที่ตนสนใจทำการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อมีเรื่องอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องเป็นประโยชน์แก่การศึกษาและวิจัยในเรื่องนั้น ซึ่งผู้ใช้ของสมุดควรจะได้ทราบ บรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องสามารถให้คำอธิบาย แนะนำ ให้เป็นที่เข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัยของผู้ใช้ของสมุดนั้น ๆ ได้อีก บรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งความรอบรู้นี้ก็ไดมาจากความชำนาญในหน้าที่การให้บริการแก่ผู้ใช้ของสมุดในการค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอตนเอง และสำหรับในหอสมุดมหาวิทยาลัยที่โครงการวิจัยมีแนวโน้มเอียงไปในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะ บรรณรักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแขนงวิชาเฉพาะนั้น ๆ บางตามสมควร จึงจะสามารถให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำในการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ของสมุดที่กำลังทำการวิจัยนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับจุดประสงค์ของเขา และสิ่งสำคัญอีกประการก็คือ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ใช้มากในเรื่องที่เกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องนั้น ๆ ด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การให้บริการช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ของสมุดได้รับผลสำเร็จด้วยดี

๒.๕ บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary-Loan) การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการพิเศษอย่างหนึ่ง ซึ่งห้องสมุดแห่งหนึ่ง ขอยืมหนังสือหรือวัสดุการอ่านซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตน จากห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งมีหนังสือหรือวัสดุการอ่านนั้น ให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีความต้องการหนังสือหรือวัสดุการอ่านนั้น ^{๓๓} บริการยืมระหว่างห้องสมุดนี้เป็นวิวัฒนาการของห้องสมุดในอนาคตที่จะพยายามปรับปรุงและให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะวาทนาทของห้องสมุดในปัจจุบันที่มีได้สะกดหยุดลงที่เมื่อมีผู้มายืมหนังสือ แล้วปรากฏว่าหนังสือเล่มนั้นไม่มีในห้องสมุด ก็เป็นอันว่าหมดหน้าที่ของห้องสมุดนั้นไป แต่บริการของห้องสมุดในปัจจุบันนี้จะพยายามจัดหาหนังสือหรือวัสดุการอ่านมาบำบัดความต้องการ และส่งเสริมการศึกษาและวิจัยของผู้ใช้ห้องสมุดนั้น ๆ ให้ได้ จึงได้มีการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในและนอกประเทศเกิดขึ้น ^{๓๔}

บริการยืมระหว่างห้องสมุดนี้ มีความสำคัญมากสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องจัดทำเพื่อให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา และคณาจารย์ เพื่อใช้ในการศึกษาและวิจัย สำหรับนิสิตนักศึกษานั้น ห้องสมุดอาจจะให้บริการเฉพาะการทำกรวิจัยที่มีความสำคัญเท่านั้น เช่นการวิจัยของนิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduates) เป็นต้น ^{๓๕} ฉะนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศจึงได้มีความร่วมมือกันในการยืมระหว่างห้องสมุดมาก อุปกรณ์สำคัญในการบริการยืมระหว่างห้องสมุดคือ บัตรรายการรวมของหนังสือหรือวัสดุการ

^{๓๓} Michael M. Reynolds, "Interlibrary-Loan: A Reference Service," Library Trends, III (January, 1964), 424.

✓ ^{๓๔} คุณ ประภาวิวัฒน์, "ความสำคัญและการใช้ห้องสมุดเพื่อการวิจัย," ประมวลคำอธิบายหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พระนคร: สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๐๗), หน้า ๑๕๗-๘.

^{๓๕} Manrice F. Tanber, and Others. Technical Services in Libraries. (New York: Columbia University Press, 1953), pp. 377-8.

อ่านของห้องสมุดในโครงการ หรือที่เรียกว่า สหบัตร เพื่อจะบอกให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบว่า หนังสือหรือวัสดุการอ่านชิ้นนั้น ๆ มีอยู่ที่ห้องสมุดแห่งใด

ในปัจจุบันนี้มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการขี้นระหว่างห้องสมุดมากขึ้น เช่นมีการถ่ายภาพเอกสารที่ต้องการส่งไปให้ห้องสมุดที่ต้องการขี้น ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายภาพจากหนังสือในปัจจุบันก้าวหน้าไปมาก เช่นเครื่องซีร็อกซ์ (Xerox) ถ่ายภาพได้รวดเร็ว และราคาต้นทุนต่อหน่วยถูกลง เพราะฉะนั้นห้องสมุดต่าง ๆ มักนิยมถ่ายภาพส่งไปให้มากกว่า สำหรับประเทศไทยเรา หอสมุดศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เป็นสมาชิกของห้องสมุดทางการแพทย์แห่งชาติ (National Library of Medicine) ประเทศสหรัฐอเมริกา และได้ใช้บริการขี้นระหว่างห้องสมุดนี้อยู่เสมอ

๓. บริการจัดทำบรรณานุกรม (Bibliographic Service) บรรณานุกรมคือ รายชื่อหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ หรือวัสดุทัศนวัสดุซึ่งประกอบควมแผนที่ รูปภาพ บทเพลง จานเสียง แคมป์เท็กเสียง ฟิล์มภาพยนตร์ วัสดุพิพิธภัณฑ์ (Museum objects) ต้นฉบับตัวเขียน (manuscripts) สื่อมวลชนอื่น ๆ (media of communication)^{๓๖} รวมทั้งวิทยานิพนธ์ที่ยังไม่ได้จัดพิมพ์เผยแพร่ (unpublished dissertations) ไมโครฟิล์ม ตลอดจนวัสดุการอ่านที่ไม่ใช่หนังสือ^{๓๗} เหล่านี้เป็นต้น จะเป็นเพียงอย่างเดียวหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว หรือรวมกันทุกอย่าง นำมาเรียบเรียงไว้อย่างมีแบบแผน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่ผลิต ปีที่ผลิต ลักษณะรูปร่าง และรายการอื่น ๆ ก็เกี่ยวกับสิ่งพิมพ์หรือ

^{๓๖}Shores, op. cit., p. 192.

^{๓๗}Albert John Walford, "Bibliography," Encyclopedia of Librarianship, ed. Thomas Landau (erd. rev. ed.; New York: Hafner Publishing Co., 1967), p. 53.

วัสดุ
๓๘

บริการจัดทำบรรณานุกรมของห้องสมุด เป็นการให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในห้องสมุดในการศึกษาคว้าเรื่องราวในคานต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมการใช้สิ่งพิมพ์ ตลอดจนวัสดุเพื่อการอ่านของห้องสมุดให้ได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

บริการจัดทำบรรณานุกรมของห้องสมุด มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

๓.๑ จัดทำรายชื่อนั่งชื่อของห้องสมุด (Accession list) เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบว่าในห้องสมุดนั้นมีหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุเพื่อการอ่านใด ๆ บางในห้องสมุดเฉพาะวิชามักจะจัดทำรายชื่อนั่งชื่อในลักษณะแบบการทำกรรมและสาระสังเขป แต่สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเพื่อการวิจัย จะให้เฉพาะหัวเรื่อง ไม่ทำสาระสังเขปหรือบรรณนิทัศน์ประกอบ

๓.๒ รวบรวมรายชื่อนั่งชื่อ (Bibliographies) ในแขนงวิชาใดแขนงวิชาหนึ่ง หรือเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งห้องสมุดมีหนังสือในแขนงวิชานั้น หรือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อจะเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบ

๓.๓ รวบรวมรายชื่อนั่งชื่อหรือวัสดุเพื่อการอ่าน (Book or reading lists) เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่สนใจในขณะนั้น

๓.๔ จัดทำกรรมและสาระสังเขป (Indexing and Abstracting Services) บรรณานุกรมในลักษณะนี้ห้องสมุดเฉพาะมักจะจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ของตนมากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ๆ

^{๓๘}The Unesco/Library of Congress Bibliographical Survey, Bibliographical Services: Their Present State and Possibilities of Improvement. Report Prepared as a Working Paper for an International Conference on Bibliography (Washington, 1950), p. 1.

๓.๕ รวบรวมรายชื่อวรรณกรรมของแขนงวิชาใดแขนงวิชาหนึ่ง และช่วยในการเขียนรายงาน (Literature searching lists and report writing) เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการสำรวจ ค้นคว้าในหัวข้อวิชาหรือปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดกำลังศึกษา และวิจัยนั้น มีวรรณกรรมอะไรบ้างที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ใช้ห้องสมุดนั้นต่อการศึกษาและวิจัย รวมทั้งการแนะนำในการเขียนรายงาน เช่นแบบฟอร์มการเขียนรายงานที่ถูกต้อตามสากลนิยม การลงบรรณานุกรม เชิงอรรถ ค้างนี้เป็นต้น

๓.๖ บริการทำสารบัญของหนังสือและวารสาร (Table of Content Service) คือการคัดลอกและจัดพิมพ์สารบัญของหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ในเรื่องต่าง ๆ แจกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่สนใจในเรื่องนั้น ๆ^{๓๔}

ในการจัดทำบรรณานุกรมเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ผู้ทำควรต้องคำนึงถึงความสนใจ ความต้องการ และความสามารถในอันที่จะเข้าใจของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นสำคัญ ในบรรณานุกรมควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นบรรณานุกรมเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่นเป็นบรรณานุกรมของหนังสือในสาขาวิชาใด หรือเป็นบรรณานุกรมในเรื่องทั่วไป หรือเป็นบรรณานุกรมหนังสือภาษาใด และต้องระบุขอบเขต ระยะเวลาที่จัดทำ เช่นเป็นบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลไทย ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๐๐-๒๕๐๔ ผู้ใช้ห้องสมุดก็จะโค้ทราบว่ าคองการค้นหาเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลไทยที่จัดพิมพ์ในระยะเวลาะหว่างปี พ.ศ. ๒๕๐๐-๒๕๐๔ แล้ว จะสามารถค้นหาโค้ได้จากบรรณานุกรมเล่มนี้ ค้างนี้เป็นต้น เป็นการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการที่จะโค้เลือกใช้หนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างตรงกับจุดประสงค์ของตน

นอกจากนี้ในเรื่องการจัดระเบียบแบบฟอร์มของบรรณานุกรม ก็เป็นเรื่องสำคัญมากเช่นกัน เพราะว่บบรรณานุกรมที่สื่่นควรให้ความสะดวกในการใช้คนคว่า คือมีการเรียงลำดับ

^{๓๔}Norman Stevens, "Standards for Bibliographic Services: a preliminary definition," Library Journal LXXXVI (May, 1961), 1734.

เรื่องที่๗ ซึ่งการเรียงลำดับเรื่องนี้ทำได้หลายวิธี เช่นเรียงตามลำดับเวลา เรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง หรือเรียงตามลำดับการจัดหมวดหมู่วิชาในระบบการจัดหมู่ต่าง ๆ ซึ่งห้องสมุดใช้ก็ได้^{๕๐}

ในการจัดทำบรรณานุกรม อาจต้องมีบรรณนิทัศน์ (annotation) หรือเรื่องย่อประกอบด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ห้องสมุด ถ้าจำเป็นจะต้องมีบรรณนิทัศน์หรือเรื่องย่อประกอบ ควรเขียนให้สั้น ๆ แต่ได้ใจความสำคัญกระจ่างชัด ถูกต้อง เพื่อให้ผู้อ่านได้รับความรู้เกี่ยวกับหนังสือเรื่องนั้น จะได้เป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าควรจะเลือกขีหนังสือเล่มนั้นหรือไม่ หรือกระตุ้นให้ผู้อ่านได้สนใจศึกษารายละเอียดจากหนังสือเล่มนั้นต่อไป^{๕๑}

บริการจัดทำบรรณานุกรมในห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ของตนตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กันดังนี้คือ

(๑) เพื่อให้บริการแก่กลุ่มบุคคลผู้ใช้ห้องสมุด (Bibliography Compiling for Groups) ได้แก่ชุมนุมวิชาการ หรือชุมนุมกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา หรืออาจารย์ เช่นช่วยจัดทำบรรณานุกรมประกอบการอภิปราย การประชุมทางวิชาการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เป็นต้น

(๒) เพื่อให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคล (Bibliography Compiling for Individuals) กรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดคนหนึ่งคนใดมีความสนใจ หรือกำลังทำการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะรวบรวมบรรณานุกรมหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในเรื่องที่ใช้ห้องสมุดนั้น ๆ ทางการให้

^{๕๐} Ibid., p. 1736.

^{๕๑} Helen E. Haines, Living with Books: The Art of Book Selection, ("Columbia University Studies in Library Service," No. 2; New York: Columbia University Press, 1935), p. 59.

(๓) เพื่อแจกจ่ายเป็นบริการแก่ผู้ใช้ของสมุดทั่วไป (Bibliography Compiling for General Distribution) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอาจจะรวบรวมบรรณานุกรม หนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดในหัวข้อวิชาที่ห้องสมุดมีอยู่มาก เพื่อกระตุ้นใหญ่โตของสมุดสนใจมาศึกษาในเรื่องนั้น จึงมีบริการรวบรวมบรรณานุกรมแจกจ่ายเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้ของสมุดทั่วไปได้ทราบ

(๔) เพื่อช่วยสนับสนุนในการสอนวิชาต่าง ๆ ของสถาบัน (Bibliography Compiling to Support Classroom Instruction) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดให้บริการทางบรรณานุกรม เพื่อสนับสนุนการสอนของอาจารย์ผู้สอนวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยได้ โดยการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดในแขนงวิชาต่าง ๆ ให้สำหรับอาจารย์ผู้สอนวิชานั้น ๆ เพื่อใช้ค้นคว้าเตรียมการสอน และเพื่อให้อาจารย์แนะนำให้นักศึกษามาใช้ค้นคว้าประกอบการศึกษา บรรณานุกรมนี้อาจจะเป็นประโยชน์แก่อาจารย์ผู้สอนและนิสิตนักศึกษามาก เพราะทำให้ทราบว่าในแขนงวิชานั้น ๆ มีหนังสือชื่ออะไรบ้าง มีจำนวนเท่าใด มีคุณค่าเหมาะสมแก่การใช้ประกอบการศึกษาเพียงไร อาจารย์อาจให้คำแนะนำในการจัดหมู่ในแขนงวิชาของตนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น หรืออาจให้คำแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาหนังสือที่มีคุณค่าเกี่ยวกับแขนงวิชานั้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์แก่การจัดให้บริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพทั้งจุดมุ่งหมายและนโยบายของห้องสมุด

(๕) เพื่อสนับสนุนในการวิจัย (Bibliography Compiling to Support Research) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดทำบรรณานุกรมเพื่อช่วยสนับสนุนการศึกษาและวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ตามโครงการวิจัยของสถาบัน และความสนใจของนิสิตนักศึกษาและคณาจารย์ โดยรวบรวมบรรณานุกรม สิ่งพิมพ์ วัสดุของห้องสมุดในแขนงวิชาต่าง ๆ ที่อยู่ในโครงการวิจัยของมหาวิทยาลัย เผยแพร่ให้นักศึกษาและคณาจารย์ได้ทราบว่า ห้องสมุดมีหนังสือ วัสดุ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับอะไรบ้าง เพื่อที่เขาจะได้เลือกใช้ในการศึกษาและวิจัยได้โดยสะดวก บรรณานุกรมที่จัดทำตามวัตถุประสงค์อันนี้อาจทำได้หลายวิธี จัดทำเป็นรายชื่อหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ ทำสารบัญหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดได้รับมาใหม่ ตามแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ เผยแพร่แจกไปยังคณาจารย์และ

นิสิตนักศึกษาที่กำลังทำงานวิจัยในเรื่องนั้น ๆ หรืออาจทำสาระสังเขปเรื่อง หรือกรณีเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นต้น การที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยวิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมแห่งสภาพการณ์ของห้องสมุดนั้น ๆ เช่นถ้าห้องสมุดมีงบประมาณ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้มากเพียงพอ หรือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าความรู้เชี่ยวชาญในแขนงวิชาต่าง ๆ เป็นอย่างดี ก็จะสามารถจัดให้บริการทางบรรณานุกรมอย่างละเอียดลึกซึ้ง ให้ความสะดวกและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นอย่างมาก^{๕๒}

๔. บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) การสอนการใช้ห้องสมุดเป็นหน้าที่สำคัญหน้าที่หนึ่งในขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักวิธีใช้หนังสือและวัสดุอ้างอิงประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น สารานุกรม วรรณคดี พจนานุกรม ตลอดจนบัตรรายการของห้องสมุด เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักวิธีค้นคว้าหากำตอบ หากความรู้ในเรื่องที่เขาต้องการได้อย่างถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว และได้รับประโยชน์อย่างยิ่ง

วิธีการสอนการใช้ห้องสมุดจัดได้เป็น ๒ แบบคือ สอนอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Library Instruction) และสอนอย่างเป็นทางการ (Formal Library Instruction) การที่ห้องสมุดจะใช้วิธีสอนโดยแบบใดขึ้นอยู่กับโอกาสและผู้ใช้ห้องสมุดของตน ห้องสมุดสถาบันการศึกษา เช่นห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย จะมีโอกาสสอนการใช้ห้องสมุดได้ทั้งสองแบบ เพราะผู้ใช้ห้องสมุดอันได้แก่นักเรียน นิสิตนักศึกษาในสถาบันนั้นย่อมต้องการความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้หนังสือและห้องสมุดอย่างถูกต้อง เพื่อความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้าประกอบการศึกษาวิชาต่าง ๆ ของตน และสถาบันการศึกษานั้นก็อาจบรรจุหลักสูตรวิชาการใช้ห้องสมุดไว้ด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัยในเรื่องต่าง ๆ โดยที่ได้เห็นความสำคัญของห้องสมุดว่าเป็น

^{๕๒} Hutchins, op. cit., p. 189.

"ศูนย์กลางที่มีชีวิตชีวาของการศึกษา"^{๔๓} และหน้าที่ของห้องสมุดมีไว้เพื่อป้อนความต้องการของผู้ใช้แค่เพียง
 อย่างเดียว จะต้องสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักใช้สิ่งพิมพ์แต่ละวัสดุของห้องสมุด เพื่อช่วยให้เขา
 ค้นคว้าตอบในเรื่องที่ต้องการควยตนเอง บริการด้านการสอนการใช้ห้องสมุดจึงมีความสำคัญ
 มากสำหรับห้องสมุดสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย สำหรับการ
 การสอนการใช้ห้องสมุดทั้ง ๒ แบบคงได้กล่าวแล้วข้างต้น มีลักษณะดังนี้คือ

การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ (Informal Library Instruc-

tion) คือการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามของทำหน้าที่สอนวิธีการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้อง
 สมุดตลอดเวลา เช่นสอนการใช้บัตรรายการ เมื่อมีผู้ถามว่าหนังสือชื่อไหน หรือหนังสือเกี่ยวกับ
 เรื่องนั้น ๆ มีในห้องสมุดไหม? ดังนี้ เป็นต้น ก็เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
 และช่วยการค้นคว้าจะต้องสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุดเรียนรู้วิธีการใช้บัตรรายการค้นหาหนังสือเล่ม
 ที่เขาต้องการ ไม่ใช่พาผู้ใช้ห้องสมุดไปหาหนังสือเล่มนั้นเองทีเดียว นอกจากนี้ในการให้
 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คำตอบใด ๆ ก็ตามไม่ควรมาจากตัวบรรณารักษ์ให้
 บริการเอง แต่ควรมาจากแหล่ง (source) ที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
 คว้านั้นสามารถไปค้นหาคำตอบนั้นมาได้ เช่นการถามถึงตัวสะกด ศัพท์ภาษาไทยง่าย ๆ ก็คือ
 การถามถึงคำแปลศัพท์ภาษาต่างประเทศที่ยาก ๆ ก็คือ ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
 จะพอทราบคำตอบนั้น ๆ ควยตนเอง ก็ไม่ควรตอบคำถามนั้นควยตนเอง ควรอ้างอิงคู่มือที่พิมพ์
 ครอบนั้น ๆ ควยทุกครั้ง วัสดุอื่น ๆ ที่ควรระวังระมัดถึงเสมอควบคู่ไปกับการ "ช่วยตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้า" ก็คือ "หาคู่มือพิมพ์คำตอบ" ไม่ใช่ "ให้คำตอบ"^{๔๔} ในการให้บริการตอบ
 คำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่ควรเป็นฝ่ายค้นหา
 หากคำตอบให้แก่ผู้ถามแต่ฝ่ายเดียว โดยปล่อยให้ผู้ถามรอคำตอบอยู่เฉย ๆ การหาผู้ถามไปใน
 ที่ที่เราจะไปค้นคว้าให้ เช่นไปอยู่ที่ตู้บัตรรายการ เท่ากับได้เป็นการสอนวิธีค้นคว้าจากตู้บัตร

^{๔๓}Wyer, op. cit., p. 7.
^{๔๔}Ibid., p. 9.

รายการแก้ปัญหาของสมุดโดยทางอ้อม การช่วยกันเปิดใจทรรศน์ บรรณารักษ์ด้วยกัน ย่อมเป็นการอธิบายวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทนั้น ๆ ของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ได้เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้มีโอกาสดู "สอน" ผู้ใช้ห้องสมุดได้ตลอดเวลา

การสอนการใช้ของสมุดโดยวิธีนี้จะให้ได้ดี บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องอยู่ประจำ คอยให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ และในการสอนหรือแนะนำวิธีใช้ของสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรสอนให้บัณฑิตศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้ของสมุดนี้ไปใช้ประกอบช่วยในการศึกษาวิชาอื่น ๆ ด้วย นอกจากนี้บัณฑิตศึกษาผู้ใช้ของสมุดเองจะต้องมีความกล้าที่จะขอคำแนะนำ ความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเมื่อเขามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้หนังสือและห้องสมุด^{๕๕}

การสอนการใช้ของสมุดแบบเป็นทางการ (Formal Library Instruction)

ถือการสอนเป็นวิชาหนึ่งตามหลักสูตรของสถาบันการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวิธีในการสอนต่าง ๆ กันออกไปตามสภาพการณ์ของแต่ละสถาบันการศึกษานั้น วิธีเหล่านี้ได้แก่

๑. นำชมและศึกษาในห้องสมุด (Library tour) คือการนำผู้ใช้ของสมุดชมแผนงานต่าง ๆ ของห้องสมุดพร้อมกับให้คำอธิบายไปด้วย เข้าไปชมที่ชั้นหนังสือแล้วมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่อธิบายถึงการจัดหมวดหมู่หนังสือว่าจัดอย่างไร เมื่อจะอธิบายถึงวิธีการที่จะค้นหาหนังสือของห้องสมุด บรรณารักษ์ก็จะพาไปที่ศูนย์บริการแล้วสอนให้ผู้ใช้ของสมุดรู้จักวิธีใช้บัตรรายการชนิดต่าง ๆ ในการค้นหาหนังสือหรือชื่อผู้แต่ง หรือหัวข้อวิชาที่เขาต้องการอยากทราบ และในการจะอธิบายเกี่ยวกับวิธีใช้หนังสืออ้างอิง บรรณารักษ์ก็จะนำผู้ใช้ไปที่ชั้นหนังสืออ้างอิง อธิบายถึงวิธีจัด ประเภท และวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ดังนี้

^{๕๕} ibid., p. 10.

เป็นต้น หอสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศบางแห่ง เช่นมหาวิทยาลัยบัลติมอร์ (University of Baltimore) เป็นต้น ได้จัดบริการนำชมห้องสมุดรวมทั้งการให้คำอธิบายและ
 สาธิตวิธีการใช้ห้องสมุด เป็นบริการเฉพาะแก่นักศึกษาใหม่ทุก ๆ ต้นปีการศึกษา^{๕๖} แต่
 มหาวิทยาลัยบางแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้วิธีการสอนการใช้ห้องสมุดแบบนำชมและ
 อธิบายแก่นักศึกษาปีที่ ๑ โดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๆ ประมาณกลุ่มละไม่เกิน ๒๕ คน
 แล้วให้นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใจถึงงานของห้องสมุดดี เป็นผู้นำนักศึกษาชั้น
 ปีที่ ๑ ชมห้องสมุดและอธิบายวิธีการใช้ห้องสมุด โดยมีอาจารย์เป็นผู้ควบคุมแต่ละกลุ่ม เมื่อ
 นำชมห้องสมุดแล้วบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะแจกแบบฝึกหัดเกี่ยว
 กับการใช้ห้องสมุดให้นักศึกษาที่ชมห้องสมุดและได้รับคำอธิบายในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับ
 ห้องสมุดเรียบร้อยแล้วนั้น ทำแบบฝึกหัดเป็นการทดสอบความเข้าใจ^{๕๗}

๒. สอนการใช้ห้องสมุดโดยวิธีบรรยายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดในสัปดาห์ปฐมนิเทศ
 นักศึกษาปีที่ ๑ (The Orientation Lecture) บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
 การค้นคว้าเป็นผู้อธิบายให้นักศึกษาปีที่ ๑ ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
 นโยบาย ระเบียบและกฎข้อบังคับในการใช้ห้องสมุด แผนงานต่าง ๆ ของห้องสมุด พร้อมทั้ง
 คู่มือการใช้ห้องสมุดแจกให้นักศึกษาใช้ศึกษาประกอบการบรรยายด้วย วิธีนี้ในสหรัฐอเมริกา
 เพราะในสัปดาห์แรก ๆ ของการเปิดเรียนใหม่ ๆ หรือในสัปดาห์ที่มีการปฐมนิเทศนักศึกษา
 ใหม่ นักศึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้รับคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ มากมาย นอกเหนือไปจากเรื่อง
 เกี่ยวกับห้องสมุด ฉะนั้นวิธีการบรรยายรวมรัวในเวลาอันสั้นจะให้นักศึกษาขาดความสนใจ

^{๕๖}Dorothy Hamlen, "Initiating the Freshman," Library Journal, LXXIV (May, 1954), 422.

^{๕๗}Georgetta Merrit, "Library Orientation for College Freshmen in the Small College During Orientation Week," Library Journal, LXXXIV (May, 1956), 1224.

และไม่สู้จะเข้าใจนัก จึงมีข้อเสนอว่าการสอนโดยวิธีนี้ควรใช้สื่อใดหรือภาพยนตร์ประกอบการบรรยายด้วย จะได้กระตุ้นความสนใจและทำให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งกว่าการบรรยายเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ควรมีการติดตามผลทดสอบความเข้าใจของนักศึกษาภายหลังที่จบการบรรยายแล้วด้วย และอาจารย์ผู้สอนวิชาต่าง ๆ ควรให้ความร่วมมือกับห้องสมุดโดยใช้วิธีการสอนแบบที่ให้นักศึกษาจำเป็นต้องมาใช้ห้องสมุดก่อนเข้าประกอบการเรียน ก็จะเป็นผลดีให้นักศึกษาสนใจและพยายามทำความเข้าใจในคำสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมากขึ้น^{๕๕}

๓. สอนวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร (Library Instruction as a Separate Course) คือการบรรจุวิชาการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย มีคะแนนให้สำหรับผู้เรียนจะทำให้การสอนนี้มีความสำคัญขึ้น นักศึกษามีความตั้งใจและพยายามทำความเข้าใจกับการเรียนวิชานี้ไว้เพื่อที่จะทำคะแนนในการสอบ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่ได้ผลดีที่สุดในการสอนการใช้ห้องสมุด หัวข้อที่ควรสอนให้แก่นักศึกษาได้แก่เรื่องเกี่ยวกับแผนงานที่ให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่นแผนกจ่าย-รับ แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น ว่าตั้งอยู่ในที่แห่งใดของห้องสมุด ระเบียบการใช้ห้องสมุด วิธีสมัครรายการ วิธีใช้สารานุกรม พจนานุกรม วิธีใช้ดัชนีวารสาร วิธีใช้สมุดสถิติรายปี การใช้ครรชนสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และวิธีใช้พวกบทวิจารณ์หนังสือสำหรับประเมินคุณภาพหนังสือที่ควรเลือกใช้ เป็นต้น^{๕๖}

๔. สอนโดยวิธีจัดวิชาการใช้ห้องสมุดเป็นหลักสูตรสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ (Library Instruction in Freshman English Course) ในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ เช่นสหรัฐอเมริกา มีหลักสูตรวิชาเรียงความ (Composition) หรือวิชาภาษา

^{๕๕}Adriana Pannevis, "Freshman Library Instruction at The University of North Carolina," North Carolina Libraries, XIII (May, 1965), 113.

^{๕๖}Louis R. Wilson and Others, The Library in College Instruction (New York: H.W. Wilson, 1951), pp. 288-9.

อังกฤษ (English course) ซึ่งมีการเรียนวิชาการไ้ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการตอบ
 คำถามและช่วยการค้นคว้าอาจให้คำแนะนำในการจัดหลักสูตรวิชานี้ หรือเป็นผู้สอนร่วมกับ
 อาจารย์ช่วย การสอนโดยวิธีนี้จะได้รับผลสำเร็จด้วยดี ถ้าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอน เช่นอาจารย์แจ้งโครงการการสอนหัวข้อต่าง ๆ ได้
 บรรณารักษ์ทราบล่วงหน้า และให้งานนักศึกษาไปค้นคว้าจากหนังสือในห้องสมุด ส่วนบรรณา
 รักษ์ก็ให้ความร่วมมือโดยการจัดทำรายชื่อหนังสือที่ประกอบการสอนในวิชานั้น ๆ ตามหัวข้อที่
 อาจารย์เ้หมาย ให้อาจารย์ได้ทราบว่าในวิชาที่ตนสอนนั้นจะใช้หนังสือ วัสดุอะไรซึ่งมีอยู่ในห้อง
 สมุดสำหรับประกอบการสอนบทเรียนนั้น ๆ อยู่บ้าง ทั้งนี้ไม่เห็น อุปสรรคของการสอนโดย
 วิธีนี้คือการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไปไม่ได้มีส่วนร่วมด้วยในการจัด
 หลักสูตรการสอนวิชานี้ และวิธีการสอนของอาจารย์ที่ไม่ได้กระตุ้นให้นักศึกษาในห้องสมุดใน
 การค้นคว้าประกอบบทเรียน^{๕๐}

อุปสรรคสำคัญที่จะทำให้การสอนการไ้ห้องสมุดแก่นักศึกษาได้รับผลสำเร็จอย่างลึก
 กว้างคือ "คู่มือการไ้ห้องสมุด" (Library Handbook) ซึ่งห้องสมุดจัดทำให้สำหรับผู้ใช้ห้อง
 สมุดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการไ้ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
 คว้ามักจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้วางโครงร่างเกี่ยวกับคู่มือการไ้ห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นผู้
 ที่มีหน้าที่ในการคิดคือให้ความช่วยเหลือในการไ้หนังสือและห้องสมุดแก่ผู้ใช้โดยตรง จึงย่อม
 เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ของตนได้ดีกว่าควรจะบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องใดบางตาม
 ลำดับความสำคัญ ซึ่งผู้ใช้สนใจและต้องการจะทราบ แต่สำหรับห้องสมุดที่มีแผนกให้บริการ
 แนะนำการอ่านเป็นบริการหนึ่งต่างหากแยกจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เช่น
 ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย มหาวิทยาลัยแอตแลนติกเหนือ หน้าทีในการวางโครงร่างคู่มือ

^{๕๐} Ella V. Aldrich, Using Books and Libraries (New York: Prentice-Hall, 1961), p. 15.

การให้หนังสือจะเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการแนะนำการอ่าน^{๕๑}

องค์ประกอบสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

๑. หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง
๒. ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
๔. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๑. หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิง องค์ประกอบสำคัญประการแรกของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่หนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิง ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็นหลายประเภท ตามลักษณะดังนี้คือ

- ๑.๑ หนังสืออ้างอิง (Reference Books)
- ๑.๒ วารสาร (Periodicals) และหนังสือพิมพ์ (Newspapers)
- ๑.๓ วุฒสาร (Pamphlets)
- ๑.๔ กฤตภาค (Clippings)
- ๑.๕ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถาบันมหาวิทยาลัย ซึ่งห้องสมุดมีสังกัดอยู่

(University Archives)

๑.๖ โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ (Audio Visual Aids) เช่นสไลด์ ภาพภาพยนตร์
ฟิล์มสตริป หนังสือสิ่งพิมพ์ในลักษณะวัสดุย่อส่วนต่าง ๆ (Microform) แผนที่ เป็นต้น

^{๕๑} University of California at Los Angeles Library, Using the Library Handbooks. (California: The University Press, 1965), p. iv.



๑.๑ หนังสืออ้างอิง (Reference Books) หนังสืออ้างอิงเป็นคู่มือสำคัญชนิดแรกของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการตอบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ การจัดเรียงลำดับเนื้อหาในหนังสืออ้างอิงเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้สามารถไขตอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องถามให้ครบตลอดทั้งเล่ม ผู้อ่านก็สามารถรู้เรื่องหรือได้รับคำตอบที่ต้องการ^{๕๒}

ตามความหมายทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ หนังสืออ้างอิงคือหนังสือที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้ผู้อ่านออกนอกห้องสมุดเลย ทั้งนี้เป็นเพราะหนังสือประเภทนี้มีวิธีการเสนอข้อเท็จจริงแตกต่างจากหนังสือประเภทอื่น ๆ แม้กระทั่งนโยบายในการจัดทำก็มีคุณภาพสูง ราคาแพง สืบเนื่องค่าใช้จ่ายในการจัดทำมาก และหนังสืออ้างอิงมักมีขนาดต่ำกว่าหนังสือธรรมดา เช่นมีขนาดเล็กมาก เพราะวัตถุประสงค์เพื่อพยายามรวมเรื่องในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันเข้าไว้ด้วยกันให้ไต่กันมาก ๆ เพราะฉะนั้นขนาดเล่มจึงใหญ่มาก เช่นหนังสือแผนที่ หรือเนื้อเรื่องมีความยาวมาก ต้องแบ่งออกเป็นหลายเล่ม จัดพิมพ์เป็นชุด เช่นสารานุกรมบริเตนนิกา (Encyclopedia Britannica) มีถึง ๒๔ เล่มจบ เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องจัดหนังสืออ้างอิงนี้ไว้เป็นประเภทที่ไม่มีการยืมออก มีเครื่องหมายกำกับให้เห็นเด่นชัด ที่ปฏิทินมักเป็นสากลใช้ตัวอักษร "R" หรือ "Ref" (แทน "Reference") หรือ "อ" (แทน "อ้างอิง") เขียนไว้เหนือเลขเรียกหนังสือที่บนสันของหนังสือนั้น และประทับตรา "R" หรือ "Ref" หรือ "อ." ในเล่มหนังสือนั้นด้วย

หลักสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้หนังสืออ้างอิงสำหรับให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การพิจารณาเลือกใช้หนังสืออ้างอิงสำหรับให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีหลักสำคัญดังนี้คือ

๑. หนังสือเล่มนั้นมีหลักฐานเป็นที่เชื่อถือได้มากน้อยเพียงไร (คือพิจารณา

^{๕๒}Shores, op. cit., p. 7.

Authority ของหนังสือ) หลักฐานอันจะเป็นที่เชื่อถือได้นั้นจะตรวจดูได้จากหลาย ๆ แห่งด้วยกัน แห่งแรกคือตัวผู้แต่งหนังสืออ้างอิงเดิมนั้น (หรืออาจจะเป็นผู้แปล ผู้รวบรวม ผู้เรียบเรียง ก็ได้) พิจารณาว่าเขามีความรู้ในเรื่องที่เขาเขียนนั้นเพียงไร ตลอดจนพิจารณาถึงประสบการณ์ของเขาด้วย งานชิ้นที่ทำขึ้นนั้นใช้ข้อมูลหรือหนังสืออะไรประกอบในการค้นคว้าบ้างหรือไม่^{๕๓} จากข้อมูลหรือหนังสือประกอบการค้นคว้าที่เขาใช้ เราก็สามารถพิจารณาได้ว่าผู้เขียนหนังสือเดิมนั้นเลือกข้อมูลไว้ถูกต้องหรือดีเพียงไร ใช้ข้อมูลเก่าหรือใหม่ เหมาะสมกับเรื่องที่เขียนนั้นหรือไม่ นอกจากนี้ต้องพิจารณาอีกว่าหนังสืออ้างอิง เดิมนั้นมีเนื้อหาสาระเกี่ยวข้องกับงานที่เขียน ๆ ที่ผู้เขียนได้เคยจัดทำแล้วหรือไม่ ถ้าเป็นงานที่เคยทำมาแล้วก็ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมปรับปรุงใหม่เพียงไร และให้ประโยชน์ทางการค้นคว้าเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงไร^{๕๔}

หนังสือบางประเภท เช่นพวกแผนที่ ก็พิจารณาจากผู้จัดทำ ตลอดจนโรงพิมพ์ โดยตรวจดูว่าโรงพิมพ์นั้น ๆ มีฝีมือในการพิมพ์เกี่ยวกับเรื่องนี้มาแล้วเป็นอย่างไรบ้าง เป็น

มีวิธีการสำหรับการพิจารณาความเป็นที่เชื่อถือได้ (Authority) ของหนังสืออ้างอิงคือ ตรวจดูจากหน้าปกใน (title page) ซึ่งจะได้อะไรเกี่ยวกับผู้แต่งหรือผู้แปล ผู้เรียบเรียงบ้าง จากคำนำ หรือคำอธิบายวิธีดำเนินการเขียนหรือการเรียบเรียงของเขา ตลอดจนตรวจดูข้อมูลที่เขาใช้ในการประกอบการเขียน นอกจากนี้อาจจะต้องอาศัยตรวจจากงานชิ้นอื่น ๆ ที่เขาได้เขียนหรือได้รวบรวมทำขึ้นแล้ว และอาจอาศัยข้อวิจารณ์จากผู้วิจารณ์เกี่ยวกับหนังสือหรือผู้แต่งหนังสือเดิมนั้น ๆ ใดด้วย

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำ (Scope) มีขอบเขตของเนื้อหาครอบคลุมวิชาใด มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับวิชาอื่น ๆ หรือไม่ บรรณานุกรมที่ผู้เขียนใช้ประกอบการ

^{๕๓} Shores, op. cit., p. 18.

^{๕๔} Robert W. Murphy, How and Where to Look It Up (New York:

คนควรมีความทันสมัยเพียงใด^{๕๕} (ดูจากปีที่พิมพ์ของบรรณานุกรมที่ใช่อ้างอิงแต่ละรายการนั้น)

๓. วิธีเขียน (Treatment) มีความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของข้อความ ตลอดจนสถิติตัวเลขต่าง ๆ มีมากน้อยเพียงไร และเพียงพอที่จะเป็นเหตุผลประกอบการอ้างอิงพอเชื่อถือได้หรือไม่ เพียงไร ผู้เขียนมีอคติในทางใดทางหนึ่งหรือไม่ วิธีการเขียนตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เช่นถ้ามีวัตถุประสงค์สำคัญให้เด็กนักเรียนใช้มากกว่า วิธีการเขียนควรใช้ภาษาง่าย ๆ พอที่เด็กจะเข้าใจได้ หรือเขียนสำหรับนักวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ การเขียนก็ต้องบรรจุเนื้อหาข้อความละเอียดกว่าการเขียนให้สำหรับเด็กใช้ (แม้จะเขียนในหัวข้อเรื่องเดียวกัน)

๔. การเรียบเรียง (Arrangement) การเรียบเรียงข้อความในหนังสืออ้างอิงนับว่าสำคัญ เพราะเป็นทางให้คนหาข้อความที่ต้องการทราบได้รวดเร็ว อาจใช้วิธีเรียบเรียงตามลำดับอักษร แบบพจนานุกรม การเรียบเรียงตามหัวข้อวิชา การเรียบเรียงตามระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์ เป็นต้น ถ้าเป็นหนังสือที่ไม่มีมีการเรียบเรียง (ตามลำดับใด ๆ ก็ตาม) เช่นที่บอกตัวอย่างมาข้างนั้น) มีอะไรที่จะช่วยให้คนได้สะดวกรวดเร็วบ้าง เช่นมีสารบัญ มีกรรขณีย์ท้ายเล่ม มีอะไรที่จะช่วยให้เปิดพบข้อความที่ต้องการได้สะดวกเพียงไร

๕. รูปเล่ม (Format) ขนาดของเล่มพอจะหยิบจับได้สะดวกหรือเล่มโตเกินไป เล่มที่โตเกินควรนั้นสมควรจะแบ่งออกเป็น ๒ เล่มจนมากกว่าหรือเปล่า ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงที่เก็บหนังสือเล่มนั้น ๆ ด้วย การเย็บเล่มหนาแน่นแข็งแรงเพียงไร ควรระมัดระวังเสมอว่าหนังสืออ้างอิงมีผู้ใช้ตลอดเวลา ฉะนั้นจึงควรมีรูปเล่มแข็งแรง การพิมพ์ชัดเจนหรือเลอะเลือนเพียงไร กระดาษที่ใช้มีคุณภาพและทนทานหรือไม่ ถ้ามีภาพประกอบ ภาพนั้น ๆ ชัดเจนหรือไม่ และภาพประกอบกับเนื้อเรื่องมีส่วนสัมพันธ์กันหรือไม่ เป็นต้นว่าช่วยทำให้เนื้อเรื่องนั้นมีความชัดเจน เป็นที่เข้าใจง่ายขึ้น เป็นต้น

๖. ความทันสมัยของหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น (Up to date) ข้อนี้สำคัญมากใน

^{๕๕}Shores, *op. cit.*, p. 11.

ค่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หนังสืออ้างอิงที่มีการพิมพ์ขึ้นใหม่หลาย ๆ ครั้ง ควรเลือกใช้เล่มที่มีการพิมพ์ครั้งหลังสุดเสมอ เพื่อให้ได้ข้อความที่ถูกต้องตรงความเป็นจริง

๗. คุณลักษณะพิเศษ (Special Feature) หนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ มีลักษณะพิเศษอะไรซึ่งทำให้เด่นกว่าหนังสืออ้างอิงเล่มอื่น ๆ ในแขนงวิชาเดียวกัน^{๕๖} เช่นมีภาพประกอบที่ดี มีครุฑที่หายเลือนที่ละเอียด หรือเพิ่มเติมคำอธิบายต่าง ๆ ลงในกรณีนี้ มีการแบ่งหัวข้อหรือการใช้เครื่องหมายต่าง ๆ ที่ช่วยให้การค้นคว้าความในเล่มสะดวกขึ้น เป็นต้น

หนังสืออ้างอิงมีอยู่หลายประเภท ซึ่งอาจจะจัดแบ่งออกตามลักษณะพิเศษของแต่ละประเภทได้ดังต่อไปนี้

สารานุกรม (Encyclopedia) เป็นหนังสืออ้างอิงที่รวบรวมความรู้ในทุกสาขาวิชา และจัดเรียงตามคำค้นอักษรหรือหนังสือที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน แต่จัดทำเฉพาะวิชาแขนงใดแขนงหนึ่ง^{๕๗} หลุยส์ ชอร์ส ได้แบ่งสารานุกรมเป็น ๒ ประเภทคือ สารานุกรมทั่วไป และสารานุกรมเฉพาะวิชา^{๕๘}

หลักในการพิจารณาเลือกใช้สารานุกรม ให้ดูความเชื่อถือได้ในการจัดทำ (Authority) คือตรวจดูว่าผู้จัดทำ ผู้คำเนิงาน บรรณาธิการ มีความสามารถ ประสบการณ์ คุณวุฒิ ที่ให้ความเชื่อถือได้ในการให้ข้อคิดเห็น ข้อเขียนที่เป็นความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ได้เพียงไร ซึ่งเราอาจจะนำคำวิพากษ์วิจารณ์ผลงานของผู้เชี่ยวชาญมาเป็นเครื่องพิจารณาประกอบด้วยได้ นอกจากนี้จะต้องพิจารณาขอบเขต วัตถุประสงค์ในการจัดทำ เพื่อจะได้

^{๕๖} Shores, op. cit., p. 19.

^{๕๗} Elizabeth H. Thompsons, ALA Glossary of Library Terms:

With a Selection of Terms in Related Field (Chicago: American Library Association, 1943), p. 52.

^{๕๘} Shores, op. cit., p. 20.

นำมาใช้ในการค้นคว้าคำคำตอบที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม คุณสมบัติประการอื่น ๆ เช่น การจัดเรียงคำด้วยเนื้อหา ลักษณะรูปเล่มให้ความสะดวกในการใช้เพียงไร ลักษณะพิเศษของสารานุกรมคือ การมีการปรับปรุงแก้ไข หรือมีสิ่งพิมพ์ออกมาเพิ่มเติม เพื่อให้ข้อความในสารานุกรมนั้นทันสมัยอยู่เสมอ และควรจะแสดงหลักฐานที่มาของข้อความต่าง ๆ ในสารานุกรมนั้น เช่นชื่อผู้เขียนบทความ บรรณานุกรมหายบทความ เป็นต้น

พจนานุกรม (Dictionaries) เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทที่ให้คำคอมแก่ผู้อ่านในเรื่องเกี่ยวกับคำ เพราะเป็นหนังสือที่รวบรวมคำ ให้ความหมายของคำ ตลอดจนคำอธิบายต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ต่อเนื่องคำนั้น ๆ หรือภาษาอื่นที่มีความหมายตรงกับคำนั้น จัดเรียงตามลำดับตัวอักษร^{๕๕}

หลักในการพิจารณาเลือกพจนานุกรมเพื่อใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องพิจารณาในสิ่งเหล่านี้คือ คำอธิบาย ความหมายของศัพท์ว่าอธิบายไว้กว้างหรือแคบเพียงใด อธิบายรากศัพท์อย่างละเอียดหรือไม่ มีศัพท์แสดง ศัพท์เฉพาะวิชา หรือศัพท์ทั่วไป ศัพท์ที่ได้ไว้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือไม่ การเรียบเรียงตัวสะกด วิธีใช้คำ ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายหรือไม่ในคำอธิบายนั้น ๆ ลักษณะพิเศษอื่น ๆ เช่นมีแผนที่ ตาราง ภาพประกอบ สถิติ ชีวประวัติบุคคลสำคัญอย่างย่อ ๆ รายชื่อสถานที่สำคัญ ๆ เหล่านี้เป็นต้น นอกจากนี้ควรพิจารณาดังผู้จัดทำพจนานุกรมนั้นว่าเป็นที่เชื่อถือได้มากน้อยเพียงไร รวมทั้งการพิจารณาลักษณะรูปเล่มประกอบกันไปด้วย

หนังสือรายปี (Year Book) "เป็นหนังสือที่เสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นในรอบปี มีสถิติต่าง ๆ ประกอบควยในบางครั้งก็จำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง"^{๖๐} หนังสืออ้างอิงประเภทนี้จะช่วยตอบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ในรอบปี รายงานกิจกรรม สรุปผลงาน หัวข้อข่าวสำคัญ ๆ ในหนังสือพิมพ์ ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเลข สถิติ ในบางครั้งเสนอภาพ

^{๕๕}"Dictionary", Encyclopedia Britannica, VII (1957), 338.

^{๖๐}Thompsons, op. cit., p. 58.

แสดงเหตุการณ์สำคัญในรอบปีด้วย^{๒๑}

หนังสืออ้างอิงประเภทนี้มีลักษณะแตกต่างกันออกไป อันอาจจะแบ่งได้เป็น ๓ ประเภทคือ

๑. หนังสือรายปีที่ เป็นภาคผนวกของสารานุกรม (Encyclopedia Supplement) รวบรวมเรื่องต่าง ๆ ในรอบปีที่ผ่านมา บทความที่เสนอเรื่องราวนั้นทันสมัย วัตถุประสงค์ในการจัดพิมพ์ก็เพื่อที่จะใช้เป็นบทเพิ่มเติมของสารานุกรม เช่น Britannica Book of the Year เป็นต้น

๒. หนังสือรายปีที่ ออกโดยสำนักงานหนังสือพิมพ์ (Almanacs) มีเรื่องราวย่อ ๆ และสถิติต่าง ๆ เรื่องราวโดยละเอียดเกี่ยวกับรัฐบาล การคลัง การเกษตร พาณิชยกรรม ชีวิตประจำวัน ๆ ของบุคคลสำคัญในรอบปี เรื่องราวทุกชนิดที่เป็นข่าวที่คนทั่วไปสนใจใคร่จะทราบในรอบปี ประเภทนี้ต่างกับประเภทแรก คือทันสมัยกว่า เพราะเรื่องราวเป็นเรื่องราวและข่าวของปีนั้น ๆ แต่ประเภทแรกเป็นการรวบรวมย้อนหลังของปีที่ผ่านมาแล้ว หนังสือประเภทนี้เช่น The Statesman's Year Book เป็นต้น

๓. หนังสือรายปีที่ เป็นรายงานแสดงถึงความก้าวหน้าในแขนงวิชาต่าง ๆ (Subject records of Progress) เป็นหนังสือที่ตีพิมพ์เรื่องย่อประจำปีเกี่ยวกับวิวัฒนาการที่สำคัญ ๆ ในสาขาวิชานั้น ๆ ผู้จัดทำอาจจะเป็นองค์กร หน่วยงานราชการ เป็นต้น หนังสือประเภทนี้ได้แก่ The Siam directory เป็นต้น

หลักในการประเมินคุณค่าหนังสือรายปีเพื่อการเลือกใช้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรพิจารณาถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการเสนอเรื่องราวของหนังสือรายปีนั้น โดยทั่วไปแล้วหนังสือรายปีมักจะใช้ชื่อเรื่องหนึ่งปีล่วงหน้าจากเรื่องราวในหนังสือนั้น เช่น Information Please Almanac 1965 เรื่องราวที่อยู่ในหนังสือนี้จะ เป็นเรื่องราวของปี ค.ศ. ๑๙๖๔ ดังนี้ เป็นต้น ลักษณะพิเศษของหนังสืออ้างอิงประเภทนี้คือ

^{๒๑} Shores, op. cit., p. 88.

แต่ละปีจะมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้นกว่าเดิม เช่น มี
 วรรณคดีสำหรับคนเร่ร่อนรวบรวมเล่มใหม่ให้ประโยชน์ในการค้นคว้ามาก นอกจากนี้ต้องดูความถูกต้อง
 ของเนื้อหา เปรียบเทียบกับหนังสืออื่น ๆ ที่ให้ความรู้เช่นเดียวกัน ดูความถูกต้องของ
 สถิติตัวเลข ขอบเขตของสถิติตัวเลขในตาราง ส่วนในคานผู้จัดทำ ขอบเขต การจัดทำด้วย
 วิธีใช้ ตลอดจนรูปแบบนั้น ไขหลักการพิจารณาหนังสืออ้างอิงทั่ว ๆ ไป ประกอบในการเลือก
 ใช้ได้^{๒๒}

อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Dictionary) เป็นหนังสือที่ให้
 เรื่องราวเกี่ยวกับประวัติคนสำคัญ บอกวันเดือนปีเกิด ปีตาย (สำหรับคนที่ตายแล้ว) ประวัติ
 การศึกษา ปริญญาที่ได้รับ ชื่อภรรยาหรือสามี บุตร งานสำคัญที่ได้ทำ ตำแหน่ง ตำแหน่งที่อยู่^{๒๓}

หลุยส์ ชอร์ส^{๒๔} ได้แบ่งอักษรานุกรมชีวประวัติไว้เป็น ๒ ประเภทคือ

๑. อักษรานุกรมชีวประวัติของคนที่ตายไปแล้ว (Retrospective Biographical Dictionaries) รวมชีวประวัติของคนที่ตายไปแล้วรวบรวมไว้เฉพาะกลุ่ม เป็น
 กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพเดียวกัน หรือมีความสนใจอย่างเดียวกัน หรือรวมกลุ่มบุคคลตามเชื้อชาติ
 เป็นคน

๒. อักษรานุกรมชีวประวัติของคนที่ยังมีชีวิตอยู่ (Current Biographical Dictionaries) ซึ่งอาจแบ่งย่อยไปอีกอีกคือ เป็นรายชื่อบุคคล (Directories) ประ
 เภทหนึ่ง และอีกประเภทหนึ่งก็จะเป็นครรชนชีวประวัติ (Biographical Index) ซึ่งเป็น
 คู่มือช่วยบอกว่าจะค้นเรื่องราวเกี่ยวกับบุคคลนั้น ๆ ได้จากที่ใด

หลักในการพิจารณาคูณภาพหนังสืออ้างอิงประเภทนี้คือ ความเชื่อถือได้ของผู้จัดทำ
 สำนักพิมพ์ ครั้งที่พิมพ์ ผู้อุปถัมภ์กันว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพของหนังสืออ้างอิง

^{๒๒}Murphy, op. cit., p. 86.

^{๒๓}Hutchins, op. cit., p. 33.

^{๒๔}Shores, op. cit., pp. 99-110.

ประเภทนี้ ขอบเขต เวลาที่จัดพิมพ์ สถานที่ของบุคคลที่มีรายชื่อในหนังสือนั้น สาขาวิชา รวมทั้งการพิจารณาถึงความสะดวกในการใช้ เช่นการจัดเรียงลำดับ มีเครื่องมือช่วยในการค้น เช่นดัชนี (Index) หรือไม่ ทั้งนี้เป็นต้น

หนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) เป็นหนังสือที่ให้คำตอบข้อเท็จจริงทางภูมิศาสตร์เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภทคือ

๑. อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ (Gazetteer) ให้ความรู้เกี่ยวกับที่ตั้งของสถานที่ต่าง ๆ และอธิบายถึงสถานที่นั้น ๆ โดยย่อ ^{b๕}

๒. พจนานุกรมศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ (Dictionaries of place names) หนังสืออ้างอิงประเภทนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับชื่อของสถานที่ต่าง ๆ โดยบอกความหมายเริ่มแรก และวิธีสะกด การอ่านออกเสียง

๓. หนังสือแผนที่ (Atlases) เป็นคู่มือให้ทราบที่ตั้งของสถานที่ต่าง ๆ

๔. หนังสือคู่มือนำเที่ยว (Guide books) เป็นหนังสือคู่มือท่องเที่ยว ให้เรื่องราวเกี่ยวกับเมือง อาณาเขต ประเทศ สถานที่สำคัญ ๆ เช่นพิพิธภัณฑสถาน สิ่งก่อสร้างที่สำคัญ เป็นต้น ^{b๖}

หลักในการพิจารณาคัดเลือกของหนังสืออ้างอิงประเภทนี้ก็เช่นเดียวกับหลักการพิจารณาคัดเลือกของหนังสืออ้างอิงโดยทั่วไปที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่มีข้อสำคัญที่จะเน้นหลักในการพิจารณาคือ ความทันสมัยและความถูกต้องของเนื้อหาว่ามีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขชื่อเฉพาะให้ทันกับเหตุการณ์หรือไม่ ^{b๗}

บรรณานุกรม (Bibliography) คือรายชื่อหนังสือ บทความในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ ซึ่งจัดทำขึ้นอย่างมีแบบแผน เพื่อช่วยให้ทราบว่ามีหนังสือใดบ้างในเรื่องนั้น ๆ หรือใน

^{b๕}Thompson, op. cit., p. 63.

^{b๖}Ibid., p. 67.

^{b๗}Hutchins, op. cit., p. 66-7.

บุคคลนั้น ๆ หรือซึ่งนักเขียนคนนั้น ๆ เป็นผู้แต่ง หรือที่จัดพิมพ์ขึ้นในประเทศนั้น
โดยผู้ใด ๆ ได้จัดแบ่งหนังสืออ้างอิงประเภทนี้ออกเป็น ๓ ประเภทใหญ่ ๆ
ดังนี้คือ

๑. บรรณานุกรมทั่วไป (General Bibliography) เป็นการรวบรวม
รายชื่อหนังสือที่ไม่กำหนดเวลา ภาษาท้องถิ่น และสาขาวิชา ความมุ่งหมายเพื่อที่จะให้ได้
รายชื่อหนังสือที่สมบูรณ์ที่สุด บรรณานุกรมประเภทนี้อาจแบ่งย่อยไปได้เป็นบรรณานุกรมที่รวบรวม
รวมทั่วโลก (Universal Bibliography) และบรรณานุกรมเพื่อการศึกษา (Electic
or Educational Bibliographies)

๒. บรรณานุกรมที่เลือกสรร (Selected Bibliography) หมายถึงรายชื่อ
หนังสือที่รวบรวมไว้โดยจำกัดระยะเวลา ภาษา เชื้อชาติ ประเทศ และสาขาวิชา
บรรณานุกรมประเภทนี้อาจแบ่งย่อยได้อีกเป็นบรรณานุกรมที่จำกัดระยะเวลา บรรณานุกรมแห่ง
ชาติ บรรณานุกรมเพื่อประโยชน์ในการค้า (Trade Bibliography) บรรณานุกรมตาม
ชนิดของหนังสือที่รวบรวมและความวิธิต่าง (Form Bibliography) เช่นบทละคร นวนิยาย
เป็นต้น และบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง (Subject Bibliography) เช่นรวบรวมรายชื่อ
หนังสือของผู้แต่งคนใดคนหนึ่ง เป็นต้น

๓. บรรณานุกรมของบรรณานุกรม (Bibliographies of Bibliogra-
phies) เป็นรายชื่อหนังสือของบรรณานุกรมที่จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยให้ทราบว่า
มีบรรณานุกรมอะไรบ้างที่จัดพิมพ์ขึ้นในแต่ละสาขาวิชา เพราะบรรณานุกรมประเภทนี้มักจะจัด
เรียงตามตัวอักษรชื่อสกุลของผู้แต่งไว้ภายใต้แต่ละสาขาวิชา

นอกจากนี้ยังมีบรรณานุกรมที่มิใช่เรียกเฉพาะลงไป เป็นต้นว่า Catalog,
สหบัตร (Union List) ^{๖๕}

^{๖๕} Shores, op. cit., pp. 207-212.

^{๖๕} ibid., p. 206.

หลักในการพิจารณาเลือกใช้หนังสืออ้างอิงประเภทนี้ ใช้หลักเกี่ยวกับการพิจารณาคุณค่าของหนังสืออ้างอิงโดยทั่วไป แต่มีข้อสำคัญเน้นให้พิจารณาถึงคุณลักษณะพิเศษว่า รายชื่อหนังสือที่รวบรวมไว้ในหนังสือเล่มนั้นเป็นอย่างไร น่าสนใจหรือไม่ บรรณานุกรมเล่มนั้นเป็นบรรณานุกรมประเภทใด ถูกต้องลักษณะของประเภทบรรณานุกรมนั้น ๆ หรือไม่^{๗๐}

ครุขันธ์ (Index) เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทที่ให้ข้อความที่เป็นเรื่องซึ่งตั้งที่จะค้นพบเรื่องราวที่ต้องการ ซึ่งอาจมีแทรกอยู่ในเล่มหนังสือหรือวารสาร เป็นเรื่องช่วยให้ค้นหาเรื่องราวที่ผู้เฝ้าหาค้นพบได้โดยสะดวกและง่ายขึ้น^{๗๑}

หลักในการพิจารณาเลือกใช้ครุขันธ์ คือต้องดูระยะเวลาของการจัดทำ ออกเป็นรายอะไร มีรวมเล่มหรือไม่? ความสม่ำเสมอในการออก ชนิดของหนังสือ เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ที่นำมาจัดทำครุขันธ์นั้น การเรียงลำดับ และการนำมาเรียบเรียง เช่นถ้าเป็นครุขันธ์วารสารสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง ควรพิจารณาว่าผู้รวบรวมได้นำวารสารในสาขาวิชานั้นมาจัดทำมากน้อยเพียงไร นำมาทั้งหมดหรือนำมาเป็นบางส่วน^{๗๒}

หนังสือคู่มือ (Handbook) คือหนังสืออ้างอิงที่ให้คำตอบเกี่ยวกับข้อเท็จจริงบางประการที่เกี่ยวข้องกับวิชาใดวิชาหนึ่ง^{๗๓} เป็นประโยชน์ทำให้ทราบถึงข้อเท็จจริง ตัวเลข สถิติต่าง ๆ ตลอดจนเรื่องราวที่ควรรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ

หนังสือคู่มืออาจแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภทด้วยกันคือ

๑. หนังสือคู่มือทางวรรณคดีสำหรับคนเรื่องราวทางวรรณคดี

^{๗๐} ibid.

^{๗๑} Archibald Leyoester Clarke, Manual of Practice Indexing (2nd. ed.; London: Grafton & Co., 1933), pp. 9-10.

^{๗๒} ibid., p. 11.

^{๗๓} Shores, op. cit., p. 137.

๒. หนังสือคู่มือทางประวัติศาสตร์ สำหรับคนเรื่องราวทางประวัติศาสตร์
๓. หนังสือคู่มือทางสถิติ ให้เรื่องราวเกี่ยวกับสถิติ ตัวเลขต่าง ๆ
๔. หนังสือคู่มือเอกสารทางราชการ เป็นคู่มือระเบียบในการปฏิบัติราชการ กฎกระทรวง ทบวง กรม กองต่าง ๆ ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ

หลักในการพิจารณาเลือกใช้หนังสือคู่มือ ใช้หลักในการพิจารณาหนังสืออ้างอิงโดยทั่ว ๆ ไป และพิจารณาเพิ่มเติมถึงที่มาของตัวเลขในสถิตินั้น ๆ ว่าเชื่อถือได้เพียงไร ตลอดจนที่มาของเนื้อหาด้วย พิจารณาถึงความยากง่ายในการใช้ รวมทั้งความถูกต้องด้วย เช่นถ้าเป็นระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่ง วัน เดือน ปีที่ประกาศใช้ ตลอดจนข้อความที่คัดลอกมานั้นถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนอย่างไร^{๗๔}

สิ่งพิมพ์ของรัฐบาลที่ใช้อ้างอิงได้ สิ่งพิมพ์ของรัฐบาล (Government Publications) หมายถึง เอกสารที่ทางรัฐบาล หน่วยงานราชการ จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานเกี่ยวกับทางราชการในแขนงวิชาต่าง ๆ เช่น เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เป็นต้น อันเป็นผลแสดงถึงงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว เป็นบันทึกความก้าวหน้าของหน่วยงานและแขนงวิชานั้น ๆ ตลอดจนเอกสารที่พิมพ์จากกระทรวงทบวงกรม กองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็อะไรก็ตาม จัดว่าเป็นสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลทั้งสิ้น^{๗๕}

สิ่งพิมพ์รัฐบาลมีประโยชน์ใช้ในการอ้างอิง ให้ความรู้ที่เชื่อถือได้ เพราะในแต่ละหน่วยงานจะมีผู้อำนวยการในตำแหน่งนั้น ๆ โดยเฉพาะ บทความ ข้อความ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้มาจึงเป็นที่เชื่อถือได้ และจัดเป็นเอกสารปฐมภูมิ (Primary Source)

^{๗๔} Ibid., p. 138.

^{๗๕} Anne Morris Boyd and Rae Elizabeth Rips, United States Government Publications (New York: H.W. Wilson, Co., 1949), pp. 19-21.

ประเภทของสิ่งพิมพ์รัฐบาลอาจแบ่งตามลักษณะได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ สิ่งพิมพ์รัฐบาลประเภทที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประกาศ ระเบียบ กฎข้อบังคับ ของกระทรวง ทบวง กรม กอง หน่วยงานต่าง ๆ ประเภทหนึ่ง และอีกประเภทหนึ่ง เป็นสิ่งพิมพ์รัฐบาลประเภทที่เป็นรายงานประจำปีของหน่วยราชการ องค์กรต่าง ๆ แດงถึงกิจการที่ได้กระทำไปในรอบปี เช่นรายงานประจำปีของกรมประชาสงเคราะห์ เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้หนังสืออ้างอิงประเภทนี้ ที่สำคัญคือควรพิจารณาถึงข้อเท็จจริงของหน่วยราชการนั้น ๆ ว่ามีหน้าที่ กิจกรรมอะไรบางอย่าง เพื่อจะช่วยให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเอกสารนั้น ๆ พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ นโยบายของหน่วยราชการนั้น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในอันที่จะทำการคัดเลือกสิ่งพิมพ์ประเภทนี้เข้าห้องสมุด^{๗๖}

๑.๒ วารสาร (Periodicals) และหนังสือพิมพ์ (Newspapers) วารสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าในการให้ข่าวความรู้ ความเคลื่อนไหวได้มากกว่าหนังสือ มีการเสนอข่าวทันสมัยในทุกสาขาวิชา ทุกเรื่อง และมักจะมีบทวิจารณ์หรือให้รายชื่อนักหนังสือดี ๆ ในสาขาวิชานั้น ๆ ที่พิมพ์ออกมาใหม่ มีข่าวเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มีภาพประกอบ แผนที่ แผนภูมิ ตาราง เป็นต้น นับว่าเป็นสิ่งพิมพ์ประเภทที่ให้ความสนใจและทันต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมาก

วารสารอาจแบ่งแยกได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ วารสารทั่ว ๆ ไป ซึ่งให้ความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปที่คนสนใจในปัจจุบัน และวารสารทางวิชาการ ให้ความรู้ในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ อาจจะรวมกันพิชชาการหลายแขนงในเล่มเดียวกัน หรือเป็นวารสารเฉพาะวิชา รวบรวมความรู้ ข่าวความเคลื่อนไหว ผลงานของวิชาการแขนงนั้น ๆ โดยเฉพาะ

สำหรับการเลือกใช้วารสาร ก็สามารถนำหลักการพิจารณาคุณค่าของหนังสือมาประยุกต์ใช้เลือกวารสารได้ และอาศัยหลักการเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการ ระดับของ

^{๗๖} อุทัย หุทัยโพธิ์, บรรยายในวิชาสิ่งพิมพ์รัฐบาล พระนคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๑๒

ผู้ใช้ และต้องคอยติดตามข่าวความเคลื่อนไหวของวารสารต่าง ๆ วารสารที่หยุดพิมพ์แล้ว เปลี่ยนชื่อใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ควรรับฟังคำแนะนำจากผู้ใช้งานที่ใชวารสารทั่ว ๆ ไปและ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาด้วย

นอกจากวารสารแล้ว สิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ข่าวท้องถิ่น ก็ควรได้รับการเก็บรักษาไว้เพื่อให้บริการในการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดด้วยกัน เพราะหนังสือพิมพ์เปรียบเสมือนปากเสียงและตัวแทนของชุมชนเสนอข่าวความเคลื่อนไหว ความเป็นไปของชุมชน และเป็นประหนึ่งภาพสะท้อนให้ผู้อ่านได้รู้จักกับสังคม สิ่งแวดล้อม สภาพการณ์ที่เป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ ที่หนังสือพิมพ์กล่าวถึง^{๑๗}

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้หนังสือพิมพ์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ก็ใช้หลักเดียวในการพิจารณาคุณภาพหนังสืออ้างอิงโดยทั่ว ๆ ไป และต้องพิจารณาเพิ่มเติมเป็นพิเศษถึงความทันต่อเหตุการณ์ (up to dateness) ถูกต้องตรงต่อความจริง (accuracy) ความสะอาดและเรียบร้อย มีศีลธรรมอันดีในการเสนอข่าว (neatness and cleanliness) คุณคติ และความรับผิดชอบต่อในการเสนอข่าวต่อชุมชน รวมทั้งความเชื่อถือได้ของคณะผู้จัดทำ

๑.๓ จุลสาร (Pamphlets) จุลสารคือสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดบาง ความหนาราว ๒-๔๐ หน้า แคะห้องสมุดบางแห่งจะกำหนดความหนาของจุลสารมากกว่านี้ มักเป็นเล่มปกอ่อน โดยปกติดั้งแล้วแต่ละเล่มมีเรื่องเดียว เนื้อเรื่องในจุลสารเป็นเรื่องราวใหม่ ๆ ทันสมัยของวิทยาการหรือเหตุการณ์ในปัจจุบัน เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไปชั่วระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และอาจมีรูปภาพ ตาราง แผนภูมิ แผนที่ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งประกอบ ผู้จัดทำส่วนใหญ่มักจะได้แก่หน่วยราชการ บริษัท สมาคม สถาบันการศึกษา เป็นเอกสารอ้างอิงที่ให้ความรู้แขนงวิชาต่าง ๆ และช่วยเสริมรายละเอียดที่ได้จากหนังสือเดิม และจากวารสารหรือ

^{๑๗} Sidney Ditzion, "The Problem of Propaganda Magazines,"

เรื่องซึ่งหนังสือเล่มและวารสารเห็นว่าไม่มีความสำคัญพอที่จะจัดพิมพ์ออกมา ก็อาจจะหาได้จากจุดสาร เพราะว่าการจัดทำจุดสารไม่ต้องการอาศัยความประณีตมากนัก พิมพ์ง่าย และพิมพ์ออกเป็นจำนวนมาก แจกจ่ายเผยแพร่ไปตามห้องสมุดและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนได้ง่าย ค่าพิมพ์ต่ำกว่าการพิมพ์หนังสือเล่มมาก มีหน่วยงานจำนวนมากไม่ยอมรับของรัฐบาล และเอกชนที่นิยมพิมพ์เผยแพร่งานของตนในรูปจุดสาร^{๗๘}

จุดสารให้ประโยชน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด จุดมุ่งหมายของห้องสมุดส่วนใหญ่ในการใช้จุดสารคือ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมจากที่ไม่มีในหนังสือเล่ม นอกจากนี้จุดสารยังเป็นตัวสำรองในกรณีหนังสือเล่มหมุนเวียนใช้กันไม่ทั่วถึง ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจัดจุดสารที่จำเป็นต่อผู้ใช้ประกอบการเรียนในวิชาใดวิชาหนึ่ง ซึ่งมีหนังสือเล่มไม่เพียงพอรวมไว้ด้วยกัน โดยการจัดหมู่แบบหนังสือเล่ม^{๗๙} หรืออาจจะจัดจุดสารรวมไว้ในกล่องหรือแฟ้มให้หัวเรื่อง แล้วจัดเรียงตามลำดับอักษรหัวเรื่องไว้ในจุดสารก็ได้ ควรจะจัดแบบใดขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพสาระของจุดสารนั้น

ในการพิจารณาเลือกใช้จุดสารเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ควรพิจารณาว่าเนื้อหาสาระในจุดสารนั้นมีความถูกต้อง มีคุณค่าควรแก่การเชื่อถือได้เพียงไร มีคติใหม่เพียงไปทางใดทางหนึ่งหรือไม่ในการเสนอเรื่องราวนั้น^{๘๐}

^{๗๘}Lester Condit, Pamphlet about Pamphlets (Chicago: University of Chicago Press, 1965), p. 47.

^{๗๙}Margaret G. Smith, "Solving the Problems of a Pamphlet Collection," Special Libraries, XXVIII (1937), 78-80.

^{๘๐}Ralph I. Esterquest, "Pressure Groups in Your Pamphlet File," Library Journal, LXIII (1939), 226-7.

๑.๘ กฤตภาค (Clippings) กฤตภาคคือการตัดเก็บเรื่องราวต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์และวารสารเก็บเข้าแฟ้มไว้เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดคัดเลือกทำกฤตภาคไว้ เป็นสิ่งที่หาไม่ได้จากหนังสือเล่ม สิ่งเหล่านี้ อาจได้แก่ เรื่องราวเกี่ยวกับชีวประวัติบุคคลที่มีชื่อเสียง คนสำคัญในเหตุการณ์ปัจจุบันและเช่น เรื่องราวหรือภาพเกี่ยวกับประเทศและสถานที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ ซึ่งหาไม่ได้ในหนังสือเล่ม หรือ เป็นเรื่องและภาพแสดงกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการอุตสาหกรรมบางประเภท เป็นต้น หรือเป็น ภาพและเรื่องเกี่ยวกับธรรมชาติศึกษา ภาพข่าวเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นชุมชนที่ห้องสมุดตั้งอยู่ หรืออาจจะเป็นเรื่องสารคดีต่าง ๆ ที่ไม่อาจหาได้จากที่อื่น ๆ อีก ดังนี้ เป็นต้น กฤตภาคจึงมี ฤทธิในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามาก

๑.๙ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถาบันมหาวิทยาลัย ซึ่งห้องสมุดสังกัดอยู่ (University archives) เอกสารสำคัญของสถาบันมหาวิทยาลัยซึ่งห้องสมุดสังกัดอยู่ หมายถึง เอกสารที่มีค่าถาวรที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นเป็นรายงานหรือบันทึกกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ความเป็นมาของสถาบันมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่สังกัดนั้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จัดทำขึ้น โดยอาจารย์ ผู้บริหารสถาบัน นิสิตและนักศึกษา^{๘๑} เอกสารเหล่านี้มีคุณค่าในทางการวิจัย เกี่ยวกับความเป็นมาและวิวัฒนาการของมหาวิทยาลัยทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ห้องสมุด จึงต้องจัดเก็บรวบรวมเอกสารประเภทนี้ไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เอกสารเหล่านี้ได้ แก่พวกรายงานและบันทึกของกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย รายงานและบันทึกของคณาจารย์ และคณะกรรมการมหาวิทยาลัย จดหมายโต้ตอบของอธิการบดี รายงานทางการที่ออกเป็น

^{๘๑} J. H. Gable, Manual of Serials Work (Chicago: A.L.A., 1937), p. 15.

^{๘๒} Russell E. Miller, "College and University Archives: The Experience of One Institute," College and Research Libraries, XXVII (March, 1967), 113.

กรังกราวหรือในโอกาสพิเศษ หลักสูตรและแผนองการของมหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์พิเศษของมหาวิทยาลัย รายงานของนักศึกษาในอดีต ทะเบียนนักศึกษาจากแผนของคณะค้และหัวหน้าแผนกต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ของนักศึกษา รายงานกิจกรรมของนักศึกษา สิ่งพิมพ์ที่ไมใช่ของทางมหาวิทยาลัย เช่นกฤตภาคต่าง ๆ จุดสารและหนังสือที่มีเรื่อง เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เป็นคน รูปภาพเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ที่ประทัมตรามหาวิทยาลัย สิ่งพิมพ์ของสมาคมศิษย์เก่าของสถาบัน และบันทึกต่าง ๆ ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย และเรื่องราวจากนักศึกษาเก่าที่น่าสนใจ^{๕๓}

๑.๖ โสตทัศนวัสดุต่าง ๆ (Audio Visual Aids) โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ฟิล์มภาพยนตร์ สไลด์ ฟิล์มสตริป แผ่นเสียง เทป วัสดุจำลอง รูปภาพ แผนที่ ลูกโลกจำลอง เป็นต้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องจัดหาไว้เพื่อประกอบการสอนและการศึกษาค้นคว้าเป็น วัสดุอ้างอิงที่ให้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ได้อย่างดียิ่ง เพราะวัสดุเหล่านี้สามารถ บันทึกเหตุการณ์ ผลงานต่าง ๆ ไว้สำหรับการศึกษาในอนาคตได้อย่างดี ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะใช้วัสดุเหล่านี้มากกว่าห้องสมุดประเภทอื่น ๆ^{๕๔}

การเลือกใช้วัสดุอ้างอิงเหล่านี้เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ ผู้ใช้ห้องสมุด ก็ให้หลักการเช่นเดียวกับการพิจารณาคุณภาพของหนังสืออ้างอิงโดยทั่ว ๆ ไป คือ ต้องคำนึงถึงความเชื่อถือได้ของผู้จัดทำ (authority) ขอบเขตเนื้อหาของเรื่อง ความทันสมัยทันเหตุการณ์ ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์โรงพิมพ์วัสดุเหล่านี้ ก็เป็นสิ่งที่ควรคำนึง ในการเลือกใช้ให้เหมาะสมด้วย

^{๕๓} Miller, op. cit., p. 113-119.

^{๕๔} Mary E. Townes, "New Aids for Familia Purposes," A.L.A. Bulletin, XXIV (1960), 691-4.

๒. ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแบ่งได้เป็น ๓ ระดับคือ นิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) นิสิตนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduate Students) และคณาจารย์ (Faculties)^{๘๕} ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของผู้ใช้แต่ละระดับ ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดนโยบายในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสมแก่ผู้ใช้แต่ละระดับนั้น ๆ เพื่อความสะดวกในการดำเนินการให้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุด^{๘๖}

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ควรจัดให้สำหรับผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยระดับต่าง ๆ ควรมีลักษณะดังนี้คือ

นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) ควรจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ในลักษณะดังต่อไปนี้คือ

(๑) บริการตอบคำถาม การให้บริการตอบคำถามสำหรับผู้ใช้ระดับนี้ควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นการสอนให้รู้จักวิธีค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเองมากกว่าที่จะเป็นการป้อนคำตอบให้แก่ นิสิตนักศึกษา การให้บริการในลักษณะนี้เท่ากับได้เป็นการสร้างรากฐานที่ถูกองและมั่นคงในการศึกษาและวิจัยเรื่องต่าง ๆ ในระดับสูงต่อไป วิธีการให้บริการเช่นนี้เป็นที่ปฏิบัติกันทั่วไปในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่นที่ Amherst College Library ในประเทศสหรัฐอเมริกา ในการจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ นิสิตนักศึกษามรรคารักษบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ให้บริการในลักษณะที่เป็นการสอนหรือ

^{๘๕} Norman Hoyle, "Academic Library Reference Service," in Introduction to Reference Work, ed. by William Katz (New York: McGraw-Hill Book Co., 1969), p. 145.

^{๘๖} Ibid.

แนะนำให้นักศึกษารูจักวิธีค้นหาคำตอบที่ตรงความต้องการตนเอง เช่นเมื่อบรรณารักษ์บริการฯ
ค้นพบคำตอบที่นักศึกษาต้องการแล้ว แทนที่จะบอกชื่อหนังสือให้ ก็บอกให้นักศึกษา
ดูขึ้นไปจนจากบัตรรายการหรือบรรณานุกรมของห้องสมุด โดยแนะนำวิธีค้นหาวีธีอื่น ๆ
ซึ่งโดยวิธีนี้จะทำให้นักศึกษารูจักวิธีค้นหาด้วยตนเอง และบรรณารักษ์บริการฯตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าก็จะได้รับประโยชน์โดยทางอ้อมด้วย ก็สามารถประเมินคุณภาพของบัตร
รายการ บรรณานุกรมของห้องสมุดว่า ทำให้นักศึกษาใช้ได้โดยสะดวกและเป็นประโยชน์
เพียงไร หัวเรื่อง (subject headings) ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นหรือซื้ออยู่นั้น เป็นประโยชน์
และตรงต่อความต้องการของนักศึกษาเพียงไร^{๔๗}

ในการให้บริการตอบคำถามแก่นักศึกษานี้ บรรณารักษ์บริการฯตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าจะต้องพยายามสังเกตและศึกษาความต้องการของนักศึกษา และต้องมีความ
รู้ในเรื่องหลักสูตรการศึกษาของสถาบันนั้นประกอบด้วย และในการให้บริการควรจะ
แนะนำหนังสือและวัสดุหลาย ๆ อย่างให้นักศึกษาได้ตัดสินใจเลือกที่คิดและเหมาะสมที่สุด
ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการดีและแตกต่างเป็นการแนะนำให้เขารู้จักบรรณานุกรมหนังสือ และ
วัสดุต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ด้วย

(๒) บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัย โดยปกติแล้วนักศึกษานี้ในระดับปริญญาตรี
ไม่ต้องทำงานค้นคว้าวิจัยละเอียดลึกซึ้ง เท่ากับนักวิจัยหรือนักศึกษานี้ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
(Graduate Students) บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัยสำหรับนักศึกษานี้ในระดับนี้ควร
เป็นไปในลักษณะที่เป็นคำแนะนำวิธีการประเมินคุณภาพของหนังสือ วัสดุต่าง ๆ วิธีที่ดีที่สุดที่
ควรปฏิบัติในการเลือกหนังสือและวัสดุต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ
การให้บริการโดยวิธีนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ให้นักศึกษารูจักการกำหนด
ขอบเขตของเรื่องที่กำลังค้นคว้าได้ ทำให้ทำการค้นคว้าได้ตรงจุดมุ่งหมาย งานนี้ก็จะสำเร็จ

^{๔๗}Hugh Pritchard, "Reference Work at Amherst College Library," College and Research Libraries, XIV (April, 1953), 172-3.

ควยก็

(๓) บริการจัดทำบรรณานุกรม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะจัดให้บริการในลักษณะส่วนวิธีการรวบรวมบรรณานุกรม หนังสือ และวัสดุในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่นิสิตนักศึกษากำลังทำการศึกษาอยู่ การสอนเริ่มตั้งแต่แนะนำให้นิสิตนักศึกษารู้จักบรรณานุกรม ประเภทต่าง ๆ เช่นมีบรรณานุกรมของผู้แต่ง (Author bibliographies) คือรวมรายชื่อหนังสือทั้งหมดของผู้แต่งคนเดียว บรรณานุกรมที่รวมเป็นเรื่อง ๆ (Subject bibliographies) คือรวมรายชื่อหนังสือของเรื่องหรือหมวดวิชาใดโดยเฉพาะ เป็นต้น ถ้าควบคุมไปก็สอนวิธีที่จะรวบรวมบรรณานุกรม โดยแนะนำให้นิสิตนักศึกษาได้ทราบว่าจะค้นหาจากที่ใดบ้างในห้องสมุด เช่นค้นดูจากบัตรรายการต่าง ๆ ของห้องสมุด หนังสืออ้างอิง วรรณกรรมวารสาร และแหล่งจุดสาร เป็นต้น เมื่อค้นได้รายชื่อหนังสือหรือบทความที่ต้องการ ควรจะมีวิธีจัดให้ถูกแบบแผน เพื่อให้ความสะดวกในการใช้ข้อมูล ดังนี้ เป็นต้น มหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่นที่มหาวิทยาลัยโอเรกอน (The University of Oregon) ในสหรัฐอเมริกา มีการสอนวิธีการรวบรวมบรรณานุกรมในหลักสูตรวิชา University Library Resources^{๘๘} สำหรับบรรณานุกรมที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดทำสำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาในขณะนี้ มักจัดทำในลักษณะบรรณานุกรมอย่างละเอียด (Comprehensive bibliographies) เป็นบรรณานุกรมอย่างละเอียดในแขนงวิชาต่าง ๆ ให้รายชื่อหนังสือและรายละเอียดทางบรรณานุกรม เช่นชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ และจำนวนหน้าของหนังสือ แต่ไม่มีบรรณนิทัศน์ (annotation) ประกอบแต่ละชื่อหนังสือนั้น มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge University) ก็ได้จัดให้บริการทางบรรณานุกรมแก่นักศึกษาในลักษณะดังกล่าวแล้วนี้^{๘๙}

^{๘๘} Guy R. Lyle, The Administration of the College Library

(New York: The H.W. Wilson Company, 1949), p. 221.

^{๘๙} ibid., p. 178.

(๔) บริการสอนการใช้ห้องสมุด การสอนวิธีการใช้ห้องสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษา
มีอยู่หลายวิธี ได้แก่

- วิธีการนิเทศแก่นักศึกษารุ่นปี ๑ (Orientation or Freshman Week) จัดทำในสัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียน ซึ่งเป็นสัปดาห์ของการประชุมนิเทศแก่นักศึกษาใหม่ แนะนำสถานที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย กิจกรรมต่าง ๆ วิธีการปฏิบัติคนต่อระบบ การศึกษาในมหาวิทยาลัย ฯลฯ และเมื่อถึงตอนที่แนะนำเกี่ยวกับเรื่องห้องสมุด ก็จะจัดแบ่งนิสิตนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อย ๆ ประมาณไม่เกิน ๒๕ คนเข้าไปชมหน่วยงานต่าง ๆ ในห้องสมุด ขึ้นหนังสือ คู่มือรายการ โต๊ะจ่าย-รับ และอื่น ๆ ที่น่าสนใจในห้องสมุด แล้วก็นำนิสิตนักศึกษาเข้าไปในห้องอ้างอิง ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นผู้อธิบายแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ การใช้บรรณานุกรม ธรรมเนียมต่าง ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น วิธีการสอนแบบนี้มักไม่ค่อยได้รับผลสำเร็จ เพราะในสัปดาห์การประชุมนิเทศนั้น นิสิตนักศึกษาใหม่จะต้องได้รับการแนะนำเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมากมายภายในเวลาอันสั้น จึงเป็นการยากที่จะจดจำและเข้าใจ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งเป็นเรื่องค่อนข้างยุ่งยาก

- จัดให้มีหน่วยวิชาห้องสมุด (Library Unit) คือมีการสอนวิชาการใช้หนังสือ และห้องสมุดเป็นหน่วยวิชาหนึ่ง มหาวิทยาลัยหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา เช่นที่ Swarthmore College, Oregon State University และที่ Stephenson College เป็นต้น จัดรวมวิชาการใช้ห้องสมุดไว้ในหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษ หรือวิชา Communication Composition สำหรับนักศึกษารุ่นปี ๑ เนื้อหาในการสอนคือแนะนำให้นักศึกษารู้จักวิธีใช้บัตรรายการ การ ธรรมเนียม บรรณานุกรมต่าง ๆ แนะนำวิธีการจัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุด วิธีการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง เช่นที่ Stephenson

^{๕๐} Patricia Knapp, The Monteith College Library Experiment.

College Library ใช้โทรทัศน์ระบบวงจรปิด (Closed Circuit Television) ช่วยในการสอนวิชาการโทรทัศน์และห้องสมุดด้วย^{๕๖} ซึ่งให้ผลดีในการกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน และสามารถถ่ายตัวอย่างต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน เช่นตัวอย่างหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับการสอนการโทรทัศน์ก็คือ การอธิบายและนำชม (Tour lecture) และการฝึกหัดภาคปฏิบัติ (Practical Work) เพื่อเป็นการทดสอบความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้อธิบายไปแล้ว การสอนด้วยวิธีนี้จะได้รับผลสำเร็จด้วยดีถ้าอาจารย์และบรรณารักษ์ผู้สอนวิชานี้จะร่วมมือกันในการวางโครงการเกี่ยวกับการสอนการโทรทัศน์ให้มีเนื้อหาสอดคล้องและนำมาใช้ร่วมกับกับวิชาอื่น ๆ ไปด้วย จึงจะทำให้ให้นักศึกษาสนใจที่จะเรียนวิชานี้ขึ้น

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยบางแห่งในสหรัฐอเมริกาได้ให้มีการสอนวิชาการโทรทัศน์รวมอยู่ในวรรณกรรมวิชาเฉพาะต่าง ๆ ที่นิสิตนักศึกษาได้กรเรียนเป็นวิชาเอก (Literature Course)^{๕๗}

มหาวิทยาลัยบางแห่งในสหรัฐอเมริกาได้จัดให้มีการสอนวิชาการโทรทัศน์เป็นวิชาเลือก (Elective Course) ซึ่งการจัดสอนโดยวิธีนี้แม้ว่าเป็นวิธีที่ละเอียดที่สุด ก็อนิสิตนักศึกษามือเลือกเรียนย่อมจะมีความสนใจที่จะเรียนวิชานี้ให้เข้าใจ เพื่อที่จะได้ทำคะแนนได้ดีในการสอบ^{๕๘}

- การสอนการโทรทัศน์แก่นิสิตนักศึกษาเป็นรายบุคคลในห้องสมุด ก็เมื่ออนิสิตนักศึกษาเข้ามาขอคำแนะนำเกี่ยวกับการโทรทัศน์และห้องสมุด ก็จะเป็นโอกาสดีที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการคนกวาจะแนะนำสอนวิธีการโทรทัศน์ให้ได้เช่นกัน ขอควร

^{๕๖}Bertrice Bartle H., "The Stephen College Library Instruction Program," A.L.A. Bulletin, LVIII (April, 1964), 311-4.

^{๕๗}Knapp, op. cit., p. 21.

^{๕๘}Hoyle, op. cit., p. 149.

ระวังในการสอนเป็นรายบุคคลนี้คือ จะต้องพยายามอธิบายใจความสำคัญ เข้าใจง่าย ๆ ไม่ให้เป็นการบรรยาย เพราะนิสิตนักศึกษาผู้นั้นจะรำคาญและเสียเวลาด้วย

ในการสอนการไขของสมุด บรรณารักษ์ผู้สอนจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะให้คำแนะนำ คำอธิบายที่คี่ น่าสนใจ แก่นูไขของสมุดเสมอ จัดทำอุปกรณ์การสอน เช่นคู่มือการไขของสมุด แผนผัง การจัดหมู่ เป็นต้น และควรใช้พวกอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุ เช่นรูปภาพ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ หรือสไลด์ เป็นต้น เข้าช่วยสาธิตหรือประกอบคำอธิบายในเรื่องต่าง ๆ ด้วย ก็จะช่วยให้ความสนใจและทำให้นิสิตนักศึกษาเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

นิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduate Students)^{๕๔} บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ควรจัดให้แก่นิสิตนักศึกษาในระดับนี้ ควร มีลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้คือ

(๑) บริการตอบคำถามที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้แก่นิสิตนักศึกษาในระดับนี้ ควร เป็นไปในลักษณะที่เป็นการแนะนำเกี่ยวกับการไขหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่นูไขของสมุดระดับนี้ในการค้นคว้าหาคำตอบในเรื่องต่าง ๆ อย่างละเอียดลึกซึ้งกว่านิสิตศึกษาในระดับปริญญาตรี (Undergraduate Students) ก็จะต้องช่วยในการรวบรวมบรรณานุกรม หนังสือ เอกสาร วัสดุสิ่งพิมพ์ในเรื่องต่าง ๆ แนะนำวิธีไขคู่มือสำหรับช่วยในการค้นคว้า และแหล่งสำหรับค้นคว้าต่าง ๆ (Resources) เช่นครุชนี บรรณานุกรม สหบัตร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา ห้องสมุดอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวในวิชาการต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ให้คำแนะนำตอบคำถาม ให้ความรู้ที่ก้าวหน้าและทันสมัย สมองความต้องการของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทอย่างดี

^{๕๔} ไลแก่นิสิตนักศึกษาประกาศนียบัตรชั้นสูงวิชาเฉพาะ ปริญญาโทและปริญญาเอก



(๒) บริการช่วยการวิจัย สำหรับนิสิตนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาให้บรรณารักษ์คอยติดตามดูว่าหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุ สำหรับที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เขากำลังศึกษาและวิจัยอยู่นั้นมีอะไรบ้าง และมีอยู่ที่ใด รวมทั้งจะมีวิธีการค้นคว้าได้อย่างไร บรรณารักษ์ผู้ให้บริการก็จะต้องคำนึงถึงว่าผู้ใช้ของสมุดมหาวิทยาลัยระดับมัธยมศึกษาต้องการค้นหาเรื่องต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน บริการที่ควรจัดให้ เช่น การรวบรวมบรรณานุกรมในแขนงวิชาต่าง ๆ การจัดทำทศลักษณ์ (Abstract) วรรณกรรมและบทความจากวารสารต่าง ๆ การค้นหาทางวรรณกรรมต่าง ๆ (Literature Searching) อย่างละเอียด บริการการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น เพื่อช่วยผู้ใช้ของสมุดให้ได้ใช้หนังสือ เอกสาร วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ในแขนงวิชาที่เขากำลังทำการศึกษาและวิจัยนั้นอย่างสมบูรณ์ที่สุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับวรรณกรรมวิชาเฉพาะต่าง ๆ และรู้จักแหล่งสำหรับค้นคว้าที่ดีในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ของสมุดของตน

(๓) บริการจัดทำบรรณานุกรม สำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับมัธยมศึกษาต้องการรายละเอียดในการค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ มาก ฉะนั้นสิ่งที่ผู้ใช้ของสมุดมหาวิทยาลัยระดับมัธยมศึกษาต้องการมากที่สุดคือ ให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวรรณกรรมอย่างละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อที่เขากำลังศึกษาค้นคว้าและวิจัยนั้นให้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงควรมีความรู้ในการรวบรวมบรรณานุกรมวิชาเฉพาะต่าง ๆ จึงจะสามารถให้บริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ของสมุดในระดับมัธยมศึกษา

นอกจากนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องมีความรู้ในเรื่องแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ เช่นผู้ใช้วิชาเฉพาะ ห้องสมุดอื่น ๆ ศูนย์บริการเอกสาร (Documentation Center) เป็นต้น เพื่อการติดต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด หรือแนะนำผู้ใช้ของสมุดของตนไปใช้บริการของห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ได้กรณีผู้ใช้ต้องการหนังสือ

เอกสาร วัสดุสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่มีในหอสมุดของตน^{๕๖}

หอสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการร่วมมือกันระหว่างหอสมุด ในการจัดทำบรรณานุกรมหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีในหอสมุดของตน ในหอสมุด มหาวิทยาลัยอื่น ๆ ซึ่งอยู่เขตเดียวกัน หรืออยู่ในโครงการร่วมมือระหว่างหอสมุดทราบ เพื่อ ที่จะใคร่ไม่จัดทำวัสดุสิ่งพิมพ์ในเรื่องที่ซ้ำ ๆ กัน และจะใคร่รู้ว่าหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ชื่ออื่น ๆ มีอยู่ที่หอสมุดใด เมื่อมีผู้ใช้ต้องการก็จะใคร่คิดคอยขึ้นหรือถ่ายสำเนามาได้ ตัวอย่างความร่วมมือ ระหว่างหอสมุดมหาวิทยาลัยที่ดี มีเช่น ความร่วมมือของหอสมุดมหาวิทยาลัยในเขต บริเวณหุบเขาคอนเนคติกัท (The Connecticut Valley) หอสมุดในโครงการก็มี Akron University, Mount Union College, Hiram College และ Kent State University จัดทำสหัตถวารสาร^{๕๗} เป็นต้น ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้หอสมุด ได้อย่างกว้างขวาง

(๔) บริการการสอนการใช้หอสมุด นิสิตนักศึกษาในระดับนี้เป็นผู้ที่ใช้หอสมุด ประกอบการศึกษามากที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงควรรู้จักการใช้หอสมุดอย่างถูกต้อง เช่น รู้จักวิธีการใช้บัตรรายการ บรรณานุกรม บรรณานุกรม รู้จักวรรณกรรมในแขนงวิชาที่ตน กำลังทำการศึกษายู่เพียงพอที่จะแยกประเภทของวรรณกรรมนั้น ๆ ได้ว่าอะไรเป็นวรรณ กรรมปฐมภูมิ (primary sources) หรือวรรณกรรมในลักษณะเช่นใดจึงควรจัดเป็นวรรณ กรรมทุติยภูมิ (secondary sources)^{๕๘} มหาวิทยาลัยบางแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่นที่ Teacher College ใน Columbia University เปิดสอนวิธีการค้นคว้าวิจัยใน วรรณกรรมต่าง ๆ สำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduate Students) โดยมีบรรณารักษ์ร่วมในการสอนวิธีการค้นคว้าทางวรรณกรรม (literature searching)

^{๕๖} Ibid.

^{๕๗} Knapp, op. cit., p. 22.

^{๕๘} Hoyle, op. cit., p. 151.

การรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการเขียนวิทยานิพนธ์และงานวิจัย แบบแผนของการรวบรวม
 บรรณานุกรม วิธีทำบรรณนิทัศน์ วิธีการการเขียนรายงาน เป็นต้น^{๕๘} การสอนเช่นนี้เป็นผล
 คือการทำงานวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะต่าง ๆ เป็นอันมาก ขอบุคลากรในการสอนการใช้
 หอสมุดแก่ผู้ใช้หอสมุดระดับนี้คือ การที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหรือ
 หอสมุดมหาวิทยาลัยมีได้มีโอกาสร่วมมือในโครงการการสอนวิธีการวิจัยด้วย แต่แผนกวิชา
 ต่าง ๆ จะเป็นผู้สอนเองโดยมีได้ขอความร่วมมือจากหอสมุด ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้จะทำให้การ
 ศึกษาค้นคว้าและวิจัยนั้นอาจไม่สมบูรณ์ เพราะบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับ
 วรรณกรรมต่าง ๆ และแหล่งค้นคว้า รวมทั้งรู้ถึงวิธีการที่จะค้นคว้าเป็นอย่างดี แต่ไม่ได้มี
 โอกาสให้คำแนะนำแก่นิสิตนักศึกษามัธยมซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องนำใช้หอสมุดเพื่อการศึกษาและ
 วิจัย^{๑๐๐} แคมพิวตาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาจะให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
 การค้นคว้ารวมในการสอนเกี่ยวกับวิธีการวิจัย หรือเชิญบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
 การค้นคว้าเข้าร่วมอภิปรายกับอาจารย์และนักศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมบรรณานุกรม
 หนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ของหอสมุด แหล่งช่วยการค้นคว้าต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีการสอนการใช้หอสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับนี้ ส่วนใหญ่มักเป็นการให้
 บริการสอนเป็นรายบุคคล เป็นการส่วนตัว เพราะนิสิตนักศึกษามักจะต้องการข้อความช่วย
 เหลือเกี่ยวกับการใช้หนังสือและหอสมุดจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 เสมอ ๆ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงต้องให้บริการการสอนหรือแนะ
 นำวิธีการใช้หอสมุดเป็นรายบุคคลแก่ผู้ใช้หอสมุดมหาวิทยาลัยประเภทนี้มาก^{๑๐๑}

^{๕๘}Harvie Branscomb, Teaching with Books; A Study of College Libraries, (Chicago: Association of American Colleges, 1960), p. 7.

^{๑๐๐}Hoyle, op. cit., p. 152.

^{๑๐๑}Ibid.

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่คณาจารย์ (Reference Service

to the Faculties)

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดให้สำหรับ
คณาจารย์ มีลักษณะดังนี้

๑. บริการตอบคำถามแก่คณาจารย์เป็นไปในลักษณะที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าจะต้องค้นหาคำตอบให้คณาจารย์ เพราะโอกาสที่จะสอนหรือแนะนำวิธีการ
ใช้หนังสือหรือห้องสมุดให้คณาจารย์ได้ช่วยตัวเองนั้นเป็นไปได้ยาก คณาจารย์ผู้ถามมักจะต้องการ
การคำตอบในทันที วิธีที่ดีสำหรับการให้บริการตอบคำถามคือ เมื่อหาคำตอบให้ได้แล้ว
บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรจะแนะนำหนังสือหรือวัสดุสิ่งพิมพ์ใน
แขนงวิชาที่อาจารย์ถาม พร้อมกับมีบรรณนิเทศน์ประกอบให้ด้วย เพื่อที่อาจารย์จะได้พิจารณา
เลือกใช้เอง^{๑๐๒}

๒. บริการช่วยการวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใหญ่ ๆ บางแห่ง เช่นมหาวิทยาลัย
ฮาร์วาร์ด (Harvard University) เป็นต้น มีระบบการให้บริการช่วยการวิจัยแก่คณาจารย์
เหมือนห้องสมุดเฉพาะ คือให้บริการในด้านการศึกษาในแขนงวิชาที่มหาวิทยาลัยนั้นกำหนด โดย
เฉพาะ เช่นแขนงวิชาคณิตศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น เป็นการให้บริการข่าวความรู้ใน
วิชาเฉพาะ (specialized information services) ซึ่งมีลักษณะที่เพิ่ม ๒ ประการ
คือ

ประการแรก เป็นการให้บริการข่าวความรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ความเคลื่อนไหว
ใหม่ของวิทยาการแขนงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (current awareness service) ใน
ปัจจุบันนี้ระบบการให้บริการในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ ตามความสนใจ ความต้องการของผู้ใช้
ห้องสมุดแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มกำลังเป็นที่นิยมกันมากในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีโครงการ

^{๑๐๒} Branscomb, op. cit., p. 29.

สนับสนุนการวิจัยในแขนงวิชาต่าง ๆ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ
 หอสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องมีความรู้ในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อจะได้ช่วยให้
 บริการช่วยการวิจัยแก่ผู้ใช้หอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ หอสมุดควรมีความสนใจ ความต้องการ
 ของผู้ใช้หอสมุด จะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวของวิทยาการต่าง ๆ และแจ้งให้ผู้ใช้
 หอสมุดทราบเกี่ยวกับวัสดุ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่หอสมุดได้รับมาใหม่ในสาขาใดเกี่ยวกับ
 เรื่องใดที่อาจารย์ผู้ใดสนใจก็จะแจ้งไปให้อาจารย์ผู้นั้นทราบ

การให้บริการ เช่นนี้หอสมุดมหาวิทยาลัยได้จัดทำมานานแล้ว พัฒนาการของการ
 ให้บริการข่าวความรู้เพื่อการวิจัยในปัจจุบันนี้คือการที่หอสมุดมหาวิทยาลัยได้นำเครื่องจักรกล
 ที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการช่วยการวิจัย เช่นในหอสมุดมหาวิทยาลัยนอร์ธ
 เวสต์เทิร์น (Northwestern University) ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำทักคีย่อ
 (Abstracts) วารสารวิชาการแขนงวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เพื่อเสนอแก่
 คณาจารย์และนักวิจัยในสาขาวิชาดังกล่าวแล้ว^{๑๐๓}

ประการที่สอง เป็นบริการช่วยการค้นคว้าทางวรรณกรรมละเอียด
 (Comprehensive Literature Search) โดยที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
 การค้นคว้าจะต้องพยายามรวบรวมข้อเขียน วรรณกรรม ในเรื่องเกี่ยวข้องกับขอบเขตหัวข้อ
 วิจัยนั้น แล้วนำบรรณานุกรมหรือด้ายเอกสารเสนอให้คณาจารย์ได้ทราบ บรรณารักษ์บริการ
 ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องเตรียมทำบรรณานุกรมในวิชาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัย
 กำหนดให้มีการวิจัยนั้น ไว้อย่างละเอียด พร้อมทั้งมีเรื่องย่อ (Abstract) ประคบไว้ด้วย
 กับทั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้คณาจารย์ได้ทราบด้วยว่าหอสมุดมีบรรณานุกรมในวิชาเฉพาะ
 แขนงใดบ้าง และมีบริการช่วยการวิจัยแก่อาจารย์โดยวิธีใดบ้าง เช่น บริการแปลข้อความ
 จากภาษาต่างประเทศ บริการยืมระหว่างหอสมุด บริการทำบทคัดย่อบทความ ดังนี้ เป็นต้น^{๑๐๔}

^{๑๐๓}Northwestern University Library Plan into Dissemination,"
 Library Journal, (July, 1967), 2502.

^{๑๐๔}Hoyle, op. cit., p. 153.

ปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกำลังประสบในปัจจุบันในการให้บริการลักษณะ เช่นนี้ แก่คณาจารย์คือ กำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้ รวมทั้งยังขาดความรู้ ในวิชาเฉพาะต่าง ๆ

๓. บริการจัดทำบรรณานุกรม สำหรับอาจารย์ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าการจัดทำบรรณานุกรมหนังสือ เอกสาร วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด ใน แขนงวิชาที่คณาจารย์สอน หรือทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้คณาจารย์ได้ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือ เอกสาร วัสดุสิ่งพิมพ์ในแขนงวิชาใดมากหรือน้อยเพียงใด การให้บริการทางบรรณานุกรมแก่ คณาจารย์นี้อาจใช้วิธีทำรายการสารบัญหนังสือในแขนงวิชาต่าง ๆ เป็นการช่วยให้คณาจารย์ ได้ทราบว่าหนังสือเล่มนั้น ๆ มีเรื่องราวสาระเกี่ยวกับอะไรบ้าง นอกจากนี้ก็ทำบทคัดย่อเรื่อง ต่าง ๆ จากวารสาร หนังสือ บริการแปลเรื่องราวข้อความสำคัญ ๆ จากภาษาต่างประเทศ ในเรื่องเกี่ยวกับเรื่องที่คณาจารย์สนใจหรือกำลังทำการวิจัย ดังนี้เป็นต้น ๑๐๕

๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า วิจัยของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สถานที่สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดประเภทใดก็ตาม จะต้องจัดอยู่ในบริเวณเดียวกับที่เก็บหนังสืออ้างอิง หรืออยู่ใน ห้องหนังสืออ้างอิงในกรณีที่ห้องสมุดนั้นจัดใหม่เนื้อที่สำหรับผู้ใช้งานหนังสืออ้างอิงเป็นส่วน เฉพาะ ก็จะต้องจัดใหม่โต๊ะสำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ประจำคู่กัน ไปด้วยกับหนังสืออ้างอิงด้วย เพื่อจะได้ให้บริการแนะนำการหาหนังสืออ้างอิง วิธีใช้คู่มือสำหรับ การค้นคว้าต่าง ๆ เช่นบรรณานุกรม ธรรมเนียม บัตรรายการหนังสือและวารสาร เป็นต้น "การ จัดสถานที่สำหรับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นไปในลักษณะเช่นนี้โดยขึ้น อยู่กับการจัดรูปงานบริการของแต่ละห้องสมุด แต่สิ่งสำคัญที่ผู้ดำเนินการบริหารงานห้องสมุด

จะตองคำนึงถึงคือ จะตองจัดให้มีเนื้อที่สำหรับเก็บหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิง
ทั่ว ๆ ไปอย่างเพียงพอ และมีเนื้อที่สำหรับผู้ที่ต้องการใช้หนังสืออ้างอิงและบริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าด้วย"^{๑๐๖}

สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงอีกประการในการจัดสถานที่สำหรับการบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้าคือ จะตองจัดไว้ใกล้กับศูนย์รายการของห้องสมุดที่สุด เพราะว่ามีทรัพยากร
เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมบรรณกรรมประเภทหนึ่ง และอีกประการหนึ่งคือขอบเขต
ของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นควารวมถึงหน้าที่ในการสอน วิธีใช้ของสมุด จะได้
แนะนำวิธีใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ของสมุดได้โดยสะดวก และมีโอกาสได้
ศึกษาความตอง การความสนใจของผู้ใช้ของสมุดได้จากการสังเกตวิธีการใช้ทรัพยากรได้
ด้วยเหตุนี้ทรัพยากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งตองการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แม้แต่
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งใหญ่มาก มีหน่วยงานต่าง ๆ อยู่แยก
ห่างจากกันไปตามส่วนต่าง ๆ ของอาคารห้องสมุดซึ่งมีเนื้อที่กว้างใหญ่ เช่นห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ลุยเซียนา (University of Louisville Library) ในประเทศสหรัฐอเมริกา
เป็นต้น ได้จัดโต๊ะสำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Desk) ไว้
ใกล้ ๆ กับศูนย์รายการด้วยอีกแห่งหนึ่ง^{๑๐๗} วิธีจัดแบบนี้ตามหลักการบริหารอาจเป็นการ
คุ้มเฟ้อไป ซึ่งผู้บริหารบางคนอาจจะเห็นว่าไม่จำเป็นตองจัดโต๊ะสำหรับบริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้าไว้ถึง ๒ แห่ง คือทั้งในห้องหนังสืออ้างอิงและที่ศูนย์รายการ เพราะการ
ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้ของสมุดในการใช้ทรัพยากรนั้น เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรหรือ
แผนกจ่าย-รับก็อาจทำได้ แต่การแนะนำสิ่งผู้ใช้ของสมุดตองการ ซึ่งบางทีสิ่งนี้หรือเรื่องนั้น

^{๑๐๖} John E. Burchard, Charles W. David, and Julian P. Boyd,
(ed.), Planning the University Library Building (Princeton, N.J.:
Princeton University Press, 1949). p. 17.

^{๑๐๗} Hoyt R. Galvin (ed.), Planning a Library Building, the
Major Stpes, (Chicago: American Library Association, 1965), pp. 40-41.

อาจไม่มีในบัตรรายการ หรือบางทีการเรียกชื่อบริการแต่เพียงอย่างเดียวอาจทำให้ได้
ข้อมูลไม่สมบูรณ์ จะต้องใช้บทความจากวารสาร จดสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ เป็นคู่มือที่จะช่วย
ค้นหาข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ประกอบกันไปด้วย ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วย
การค้นคว้าเป็นผู้รู้จักและคุ้นเคยกับการใช้คู่มือหนังสือและวัสดุอ้างอิงต่าง ๆ เหล่านี้ จึง
สามารถจะเป็นผู้ให้คำแนะนำช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้^{๑๐๕}

ห้องสมุดบางแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่นห้องสมุดแฟรงกลิน และมาร์แชลล์
(Franklin and Marshall Library) มีวิธีจัดที่น่าสนใจมากคือ จัดให้ตู้บัตรรายการอยู่
ระหว่างโต๊ะจ่าย-รับ กับโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า^{๑๐๖} เพราะงานทั้งสองนี้
ใช้ประโยชน์จากตู้บัตรรายการมาก จะได้ใช้ร่วมกันได้โดยสะดวก การจัดแบบนี้เหมาะ
สำหรับห้องสมุดขนาดเล็ก เพราะห้องสมุดขนาดใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องปริมาณบัตรรายการที่จะ
เพิ่มพูนขึ้นทุกที ทำให้ต้องใช้เนื้อที่เก็บรักษามาก นอกจากนี้ปริมาณผู้ใช้ห้องสมุดและปริมาณ
หนังสือที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกขณะ ทำให้ต้องจัดแบ่งเนื้อที่สำหรับการดำเนินงานแต่ละหน้าที่ให้
เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ

การจัดรูปงานการบริหารงานภายในห้องสมุดก็มีอิทธิพลต่อการจัดสถานที่สำหรับให้
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอย่างดีด้วย คือห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งอาจ
จะจัดรูปงานบริหารแบบแบ่งเป็นแผนกวิชาเฉพาะต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์
ภาษาศาสตร์ เป็นต้น หรือแยกไปตามชนิดของสิ่งพิมพ์หรือวัสดุของห้องสมุด เช่นวารสาร สิ่ง
พิมพ์ของรัฐบาล แผนที่ ไมโครฟิล์ม คมฉับตัวเขียน หนังสือหายาก คัมภีร์ เป็นต้น และแต่ละ
แผนกวิชาเฉพาะนั้นก็จะมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ประจำคอยให้
บริการช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้สิ่งพิมพ์หรือวัสดุของห้องสมุดในแขนงวิชาเฉพาะ

^{๑๐๕} Edna Ruth Hanley, Planning the University Library Building (New York: Scribner, 1961), p. 25.

^{๑๐๖} Hutchins, op. cit., p. 102.

หรือประเภทวัสดุสิ่งพิมพ์อื่น ๆ^{๑๑๐} การจัดแบบนี้มีมากในหอสมุดมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ ๆ ซึ่งได้ให้เหตุผลในการจัดเช่นนี้ว่าเป็นผลดีอย่างมากในด้านการบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนี้คือ

๑. ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ของหอสมุดมากขึ้น เพราะการจัดแยกหนังสือและวัสดุของหอสมุดตามประเภทของวัสดุหรือแยกตามแขนงวิชาต่าง ๆ และมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแต่ละแขนงวิชานั้น การจัดโดยวิธีนี้ทำให้หนังสือสิ่งพิมพ์ หนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิง ในหมวดหมู่วิชาเดียวกันรวมอยู่ด้วยกันหมด เมื่อผู้ใช้ของสมุดต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องราวในแขนงวิชาใด ก็ย่อมมีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากหนังสืออ้างอิง วัสดุอ้างอิง ตำราสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องราวที่ผู้ใช้ของสมุดนั้น ๆ ของการอย่างสมบูรณ์ ทำให้เป็นการสะดวก และรวมทั้งอาจเป็นการสะดวกแก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยในการบริการช่วยการค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้ของสมุดต้องการ^{๑๑๑}

๒. เป็นการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ของสมุดในการติดต่อขอคำแนะนำ ความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะเมื่อต้องการใช้หนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ในเรื่องใด ก็จะพบบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ประจำคอยให้บริการ เพราะถ้าหอสมุดจัดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นศูนย์กลาง การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในห้องหนังสืออ้างอิง ซึ่งจัดเก็บและให้บริการเฉพาะหนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิงต่าง ๆ โดยเฉพาะไม่รวมถึงหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่มีใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงแล้ว เมื่อผู้ใช้ของสมุดมีปัญหาจากการใช้หนังสือหรือวัสดุอื่น ๆ ก็จะต้องเสียเวลาในการติดต่อขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งมีอยู่ประจำในห้องอ้างอิงแห่งเดียว ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบผลดีจากการจัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแยกไปตามแต่ละแขนงหรือหมวดหมู่

^{๑๑๐} Ibid., p. 133.

^{๑๑๑} Hoyle, op. cit., p. 158.

วิชาเฉพาะแล้ว การจัดแยกแบบนี้ให้ความสะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้ไ้ของสมุดใดก็ถือว่า

๓. การจัดรูปงานแบบนี้สามารถทำให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น เพราะว่าบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
จะได้กำหนดขอบเขตการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในแขนงวิชาเฉพาะนั้น ๆ
ทำให้มีโอกาสที่จะเข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ของสมุด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ความต้อง
การ ความสนใจในแขนงวิชาเดียวกัน อันเป็นผลให้สามารถจัดบริการได้อย่างเหมาะสมแก่
ความต้องการของผู้ใช้ของสมุดได้ดียิ่งขึ้น

๔. การจัดรูปการบริหารงานด้วยวิธีนี้จะเป็นการช่วยฝึกฝนให้บรรณารักษ์บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีความเชี่ยวชาญในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ ยิ่งขึ้นจาก
ประสบการณ์ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

๕. ผลดีของการจัดบริหารงานห้องสมุดแบบแยกเป็นแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ นี้คือ
ประการคือ จะทำให้เพิ่มปริมาณผู้ใช้ของสมุดมากขึ้น โดยเฉพาะอาจารย์ นักศึกษาระดับสูง
กว่าปริญญาตรี ผู้กำลังทำงานวิจัยในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ จะมาใช้บริการของห้องสมุดมาก
ขึ้น เนื่องจากได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือและวัสดุห้องสมุด และบรรณารักษ์บริการตอบ
คำถามและช่วยการค้นคว้าก็มีความรู้ในแขนงวิชาเฉพาะนั้น ๆ สามารถช่วยให้คำแนะนำช่วย
เหลือในการค้นคว้าและวิจัยได้เป็นอย่างดี^{๑๑๒}

การจัดแบบนี้ต้องใช้เวลาใช้จ่ายมาก แต่ก็เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ของ
สมุด และเป็นผลดีหลายประการถึงใดก็ตามแล้วข้างต้นนี้ จึงเหมาะสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ขนาดใหญ่และมีงบประมาณในการดำเนินงานห้องสมุดมาก สำหรับห้องสมุดขนาดกลาง และ
ขนาดเล็ก มักจะนิยมการจัดแบบให้มีศูนย์กลางบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวางอยู่แห่ง
เดียวในห้องหนังสืออ้างอิง ซึ่งจัดรวมหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงทุกแขนงวิชาไว้ในห้อง
เดียวกัน ซึ่งมีเหตุผลที่ดีสำหรับการจัดแบบนี้คือ

^{๑๑๒} ibid.

๑. เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดหาหนังสือและวัสดุอ้างอิง โดยจะไม่ต้องซื้อซ้ำ ๆ กันหลายฉบับ เพราะการจัดรูปงานแบบแบ่งแยกไปตามแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ นั้น ทำให้ห้องสมุดต้องจัดหาหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการค้นคว้า เช่น Readers' Guide, International Index, Essay and General Literature Index, Books in Print เป็นต้น เพิ่มขึ้นเพื่อเก็บไว้ในห้องบริการหนังสือและวัสดุในแขนงวิชาเฉพาะต่าง ๆ

๒. เป็นการช่วยแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนกำลังบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผู้มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ ทำให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถคลุกเป็ดี่ยนเวรในการให้บริการ ได้ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ จึงทำให้การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีความสามารถในงานนี้เป็นไปได้โดยต่อเนื่องกันไม่ขาดระยะ^{๑๑๓}

๓. เป็นการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีชั้นนักวิจัยหรือผู้ที่ต้องการศึกษาและวิจัยในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะ^{๑๑๔}

การจัดรูปงานการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการจัดสถานที่สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ การจัดรูปงานการบริหารห้องสมุดแบบแยกเป็นห้องสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรี (Undergraduates' Library) และห้องสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduates' Library) ออกเป็นส่วนไม่ปะปนกัน เป็นผลทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของจัดสถานที่สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในห้องสมุดทั้งสองส่วนนี้ด้วย

สาเหตุที่ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของจัดตั้งห้องสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรี (Undergraduates) โดยเฉพาะ แยกออกจากห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นิสิต

^{๑๑๓} Ibid., p. 156.

^{๑๑๔} Ibid., p. 157.



นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduates) ทั้งนี้เนื่องมาจากจำนวนนิสิตนักศึกษาทั้ง ๒ ระดับเพิ่มขึ้นอย่างมากมายิ่งขึ้น นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ เป็นต้นมา ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องการเนื้อที่สำหรับการเก็บหนังสือ เอกสาร และวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด และเนื้อที่สำหรับผู้ให้บริการของห้องสมุดเพิ่มขึ้นเช่นกัน นิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีก็ต้องการความสะดวกในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาและวิจัยเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีการพัฒนาอันที่จะแยกห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาทั้ง ๒ ระดับออกจากกัน เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๔๕ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) ได้จัดตั้งห้องสมุดดามอนต์ (Lamont Library) สำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) โดยเฉพาะ^{๑๑๕} หลังจากนั้นต่อมาก็มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดแยกห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาทั้งสองระดับออกจากกัน เช่น ค.ศ. ๑๙๕๒ มหาวิทยาลัยมินเนโซตา (University of Minnesota)^{๑๑๖} มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา (University of South Carolina) จัดแยกในปี ค.ศ. ๑๙๖๑,^{๑๑๗} มหาวิทยาลัยคอร์เนลล์ (Cornell University) จัดแยกในปี ค.ศ. ๑๙๖๒^{๑๑๘} และมหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนา (University of North Carolina)^{๑๑๙} จัดแยกในปี

^{๑๑๕} Keyes Metcalf, "The Lamont Library," Harvard Library Bulletin, III (Winter, 1949), 29.

^{๑๑๖} Robert A. Rohlf, "The Freshmen-Sophomore Library at Minnesota," College and Research Libraries, XIV (April, 1953), 164.

^{๑๑๗} J.M. Reames, "Undergraduate Library, University of South Carolina," Southeastern Librarian, X (Fall, 1960), 130.

^{๑๑๘} Cornell University Library Annual Report 1962/63.

^{๑๑๙} University of North-Carolina Library. Annual Report 1964/65.

สำหรับเหตุผลสำคัญในการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกาหลายแห่งได้จัดแยกห้องสมุดสำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี (Undergraduates) เป็นสัดส่วนต่างหาก ก็เพื่อที่จะให้นิสิตนักศึกษาระดับนี้ได้รับความสะดวกในการใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด เพราะว่าจะได้จัดรวมหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาระดับนี้ไว้ในที่แห่งเดียวกัน ไม่จัดแยกเก็บไว้ตามห้องหนังสือวิชาเฉพาะต่าง ๆ นิสิตนักศึกษาก็จะใช้ได้สะดวกขึ้น ไม่ต้องติดตามไปจนเรื่องที่ต้องการยังห้องเก็บหนังสือวิชาเฉพาะต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยระดับนี้ศึกษาวิชาต่าง ๆ เป็นพื้นฐานตามหลักสูตรอย่างกว้าง ๆ ยังไม่มีการศึกษาและวิจัยในแขนงวิชาเฉพาะแขนงใดแขนงหนึ่งถึง เว้นนิสิตนักศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Graduates) แต่นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีจะต้องศึกษากันทั่วในหลายสาขาวิชาเกี่ยวเนื่องตามหลักสูตร ฉะนั้นการจัดหนังสือวัสดุสิ่งพิมพ์ในแขนงวิชาต่าง ๆ ไว้ในที่แห่งเดียวกันย่อมจะให้ความสะดวกในการใช้มาก การให้บริการรายการ บรรณานุกรม คู่มือต่าง ๆ ของห้องสมุดก็สะดวก บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็จะสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดระดับนี้ได้ใกล้ชิดขึ้น^{๑๒๐} เหตุผลที่ควรพิจารณาอีก ก็เป็นการช่วยแก้ปัญหาเรื่องเกี่ยวกับเนื้อที่ในห้องสมุด และจะเป็นการช่วยให้บริการโดยตรงตามความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดยิ่งขึ้น การจัดแยกห้องสมุดสำหรับนิสิตนักศึกษาทั้งสองระดับ เว้นนี้จึง เป็นผลที่ทำให้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดำเนินไปโดยสะดวก และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดยิ่งขึ้น

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรจะมีไว้ในบริการตอบคำถามและช่วยการ

^{๑๒๐} Keyes D. Metcalf, "The Undergraduate and the Harvard Library, 1937-1947," Harvard Library Bulletin, 1 (Autumn, 1947), 295-7.

กันกว่าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรจะประกอบด้วยอุปกรณ์เหล่านี้คือ

โต๊ะหรือเก้าอี้เคอร์ สำหรับเป็นที่ติดต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
แก่ผู้ใช้ห้องสมุด มากการเรท ฮัทชินส์ ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้เคาน์เตอร์ว่า เป็นการไม่
สะดวกในการติดต่อกัน และทำให้ไม่เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองระหว่างผู้ใช้บริการ
กับผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรจะใช้โต๊ะทำงานรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าธรรมดา ๆ
จะดีกว่า ^{๑๒๖}

โทรศัพท์ สำหรับการติดต่อกายในห้องสมุด และโทรศัพท์สำหรับการติดต่อให้
บริการตอบคำถามที่ผู้ถามมาทางโทรศัพท์

เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นอุปกรณ์สำคัญมาก เพราะผู้ใช้ห้องสมุดจะไล่ถ่ายสำเนา
ข้อความจากเอกสาร หนังสืออ้างอิง หรือหนังสือที่หายาก ซึ่งให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด
เท่านั้นได้ และอีกประการหนึ่งเครื่องถ่ายเอกสารนี้เป็นอุปกรณ์สำคัญในการให้บริการยืม
ระหว่างห้องสมุด (Interlibrary-loan) อย่างดี

อุปกรณ์สำหรับให้ความสะดวกในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด จัดเป็นส่วนสำคัญ
อันหนึ่งในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย การให้บริการช่วยการค้นคว้าและวิจัยแก่คณาจารย์และนิสิตนักศึกษาระดับ
สูงกว่าปริญญาตรี (Graduates) ต้องใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดมาก

บันทึก บรรณานี้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะเป็นเครื่องแนะนำแนวทางใหญ่ในห้องสมุดได้
ทราบว่ วัสดุ หนังสือ สิ่งพิมพ์ ในเรื่องต่าง ๆ อยูที่ไ้ค้บาง อุปกรณ์เหล่านี้ได้แก่สหมีตร
บัตรรายการหนังสือ บรรณานี้วารสาร และหนังสือบรรณานุกรมต่าง ๆ เป็นต้น

จุดสาร ฤกษ์ภาค วารสาร เป็นอุปกรณ์ที่ให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างทันต่อ
เหตุการณ์

หนังสืออ้างอิง ในเรื่องความรู้ทั่ว ๆ ไป และหนังสืออ้างอิงในแขนงวิชาเฉพาะ
ต่าง ๆ สำหรับให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์
ประสงค์และเป็นประโยชน์

สื่อทัศนวัสดุต่าง ๆ เช่น ฟิล์มภาพยนตร์ ฟิล์มสตริป สไลด์ รูปภาพ แผนที่ รูป
จำลอง พร้อมด้วยอุปกรณ์ในการใช้ที่ทันสมัย เป็นอุปกรณ์ที่มีประโยชน์ ก่อทำให้ผู้ใช้มีความ
เข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

๔. บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บุคคลากรผู้ดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจแบ่งได้เป็น ๒
ฝ่ายคือ เจ้าหน้าที่หอสมุดซึ่งมีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Professional Librarian)
ได้แก่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และผู้ช่วยบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม
และช่วยการค้นคว้า ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ของหอสมุดฝ่ายหนึ่ง และอีกฝ่ายหนึ่งได้แก่
เจ้าหน้าที่หอสมุดซึ่งไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Non Professional Librarian)
ทำหน้าที่ในการเก็บหนังสือ เก็บชั้นชั้น เก็บสถิติเกี่ยวกับผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้น
คว้า ช่วยงานยืมระหว่างหอสมุด เช่นการตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรม และงาน
สำรวจหนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงในหอสมุด ซึ่งงานของทั้งสองฝ่ายนี้อยู่ในความควบคุม
และรับผิดชอบของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Libra-
rian) ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนการบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
ให้ดำเนินไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่า บรรณารักษ์บริการตอบคำ
ถามและช่วยการค้นคว้าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า^{๒๒๒}
ซึ่งในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ก็จะกล่าวถึงลักษณะสำคัญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการ

^{๒๒๒} Hutchins, op. cit., p. 158.

คนกว่า ดังต่อไปนี้คือ

หน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยการทำงานเหล่านี้คือ

๑. การกำหนดนโยบายในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีหน้าที่รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการดำเนินการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดว่า จะต้องให้บริการแก่ผู้ใดบ้าง ตัวอย่างเช่นในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรจะให้บริการแต่เฉพาะคณาจารย์และนิสิต นักศึกษาเพียงเท่านั้น หรือจะให้บริการแก่บุคคลภายนอก เช่นนักวิจัย เป็นต้น และลักษณะบริการที่สมควรเป็นเช่นใด? ประกอบด้วยบริการอะไรบ้าง? ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เช่นบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ควรจะกระทำเพียงใด มีขอบเขตแค่ไหน? ควรกำหนดนโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ในการให้ความร่วมมือร่วมกันอย่างไรบ้าง? ดังนี้ เป็นต้น ๑๒๓

๒. งานด้านการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นงานประจำ นั้น ประกอบด้วย

- การให้ความช่วยเหลือแนะแนวทางในการค้นคว้าความรู้เรื่องต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่การสอนวิธีการใช้หนังสือและห้องสมุด วิธีการค้นคว้าความรู้เรื่องราวต่าง ๆ จากหนังสือ วัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด แหล่งค้นคว้าต่าง ๆ และการใช้บรรณานุกรม ครรชนีต่าง ๆ

- ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการช่วยการค้นคว้าและวิจัยในเรื่องต่าง ๆ การช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยบริการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการจากหนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การรวบรวมบรรณานุกรม หนังสือ วัสดุสิ่งพิมพ์ การจัดคู่มือสำหรับช่วยในการค้นคว้า เช่นทำบรรณานุกรม หนังสือ สิ่งพิมพ์ ในแขนง

วิชาเฉพาะต่าง ๆ การจัดทำบรรณนิวารสาร ทำกฤตภาค จุลสาร และหนังสือพิมพ์ ช่วยในการแปลข้อความสำคัญในเรื่องที่ผู้ใดของสมุดต้องการจากภาษาต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการช่วยการค้นคว้าอย่างกว้างขวาง โดยการติดตามข่าวความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้ใดของสมุดสนใจ การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใดของสมุดได้รับความสะดวก ประโยชน์ และความพอใจอย่างยิ่งในการใช้บริการของห้องสมุด^{๑๒๘}

คุณลักษณะที่ควรของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และได้รับการฝึกฝนอบรมมาทางด้านการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือมีประสบการณ์ในงานด้านนี้มาแล้ว และนอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ กู้ดลักษณะอันเหมาะสมแก่งานนี้คือ ทักษะการคิด ต้องมีสติปัญญาดี มีความกิริยาเริ่มและการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีความสนใจ เอาใจใส่ รับผิดชอบในหน้าที่ของตนดี และพร้อมที่จะให้บริการเพื่อช่วยเหลือแก่ผู้ใดของสมุดทุกคน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความสะดวกของผู้ใดของสมุด และเนื่องจากการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านี้เป็นงานที่เกี่ยวข้องติดต่อกับผู้ใดของสมุดซึ่งอาจจะ เป็นคณะกรรมาธิการหรืออาจเป็นรายบุคคลก็ได้ ฉะนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงต้อง เป็นคนที่มีบุคลิกที่ดีลักษณะดี มีอัธยาศัยดี ราบรื่น แจ่มใส มารยาทสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น ขยันขันแข็งในการให้บริการแก่ผู้ใดของสมุดทุกคน ด้วยลักษณะที่เต็มใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี กับทั้งต้องเป็นผู้มีจิตวิทยา มนุษย์สัมพันธ์ที่จะ เข้าถึงจิตใจของผู้ใดของสมุดใหม่มากที่สุดความีความต้องการอะไร และอย่างไร เพื่อที่จะได้จัดบริการให้เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้ใดของสมุด และนอกจากนี้บุคลิกที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีจะขาดเสียมิได้คือ ความเป็นผู้มีความอดทน ไม่ดุด่าโทษะง่าย ๆ เพราะ

การทำงานติดต่อกับคนจำนวนมาก ย่อมจะต้องมีเรื่องยุ่งยาก วุ่นวายใจเกิดขึ้นได้เสมอ ๆ
 บรรดาระบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจึงจะต้องมีความอดทนและรู้จักปรับปรุง
 ตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภาย
 นอกห้องสมุด คุณลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านี้ จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้บริการตอบคำถามและ
 ช่วยการค้นคว้าได้รับความสำเร็จด้วยดี^{๑๒๕}

^{๑๒๕} ibid., pp. 233-9.