

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมัยโบราณห้องสมุดเป็นเพียงสถานที่เก็บรักษาหนังสือ บรรณารักษะทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ดูแลหนังสือเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้หนังสือจะต้องช่วยเหลือตนเองในการค้นหาหนังสือตามลำพัง ต่อมาเมื่อห้องสมุดได้พัฒนาการให้บริการมากขึ้น หน้าที่ของห้องสมุดและบรรณารักษะได้เปลี่ยนไป จะเห็นว่าห้องสมุดสมัยใหม่เป็นสถาบันหรือหน่วยงานที่ให้บริการทางดานวิชาการ มีวัตถุประสงค์หลักคือ มุ่งให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่ความพยายามในการจัดทำทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับผู้ใช้ตามประเภทของห้องสมุด ตลอดจนการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อสะดวกในการค้นหา บรรณารักษะจึงต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรห้องสมุด (Kumar 1984: 1) โดยบรรณารักษะจัดทำเครื่องมือช่วยคน เช่น บัตรรายการ บัตรครรชนีวารสาร บรรณานุกรม เป็นต้น และมีป้ายแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยคนดังกล่าวอย่างง่าย ๆ เพื่อใช้เป็นสื่อกลางสำหรับผู้ใช้แต่อย่างใดก็ตาม บรรณารักษะยังมีความจำเป็นต่อผู้ใช้ในการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาในเรื่องการใช้ห้องสมุดและทรัพยากร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในปัจจุบัน

ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้มากมายดังเช่น คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ให้คำจำกัดความว่าเป็นบริการของห้องสมุดที่ช่วยเหลือผู้ใช้เฉพาะบุคคลในการติดตามขอสนเทศ มีความหมายเป็นอย่างเดียวกับบริการสนเทศ (American Library Association 1983: 118, 189)

Galvin (1978: 219) ใ้คอธิบายว่า เป็นบริการที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือผู้ใช้  
แสวงหาสารสนเทศ เพราะหากหน้าที่หลัก 3 ประการของห้องสมุดคือ การจัดหา การจัดดำเนินการ  
และการเผยแพร่สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็คือ การเผยแพร่สารสนเทศนั่นเอง

Danvinson (1979: 1) อธิบายว่า เป็นงานในการหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่  
ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรง เพื่อให้การใช้หนังสือหรือวัสดุของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด  
นอกเหนือจากการใช้หนังสือเพียงเพื่อการอ่าน

Harrod (1987: 656) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นงานในหน้าที่หนึ่งของห้องสมุดที่ช่วย  
เหลือผู้อ่านในการค้นหาสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ตามความต้องการของผู้อ่านเป็นรายบุคคล

Katz (1982: 6) อธิบายว่า เป็นภารกิจของห้องสมุดในการรวบรวมและพัฒนา  
สารสนเทศ แล้วเผยแพร่สารสนเทศนั้นสู่ผู้ใช้

จากความหมายที่ประมวลมานี้ พอสรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคือ  
บริการหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์เป็นผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้ในการค้นหาขอ-  
เท็จจริงต่างๆ จากทรัพยากรของห้องสมุด อันจะทำให้ผู้ใช้สามารถใช่ทรัพยากรของห้องสมุดอย่าง  
มีประสิทธิภาพสูงสุด

#### ประวัติความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นควา

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งแรก ในห้องสมุดประชาชน  
ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1876 (Rothstein 1955: 20) โดยเริ่มจากการ  
เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้อ่านในการประชุมสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุด-  
อเมริกัน ของ Samuel Green บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนวูเชสเตอร์ (Worcester  
Free Public Library) ซึ่งสรุปแนวความคิดไว้ว่า บรรณารักษ์ควรจะทำตัวให้ผู้อ่านเข้าถึง

อยู่เสมอ คอยช่วยกระตุ้นผู้อ่านให้บอกปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เพื่อบรรณารักษ์จะได้ช่วยเหลือหาคำตอบแก่ผู้อ่านอย่างถูกต้อง แนวความคิดนี้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ห้องสมุดต่างๆ ยึดถือเป็นหลักการและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ได้พัฒนาไปพร้อมๆ กับระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่วิธีการสอนของอาจารย์ ซึ่งแต่เดิมนั้นอาจารย์นิยมใช้ตำราเล่มเดียวและใช้วิธีการท่องจำ นักศึกษารับความรู้จากอาจารย์โดยการฟังคำบรรยาย ดังนั้นการค้นคว้าในห้องสมุดจึงยังไม่มี ความจำเป็นต่อระบบการเรียนการสอนมากนัก ห้องสมุดเป็นเพียงที่เก็บหนังสือ บริการของห้องสมุดในขณะนั้นคือ การเตรียมหนังสือไว้สำหรับการอ่าน และการยืม ยังไม่มีบริการช่วยเหลือผู้อ่านเป็นรายบุคคล ต่อมาราวศตวรรษที่ 20 มหาวิทยาลัยต่างๆ โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา ได้เปลี่ยนวิธีการสอนมาเป็นแบบปาฐกถา และสัมมนา ประกอบกับการวิจัยถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ทั้งอาจารย์และนักศึกษาต้องค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ประกอบการเรียน การสอน และการทำวิจัย ทำให้ห้องสมุดกลายเป็นแหล่งสรรพวิทยาการที่สำคัญ และจำเป็นต่อระบบการศึกษาในขณะนั้น

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1896 เป็นต้นมา (Katz 1982: 6) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าก็มีบทบาทสำคัญขึ้น โดยได้รับการพิจารณาเป็นหัวข้อการอภิปรายในการประชุมประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกันทุกครั้ง มหาวิทยาลัยที่สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ เริ่มเปิดสอนวิชาที่ว่าด้วยการศึกษาหนังสืออ้างอิง และวิธีให้บริการตอบคำถามเป็นวิชาสำคัญวิชาหนึ่งของหลักสูตร ห้องสมุดทุกประเภทต่างเห็นความสำคัญและได้จัดงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแยกเป็นแผนกหนึ่งภายในห้องสมุด

## การดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาในหอสมุดมหาวิทยาลัย

โดยทั่วไปแล้ว หอสมุดมหาวิทยาลัยมีการจัดแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา แยกเป็นแผนกหนึ่งต่างหาก เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ และคล่องตัว โดยจัดสถานที่สำหรับให้บริการตอบคำถามและช่วยการคนควาโดยเฉพาะ มีการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ และจัดให้มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินงานในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. การจัดสถานที่สำหรับแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา

การที่จะจัดแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา ซึ่งประกอบด้วยห้องอ้างอิงและโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมนั้น ควรคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ตอบคำถามเป็นสำคัญ เพราะบรรณารักษ์จำเป็นต้องใช้แหล่งความรู้หลายประเภทเป็นเครื่องมือในการคนควาหาคำตอบให้แก่ผู้ถาม นั่นคือควรอยู่ใกล้ตู้บัตรรายการ ที่เก็บบรรณานุกรม วารสาร แผนที่และห้องเอกสารอื่นๆ และควรอยู่ไกลจากห้องที่อาจก่อความรำคาญรบกวนสมาธิของผู้ใช้ เช่น ควรตั้งอยู่ไกลจากห้องประชุมหรือห้องพักผ่อนที่หอสมุดจัดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เป็นต้น (Charlson 1942: 66-69) อีกประการหนึ่งแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาควรอยู่ในที่ที่ ผู้ใช้หอสมุดจะมองเห็นได้ชัดเจน เมื่อเข้ามาในหอสมุดแล้ว สำหรับหอสมุดที่จัดแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาไกลจากทางเขาส่ง ควรจะจัดโต๊ะติดตอสอบถาม (Information Desk) ไว้ใกล้ทางเข้าหอสมุดด้วย เพื่อคอยแนะนำผู้ใช้ที่มีปัญหาว่า ควรจะติดต่อกับงานหน่วยใดของหอสมุด

ภายในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการคนควาควรมีห้องทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ อย่างเป็นสัดส่วน เพื่อมิให้ทำความรบกวนผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีแผนผังของห้องอ้างอิง และที่ตั้งของหนังสืออ้างอิง และวัสดุอื่นๆ ภายในห้องอ้างอิงตั้งแสดงไว้ตรงทางเข้า เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีอะไร และอยู่ที่ไหนบ้าง (วลัยพร เหมะรัชตะ 2521: 12)

สำหรับขนาดและเนื้อที่ของห้องอ้างอิงนั้น ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้หนังสืออ้างอิง โดยคำนวณจากเกณฑ์เนื้อที่ประมาณสองเศษหนึ่งส่วนสามตารางเมตร หรือ 25 ตารางฟุตต่อผู้อ่าน 1 คน ไม่รวมตู้หรือชั้นเก็บหนังสืออ้างอิง และโต๊ะทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ในแผนก ซึ่งโดยทั่วไปแล้วที่นั่งอ่านในห้องอ้างอิงไม่จำเป็นต้องมีมาก เพราะผู้ใช้หนังสืออ้างอิงคราวหนึ่งๆ มีไม่มาก (วิสิทธิ์ จินตวงศ์ 2521: 31)

## 2. การคัดเลือกหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิงถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรหลักในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งสามารถประมวลและจัดประเภทหนังสืออ้างอิงได้ดังนี้

2.1 พจนานุกรม (Dictionaries) เป็นหนังสืออ้างอิงที่ไทรายละเอียดเกี่ยวกับคำศัพท์ในภาษาใดภาษาหนึ่ง รวบรวมคำจัดเรียงตามลำดับอักษร อธิบายความหมายของคำ การออกเสียง การสะกด และรายละเอียดเกี่ยวกับไวยากรณ์ของคำนั้นๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีพจนานุกรมหลายๆ ชนิด เช่น พจนานุกรมทั่วไป ทั้งที่เป็นฉบับย่อ และฉบับสมบูรณ์ พจนานุกรมเฉพาะวิชา และพจนานุกรมฉบับเพิ่มเติมภาษาหรือคำศัพท์ ซึ่งได้แก่ พจนานุกรมคำพ้อง คำตรงข้าม คำเหมือน คำย่อ ศัพท์แสลง เป็นต้น

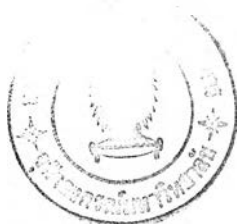
พจนานุกรมต่างๆ นั้น โดยปกติถือว่าล้าสมัยยาก เพราะมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกี่ยวกับคำศัพท์เป็นครั้งคราว และไม่บ่อยนัก อาจมีศัพท์คำใหม่เกิดขึ้นบ้าง คำบางคำอาจแปรความหมายไปบ้าง แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปไม่มากนัก พจนานุกรมที่พิมพ์เผยแพร่มาแล้วหลายปีจึงยังคงมีประโยชน์ และห้องสมุดไม่ควรจำหน่ายออกเร็วเกินไป นอกเสียจากจะอยู่ในสภาพที่ชำรุดจนซ่อมไม่ได้แล้ว

2.2 สารานุกรม (Encyclopedia) เป็นหนังสืออ้างอิงที่ใส่สาระเกี่ยวกับเรื่องในแขนงวิชาต่างๆ ทว่า ไปทุกแขนงวิชาอย่างกว้างๆ ส่วนใหญ่มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาแบบพจนานุกรม และมีบรรณานุกรมอ้างอิง เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นเรื่อง แต่อย่างไรก็ตาม สารานุกรมบางชุดเสนอเรื่องโดยแบ่งเป็นหัวข้อวิชาหรือเรื่องใหญ่ก่อน แล้วจึงแบ่งเนื้อเรื่องภายในหัวข้อใหญ่ๆ เหล่านั้น ออกไปตามความเหมาะสมของเนื้อเรื่อง หอสมุดมหาวิทยาลัยควรมีสารานุกรมทั่วไปที่ครอบคลุมเรื่องต่างๆ ด้าน และสารานุกรมเฉพาะวิชา ซึ่งมีเนื้อเรื่องในวิชานั้นๆ อย่างละเอียดโดยจัดทำครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย

เพื่อปรับปรุงเนื้อหาของสารานุกรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยทั่วไปมักมีการพิมพ์แก้ไขปรับปรุงทุกๆ 5 ปี แต่อย่างไรก็ตาม อาจมีการจัดทำเป็นฉบับเพิ่มเติม (Supplement) เป็นรายปีเพื่อเพิ่มเติมเนื้อหาทุกๆ ปี

2.3 หนังสือรายปี (Yearbooks) เป็นหนังสืออ้างอิงที่จัดพิมพ์เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่ออกเป็นรายปี โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะรวบรวมเรื่องราวเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา อาจมีข้อมูลทางสถิติและภาพเหตุการณ์ประกอบ และอาจมีเรื่องและภาพของบุคคลที่มีกิจกรรมเด่นในรอบปี หนังสือรายปีประเภทที่สำคัญได้แก่ สมพัทธ์สร นิตยสารสมพัทธ์สร รายงานประจำปี รายงานความเคลื่อนไหวทางวิชาการ ซึ่งหนังสือรายปีเหล่านี้ให้ประโยชน์ในการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ในช่วงใดช่วงหนึ่ง กิจกรรมในช่วงใดช่วงหนึ่ง ข้อมูลหรือสถิติต่างๆ เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและเกี่ยวกับสถานที่ ดังนั้นการใช้หนังสือรายปีจึงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ควรอ่านคำนำให้ทราบแน่ชัดว่า หนังสือรายปีเล่มนั้นกล่าวถึงเรื่องราวในปีใดบ้าง

2.4 หนังสือคู่มือ (Handbooks) เป็นหนังสือที่รวบรวมเรื่องราวข้อเท็จจริงด้านใดด้านหนึ่ง หรือเรื่องในสาขาวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ โดยให้รายละเอียดของเรื่องราวนั้นอย่างกะทัดรัดสั้นๆ เพื่อผู้อ่านจะได้ใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่สนใจได้เป็นอย่างดี (ยุพิน เตชะมณี



2522: 102) และตามปกติหนังสือประเภทนี้จะรวบรวมความรู้เบื้องต้นมากกว่าความรู้หรือรายละเอียดใหม่ๆ

2.5 นามานุกรมหรือทำเนียบนาม (Directories) เป็นบัญชีรายชื่อบุคคล องค์กร สถาบัน อาคารสถานที่ ซึ่งรายชื่อเหล่านี้โดยทั่วไปจัดเรียงตามลำดับอักษร แต่บางเล่มอาจจัดเรียงตามหมวดหมู่หรือประเภทหรือลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ หนังสืออ้างอิงประเภทนี้มีการระบุตำแหน่งที่อยู่ ถ้าเป็นนามานุกรมที่รวบรวมรายชื่อบุคคลก็ระบุตำแหน่งหน้าที่ ถ้าเป็นนามานุกรมสถาบันหรือองค์กรก็ระบุชื่อผู้ที่เป็นหัวหน้าหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดของสถานที่นั้น ชื่อบุคลากร แจงหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรและข้อเท็จจริงอื่นๆ ที่จำเป็น นามานุกรมมีขอบเขตต่างๆ กัน 5 ลักษณะ คือ คำนำถึงห้องที่หนึ่งเป็นขอบเขต เช่น สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ของจังหวัดหนึ่ง ทั่วด้วยสถานที่ราชการ เช่น นามานุกรมที่ทำการไปรษณีย์ ทั่วด้วยสถาบันต่างๆ เช่น นามานุกรมธนาคาร โรงพยาบาล วัด โรงเรียน ทั่วด้วยวิชาการหรือวิชาชีพ เช่น นามานุกรมสมาชิกของสมาคมทางการแพทย์ และทั่วด้วยธุรกิจ เช่น นามานุกรมบริษัทที่ดำเนินธุรกิจทางอุตสาหกรรม เป็นต้น

2.6 อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Sources) เป็นหนังสือรวมชีวประวัติของบุคคลสำคัญ หรือบุคคลที่มีชื่อเสียงหลายคนไว้ในเล่มเดียวกัน จัดเรียงลำดับตามอักษรชื่อเจ้าของชีวประวัติ ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ปีเกิด ปีตาย สถานที่อยู่ในปัจจุบัน การศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ ผลงานดีเด่นและหน้าที่การงานในปัจจุบัน

2.7 หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources) เป็นหนังสืออ้างอิงที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ อักษรานุกรมภูมิศาสตร์ หนังสือแนะนำเที่ยว และหนังสือแผนที่

2.8 บรรณานุกรม (Bibliographies) เป็นบัญชีรายชื่อหรือหนังสือที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือนำผู้อ่านไปสู่ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับหนังสือ วารสาร เอกสาร หรือ โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้ถูกจัดทำขึ้นในประเทศหนึ่ง หรือจัดทำในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 6 ประเภท คือ บรรณานุกรมทั่วไป บรรณานุกรมแห่งชาติ บรรณานุกรมของสำนักพิมพ์ หรือบรรณานุกรมราคา บรรณานุกรมเฉพาะวิชา บรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ และบรรณานุกรมของบรรณานุกรม บรรณานุกรมใช้ประโยชน์ในการหาหนังสือเล่มที่ต้องการว่าจะหาซื้อได้จากสำนักพิมพ์ใด หรือมีอยู่ในห้องสมุดใด หรือช่วยให้ทราบวาหนังสือหรือวัสดุที่เกี่ยวข้องอยู่ในแขนงวิชาที่ต้องการนั้น มีรายการใดบ้าง มีใครเป็นผู้แต่ง ผู้พิมพ์ พิมพ์เมื่อใด ราคาเท่าไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเลือกซื้อหนังสือสำหรับบรรณารักษ์อีกทางหนึ่ง

2.9 ครรชนีและสาระสังเขป (Index and Abstracts) ใช้สำหรับค้นบทความ และเรื่องราวต่างๆ เพื่อให้ทราบว่า ตีพิมพ์ลงในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ใด โดยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน ครรชนีหมายถึง บัญชีรายชื่อบทความในวารสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ แล้วจัดลำดับตามอักษรของรายการหลัก ได้แก่ ชื่อผู้แต่งบทความและหัวเรื่อง พร้อมทั้งระบุแหล่งที่จะค้นคว้าบทความเหล่านี้ ส่วนสาระสังเขปนั้นหมายถึง บัญชีรายชื่อบทความในวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่นเดียวกับครรชนี แต่จะมีสรุปสาระ เนื้อหาอย่างย่อของสิ่งพิมพ์นั้นให้ด้วย

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรจัดหาครรชนีและสาระสังเขปไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย นั่นคือ ควรจัดหาครรชนีและสาระสังเขปทั่วไป และครรชนีและสาระสังเขปเฉพาะสาขาวิชา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ นักศึกษา และนักวิจัย เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน การสอน และการวิจัย



2.10 หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา (Subject Reference Book) เป็นหนังสืออ้างอิงที่ไ้รายละเอียดและขอเท็จจริงในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ให้ความรู้และเรื่องราวในแขนงวิชาที่กล่าวถึงละเอียดกว่าเรื่องราวที่ใหไว้ในหนังสืออ้างอิงทั่วไป ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นหนังสืออ้างอิงประเภทใดประเภทหนึ่งที้กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น หนังสือศัพท์วิชาการทางรัฐศาสตร์ สารานุกรมการบริหาร พจนานุกรมศัพท์ช่าง เป็นต้น

สำหรับการคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงนั้น เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งที้ควรคำนึงถึงมากที่สุด คือ หนังสืออ้างอิงที้ได้รับการคัดเลือกเข้ามาในห้องสมุดนั้น ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ นั่นคือ ต้องพิจารณาจากลักษณะและความสนใจของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ควรคำนึงถึงหลักสูตรที้เปิดสอนในมหาวิทยาลัยและระดับการศึกษา นอกจากนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริง บรรณารักษ์ควรจะได้ยึดถือหลักเกณฑ์ในการเลือกหรือประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงต่อไปนี้ (Kumar 1984: 116-117)

1. ความน่าเชื่อถือ (Authority) ซึ่งยึดหลักความน่าเชื่อถือของผู้แต่งและผู้จัดทำหนังสืออ้างอิงเล่มนั้นเป็นลำดับแรก ซึ่งจะชี้ให้ทราบว่า หนังสือเล่มนั้นมีคุณภาพหรือไม่ โดยดูจากประสบการณ์ของผู้แต่ง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของผู้สนับสนุนในการจัดทำหนังสือเล่มนั้น สำนักพิมพ์ และผู้พิมพ์เผยแพร่ เป็นต้น

2. ขอบเขต (Scope) เพื่อทราบว่าหนังสืออ้างอิงเล่มนั้นมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาใด และมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับวิชาอื่นๆ หรือไม่ ซึ่งสามารถพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการจัดทำ ระยะเวลาที้เนื้อหาของนั้นครอบคลุม เหมาะสำหรับผู้อ่านในระดับใด มีความทันสมัยหรือไม่ และมีความสมบูรณ์ในเนื้อหาเพียงใด

3. การเสนอเรื่องราว (Treatment) พิจารณาว่า หนังสือเล่มนั้นมีเนื้อหาที้ถูกต้องเที่ยงตรงและสมบูรณ์เพียงใด เช่น อาจดูได้จาก สถิติตัวเลขต่างๆ ชื่อสถานที่ และชื่อบุคคลที้ถูกกล่าวถึง บรรณานุกรมที้ใช้อ้างอิง เป็นต้น ตลอดจนการเสนอเรื่องราวตรงกับวัตถุประสงค์ที้กำหนดหรือไม่ รวมถึงภาษาที้ใช้ในการเขียนด้วย

4. วิธีการเสนอเนื้อหา (Arrangement) เป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นมากที่จะช่วยให้การใช้ หรือการค้นหาขอเท็จจริงจากหนังสือเล่มนั้นเป็นไปได้โดยง่าย และรวดเร็ว โดยทั่วไปอาจจัดลำดับเนื้อเรื่องตามหมวดหมู่หรือตามภูมิศาสตร์ หรือระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์ หรืออาจจัดเรียงตามลำดับอักษร เป็นต้น นอกจากนี้ในบางเล่มอาจมีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เพื่อให้สะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น อาจมีรายการโยง (Cross Reference) หรือมีครอสรีฟช่วยค้น ซึ่งครอสรีฟส่วนมากจะจัดเรียงตามลำดับอักษร

5. รูปแบบ (Format) พิจารณาจากลักษณะรูปแบบ คุณภาพทนทานในการเย็บเข้าเล่ม ปก คุณภาพของเนื้อกระดาษที่ใช้พิมพ์ ตัวพิมพ์ชัดเจน การเรียงลำดับหน้าไม่สับสน ภาพประกอบ แผนภูมิ แผนภาพ แผนที่ เป็นต้น

6. ลักษณะพิเศษ (Special Features) บ่งบอกถึงลักษณะที่แตกต่างจากหนังสือเล่มอื่นๆ เช่น มีภาพประกอบสวยงาม ปกทำด้วยผ้า เป็นฉบับลายมือเขียน เป็นต้น ทำให้หนังสือมีคุณค่าแก่การเก็บรักษา

นอกจากหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นนี้ การอ่านบทวิจารณ์หนังสืออ้างอิงจากหนังสือคู่มือที่浩ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และวารสารใหม่ๆ ที่มีคอลัมน์วิจารณ์หนังสือ เช่น Booklist RQ Library Journal และ Choice เป็นต้น จะช่วยบรรณารักษ์ในการคัดเลือกหนังสืออ้างอิงได้มาก

### 3. บุคลากรในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น ควรเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม นั่นคือ ต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง และวัสดุอุปกรณ์อื่นๆ โดยได้รับการฝึกฝน มีทักษะและประสบการณ์ทางด้านกาให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยตรง เป็นผู้ที่รักงานบริการ มีความอดทน ขยัน ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ และที่สำคัญ คือ

เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้มาขอรับบริการ เป็นคนมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างเหมาะสมนั้น ต้องคำนึงถึงขนาดของห้องสมุด จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ลักษณะและธรรมชาติของผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทและจำนวนคำถาม ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ หน้าที่และปริมาณงานในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่า นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ควรคำนึงถึงอีกหลายประการ คือ

1.1 จะต้องมีความรู้จำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมไหลลวงไปด้วยดี

1.2 ควรจัดให้มีบรรณารักษ์ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามตลอดเวลาที่ให้บริการ โดยคำนึงถึงช่วงเวลาให้บริการว่า ช่วงใดที่มีคำถามมาก อาจจัดบรรณารักษ์ตอบคำถามไว้ให้บริการเกินกว่า 1 คน หรือบางแห่งอาจให้มีการหมุนเวียนบรรณารักษ์จากหน่วยงานอื่นๆ ในห้องสมุดมาช่วยนั่งให้บริการตอนบ่าย หรือหลังเวลาราชการหรือในวันสุดสัปดาห์ก็ได้

1.3 ควรมีการหมุนเวียนหน้าที่ระหว่างบรรณารักษ์ในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากบริการตอบคำถามต้องค้นคว้าหาคำตอบแก่ผู้ใช้ และบรรณารักษ์แต่ละคนควรมีเวลาในการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะตอบคำถามเสมอ โดยการศึกษาทำความเข้าใจกับหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ ที่เข้ามาในแผนก หรือปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของแผนกให้พร้อมที่จะให้บริการ

1.4 ควรมีบรรณารักษ์จำนวนหนึ่งปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เรียกว่า การให้บริการโดยทางอ้อม เช่น จัดทำบรรณานุกรม และสารสังเขป จัดทำบรรณานุกรม จัดทำกฤตภาค เป็นต้น

1.5 ควรมีผู้ช่วยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เสมียน และพนักงานพิมพ์ดีดอีกจำนวนหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในแผนก เช่น จัดเก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น พิมพ์บรรณนิทัศน์ บรรณานุกรม และงานอื่นๆ เจ้าหน้าที่ประจำทางเข้าของห้องอ้างอิงเพื่อตรวจมิให้ผู้ใช้หนังสืออ้างอิงหรือเอกสารในแผนกออกไปนอกห้องอ้างอิง สืบตรวจและรักษาสภาพของห้องอ้างอิงให้อยู่ในสภาพดีเสมอ บันทึกและจัดเก็บสถิติต่างๆ ของแผนก เป็นต้น

1.6 ควรมีนักการภารโรงอย่างน้อย 1 คน เพื่อคอยดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ ตลอดจนหนังสือและเอกสารอื่นๆ ของแผนก

### หน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัย

หน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งในที่นี้หมายถึง อาจารย์นิสิตนักศึกษา และนักวิจัย โดยยึดถือการจําบริการสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย นั่นคือส่งเสริมการค้นคว้าเพื่อการศึกษาและการทำวิจัย

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แห่งสมาคมหอสมุดอเมริกัน ได้กำหนดมาตรฐานงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 2 ประการ (Cheney 1971: 2-3) ดังนี้

#### 1. การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง

การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรงเป็นบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อ่านเป็นรายบุคคล ในการช่วยคนควาหาขอเท็จจริง และความรู้ที่ผู้อ่านต้องการ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยจัดหาขอเท็จจริงให้แก่ผู้ใช้ เป็นบริการช่วยคนควาหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ตามความต้องการ ซึ่งอาจรวมถึงการตอบคำถามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ด้วย

1.2 การสอนการใช้หอสมุด เป็นบริการแนะนำและสอนการใช้หอสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเอง

## 2. การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทางอ้อม

2.1 การเลือกและการจัดหา เป็นหน้าที่ของบรรณารักษะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ต้องรู้จักหนังสือ และวัสดุประเภทต่างๆ ของห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนการจัดหาวัสดุอ้างอิง และการจำหน่ายหนังสือออก

2.2 การบริหารและการจัดดำเนินการ หมายถึง การจัดดำเนินงาน และการบริหารงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งประกอบด้วย การจัดบุคลากรของแผนก การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ หรืองานอื่นๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานในแผนก ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

2.3 การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด เป็นการช่วยผู้อ่านให้เข้าถึง หรือให้ใช้แหล่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างกว้างขวาง โดยการส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้า นับตั้งแต่การจัดทำบรรณานุกรม การจัดทำครรชนี กฤตภาคเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

2.4 การประเมินผลแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การประเมินผลของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อนำไปปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 งานประจำอื่นๆ เป็นงานประจำอื่นๆ ที่บรรณารักษะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ เช่น การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด งานซ่อมหนังสือ งานถ่ายสำเนาเอกสาร เป็นต้น

Kumar (1984: 10-16) ได้จำแนกหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกเป็น 3 ประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. บริการขั้นพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทต้องเอาใจใส่เป็นอันดับแรก ซึ่งได้แก่
  - 1.1 การจัดเตรียมสารสนเทศทั่วไป เพื่อใช้ตอบคำถามง่าย
  - 1.2 การจัดเตรียมสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง เพื่อใช้ตอบคำถามที่ต้องการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างกว้างขวางเป็นพิเศษ ทั้งที่มีในหอสมุด หรือแม้แต่การตรวจสอบค้นหาจากหอสมุดแห่งอื่นๆ
  - 1.3 การช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาเอกสาร โดยการแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือช่วยคนของหอสมุด หรือการใช้หนังสืออ้างอิงอย่างถูกต้อง ตลอดจนการช่วยค้นหาข้อมูลแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล
2. บริการในหน้าที่ประจำ เป็นงานประจำที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่นอกเหนือจากบริการขั้นมูลฐานที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่
  - 2.1 การยืมระหว่างหอสมุด เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถใช้สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ไม่มีในหอสมุด แต่มีในหอสมุดอื่น ซึ่งอาจทำได้โดยการขอยืมต้นฉบับจากหอสมุดที่มีสิ่งพิมพ์นั้น หรืออาจขอลายสำเนา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้แทนการขอยืมต้นฉบับ
  - 2.2 การสำรองเอกสาร เป็นบริการที่ช่วยผู้ใช้ให้สามารถใช้หนังสือที่ต้องการแต่หนังสือดังกล่าวมีผู้ใช้คนอื่นยืมออกก่อนแล้ว ซึ่งในที่นี้คือ บริการจองหนังสือ
  - 2.3 การสอนการใช้หอสมุด เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้หอสมุด หรือการสอนเฉพาะเรื่อง给用户ที่ต้องการทราบ เช่น การใช้บัตรรายการ บรรณานุกรม หนังสืออ้างอิง หรือการใช้เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม เป็นต้น
  - 2.4 การนำชมหอสมุด เป็นการนำผู้ใช้หอสมุดหรือผู้เยี่ยมชมบริเวณต่างๆ ในหอสมุด ซึ่งจะมีประโยชน์มากสำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกใหม่
  - 2.5 การจัดนิทรรศการแสดงหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า หอสมุดมีหนังสือใหม่มา ที่น่าสนใจอะไรบ้าง

2.6 การพิจารณาให้บุคคลภายนอกใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าอาจเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่สมาชิกของห้องสมุด ให้เข้าใช้ห้องสมุดได้เป็นครั้งคราวตามความเหมาะสมในกรณีห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดเท่านั้น

2.7 แจกจ่ายสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นงานในหน้าที่หนึ่งของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ควรช่วยแจกจ่าย หรือเผยแพร่สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดที่จัดทำขึ้น เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุด รายชื่อหนังสือใหม่ที่จัดทำบัตรรายการเรียบร้อยแล้ว บรรณานุกรม เป็นต้น

2.8 การแนะนำการอ่าน เป็นบริการแนะนำการอ่านเป็นรายบุคคล เป็นการช่วยผู้อ่านให้สามารถเลือกหนังสือที่เหมาะสมตามความสนใจ

2.9 บริการครรชนีและสาระสังเขป เป็นการจัดทำเครื่องมือช่วยคนที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของบัตร หรืออาจเป็นรูปเล่มก็ได้

2.10 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นการบริการช่วยรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่มีในห้องสมุดตามหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการคัดเลือกและค้นหาสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการค้นคว้า

2.11 บริการกฤตภาค อาจได้ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร จุลสาร เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญแหล่งหนึ่ง

2.12 บริการจุลสาร จุลสารเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนหน้าไม่มาก ซึ่งอาจเป็นสิ่งพิมพ์สำหรับแจกเพื่อโฆษณากิจการค้า กิจการของโรงเรียน หรือหน่วยงานอื่นๆ รายงาน เป็นต้น

### 3. บริการในหน้าที่อื่นนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ ได้แก่

3.1 จัดแสดงวารสารใหม่ เป็นงานซึ่งน่าจะเป็นความรับผิดชอบของแผนกวารสาร แต่อย่างไรก็ตามห้องสมุดบางแห่งอาจจัดบริการนี้ไว้ในความรับผิดชอบของแผนกบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าได้ เพราะถือว่าเป็นบริการเผยแพร่ขอเสนอเทศอย่างหนึ่ง



3.2 จัดทำและบริการข้อมูลพิเศษบางอย่าง เช่น รายงานกิจกรรมของห้องสมุด  
ในปัจจุบัน เป็นต้น

3.3 การทำซ้ำเอกสาร เช่น การถ่ายสำเนาเอกสาร ถ่ายสำเนาไมโครฟิล์ม  
 เป็นต้น

3.4 บริการแปล เป็นบริการช่วยแปลเอกสารที่เป็นภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้  
ซึ่งผู้แปลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการแปลโดยตรง

3.5 บริการแนะแหล่งขอสนเทศ เป็นความพยายามที่จะช่วยแนะนำแหล่ง  
ขอสนเทศแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะแหล่งที่ใหญ่ขอสนเทศเฉพาะด้าน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอขอสนเทศ  
นั้นได้ เช่น National Referral Centre for Science and Technology ของห้องสมุด  
รัฐสภาอเมริกัน ที่กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่แนะแหล่งขอสนเทศเกี่ยวกับรายละเอียด  
อย่างละเอียดของบุคคล หรือหน่วยงานที่กำลังทำการวิจัยในเรื่องต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อ  
นักวิจัยที่ติดต่อศูนย์แห่งนี้ เพื่อขอทราบรายละเอียดดังกล่าว นักวิจัยจะสามารถติดต่อขอข้อมูลจาก  
บุคคล หรือหน่วยงานที่กำลังทำวิจัยนั้นได้ด้วยตนเอง



## แนวโน้มของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

นับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต่างทุ่มเทความพยายามที่จะศึกษาคนควาในด้านต่างๆ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาประเทศเป็นเหตุให้วิทยาการสาขาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการค้นคว้า ทดลอง สืบค้น วิจัย ค้นพบความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา (กฤตพลรัตน์ สุวรรณรัตน์ 2528: 19) เคยมีผู้ประเมินว่าจำนวนวรรณกรรมทางด้านวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Sciences) จะเพิ่มทวีคูณเป็นเท่าตัว ในช่วงระยะเวลาเพียง 5-10 ปี ในขณะที่วรรณกรรมทางด้านสังคมศาสตร์จะใช้เวลานานกว่าคือ 8-12 ปี (Kumar 1984: 78) และคิดเฉลี่ยแล้ว ขอบสนเทศจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13 ต่อปี (Valls 1983: 3)

ผลจากการเพิ่มจำนวนขอบสนเทศอย่างมหาศาลดังกล่าว ทำให้นักวิชาการและผู้สนใจในสาขาวิชาต่างๆ ไม่สามารถติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาที่ตนเกี่ยวข้องได้ทัน เนื่องจากขอบสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การศึกษา การวิจัย และพัฒนาในทุกระดับทุกอาชีพ (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ 2526: 26) ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางคานขาวสาร ความรู้ จึงจำเป็นต้องจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับขอบสนเทศตรงกับความต้องการมากที่สุด และในขณะเดียวกันห้องสมุดต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เขามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการอีกด้วย สำหรับบริการที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับขอบสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุดนั้นก็คือ บริการสนเทศ (Information Service) นั่นเอง

### 1. บริการสนเทศ (Information Service)

บริการสนเทศ เป็นบริการที่มุ่งเน้นในการจัดให้ผู้ใช้ได้รับขอบสนเทศที่ถูกคอง สมบูรณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (นงลักษณ์ ไม่นายกิจ 2526: 27) บริการสนเทศแตกต่างจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นควา ดังนี้ (Kumar 1984: 79-80)

1.1 บริการตอบคำถามและช่วยคนคว้ามักจะเป็นการให้บริการทั่วไป ในขณะที่บริการสนเทศมีความเฉพาะเจาะจงกว่า ทั้งในแง่ของผู้ใช้และลักษณะข้อสนเทศที่ให้

1.2 บริการสนเทศเป็นบริการที่อาศัยการวิเคราะห์และจัดหาข้อสนเทศ แต่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักจะเป็นการวิเคราะห์และจัดหาเอกสาร

1.3 บริการสนเทศพยายามหาข้อสนเทศที่ถูกต้องและเร่งด่วน ในขณะที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักเป็นการสอน หรือแนะนำวัสดุหรือเอกสารมากกว่าการที่จะให้ในรูปของข้อสนเทศที่ประมวลแล้ว ซึ่งผู้ใช้จะต้องศึกษาและวิเคราะห์หาข้อสนเทศด้วยตนเอง

1.4 บริการสนเทศมักจะจัดเตรียมข้อสนเทศที่กรองลงหน้าให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่า ผู้ใช้อาจต้องการใช้ แต่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักจะจัดเตรียมเอกสารตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะสามารถตอบคำถามได้อย่างจำกัดกว่า

1.5 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น ผู้ให้บริการหรือบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักจะให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาติดต่อขอรับบริการเท่านั้น ขณะที่บริการสนเทศนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รอผู้ใช้ แต่จะพยายามนำข้อสนเทศไปสู่ผู้ใช้ล่วงหน้าโดยผู้ใช้อย่างไม่ใคร่รอขอ และคอยช่วยเหลือผู้ใช้เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อสนเทศอย่างสะดวกรวดเร็ว

1.6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักมีวัตถุประสงค์ประการหนึ่งคือสอนผู้ใช้ให้รู้จักการค้นคว้าแหล่งข้อสนเทศของห้องสมุดด้วยตนเอง แต่บริการสนเทศจะมีการสอนในลักษณะดังกล่าวนี้ค่อนข้างน้อย

แต่อย่างไรก็ตามบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือบริการสนเทศก็คืองานอย่างเดียวกัน หมายถึง งานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ให้โดยข้อมูลตรงตามประสงค์ อาจแตกต่างกันในลักษณะขอบเขตของงานคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักเป็นงานบริการที่มีขอบเขตของงานกว้างขวาง ผู้มาใช้ห้องสมุดมีปัญหาในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ประสงค์ที่จะได้คำตอบในเรื่องที่ตนต้องการอย่างกว้างๆ ส่วนบริการสนเทศเป็นงานบริการที่อยู่ในวงจำกัดและให้บริการเฉพาะกลุ่มคน แต่ให้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง (วลัยพร เหมะรัชตะ 2521: 42) ดังนั้นจะเห็นว่า บริการสนเทศส่วนใหญ่เป็นบริการที่มีอยู่ในห้องสมุดเฉพาะ หรือศูนย์สนเทศ

(Information Center) หรือศูนย์เอกสารสนเทศ (Documentation Center) เพราะผู้ใช้อักเป็นผู้ที่ต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง เพราะต้องนำสารสนเทศนั้นไปใช้แก้ปัญหาในขบวนการตัดสินใจ (Bakewell 1968: 12) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นห้องสมุดอีกประเภทหนึ่งที่มีผู้ใช้ที่ต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เป็อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรือระดับที่สูงกว่า ซึ่งต้องการสารสนเทศเพื่อการวิจัย

ขั้นตอนของบริการสนเทศ ขั้นตอนทั่วๆ ไปที่ประมวลแล้วมี 3 ขั้นตอนใหญ่

(Lunin 1982: 27)

1. จัดหาและจัดระบบสารสนเทศ (Finding and Organization of Information) จัดหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ โดยการคัดเลือกสารสนเทศใหม่ที่น่าสนใจที่คาดหมายว่า ผู้ใช้อาจต้องการใช้ เมื่อมีการติดตามรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ หรือรูปแบบอื่นๆ ตามขอบเขตที่กำหนด เช่น ตามขอบเขตของสาขาวิชา เป็นต้น จากนั้นจึงเป็นการจัดระบบสารสนเทศในขั้นต้นที่ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา เมื่อต้องการใช้
2. วิเคราะห์แหล่งเก็บข้อมูลและการสืบค้น (Analysis, Storage and Serch) ได้แก่การวิเคราะห์เนื้อหาของสารสนเทศ ซึ่งอาจทำได้โดยการกำหนดหมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง (Subject Cataloging) การทำดรรชนีและสาระสังเขป (Indexing and Abstracting) มีการกำหนดดรรชนีค้นคำสำคัญ (Index term, Descriptors, Keywords) จัดลำดับตามเนื้อหา (Classification Categories) และเพื่อให้อการสืบค้นสารสนเทศดังกล่าวได้สมบูรณ์ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพนั้น อาจนำเครื่องจักรกลเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูล (Storage) จากในรูปของวัสดุการอ่านต่างๆ เช่น เอกสาร โสตทัศนวัสดุ ไมโครฟิล์ม ใหม่าอยู่ในรูปของเทปแม่เหล็ก เป็นต้น
3. การเผยแพร่สารสนเทศ (Dissemination of Information) เป็นการนำสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้สู่ผู้ใช้ โดยอาจเป็นการเผยแพร่สารสนเทศที่ทันสมัยที่น่าสนใจตามสาขาวิชา ซึ่งเรียกว่า บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) และ

อาจเป็นการค้นข้อมูลย้อนหลัง (Restrospective Searching) ตามคำขอของผู้ใช้ (Forkett 1967: 79) แต่อย่างไรก็ตามการเผยแพร่สารสนเทศสามารถแบ่งเป็นบริการใหญ่ๆ 2 ประเภท (Kumar 1984: 86) คือ

3.1 บริการผู้ใช้โดยทั่วไปอย่างกว้างๆ อาจรวมถึงการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงรายชื่อของสิ่งพิมพ์ บรรณานุกรม บริการดรรชนีและสารระสังเขป การสำรวจวรรณกรรม เป็นต้น

3.2 บริการเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ ได้แก่ การหมุนเวียนวัสดุสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในความสนใจร่วมกัน การหมุนเวียนวารสารใหม่ บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศ (SDI-Selective Dissemination of Information) จัดให้มีการสื่อสารสารสนเทศระหว่างบุคคลผ่านการสนทนาหรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสนเทศ สำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการสนเทศในห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สนเทศนั้น มักจะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (Subject Specialists) ซึ่งมีชื่อเรียกว่า "Information Officer" หรืออาจมีชื่ออื่นๆ คือ "Information Scientist" "Documentation Officer" หรือ "Intelligence Officer" เป็นต้น อย่างไรก็ตามอาจเป็นบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม (Reference Librarian) ก็ได้ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการสนเทศ โดยคุณสมบัติของผู้ที่จะทำหน้าที่ให้บริการสนเทศควรมีลักษณะดังนี้ (Kumar 1984: 81)

1. ควรเป็นผู้มีความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะทางด้านศัพท์เฉพาะในสาขาวิชานั้นๆ หากเป็นไปได้ อาจเป็นผู้สำเร็จการศึกษาทางสาขาวิชานั้นๆ โดยตรง
2. ควรเป็นผู้มีความรู้ทางด้านภาษาอื่นๆ อย่างน้อย 2 ภาษา นอกเหนือจากภาษาแม่ เช่น ภาษาอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส รัสเซียและญี่ปุ่น ซึ่งภาษาเหล่านี้มักเป็นภาษาที่ใช้เขียนในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งอาจต้องใช้ความรู้ทางภาษาเหล่านี้มาวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ นอกเหนือจากนี้ยังต้องนำไปใช้ในการค้นคืนสารสนเทศอีกด้วย

3. ควรเป็นผู้มีทักษะเกี่ยวกับการจัดระบบในห้องสมุด เช่นการจัดทำ  
 ครอบหนังสือ และการเขียนรายงาน รุ้จักแหล่งสารสนเทศและการใช้ประโยชน์จากแหล่ง  
 ขอสสนเทศนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากเป็นไปได้ควรผ่านการฝึกหรือสำเร็จการศึกษาทางด้าน  
 ห้องสมุดหรือสนเทศศาสตร์

4. มีประสบการณ์ในงานสำคัญๆ นั้นๆ เพื่อให้สามารถเข้าใจหรือทราบว  
 ความรู้หรือหัวข้อดังกล่าวยังขาดแคลนอะไรบาง

ดังนั้นจึงมีปัญหาคือมาว่า ทำอย่างไรบรรณารักษ์บริการตอบคำถามจึงจะสามารถทำ  
 หน้าที่ให้บริการสนเทศดังกล่าวนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บรรณารักษ์บริการตอบ  
 คำถามจะต้องปรับปรุงตนเอง ให้เป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวาง และสร้างมนุษยสัมพันธ์มากขึ้นเพื่อ  
 ให้ทราบความต้องการของผู้อ่าน ตลอดจนความกระตือรือร้นที่จะศึกษาความก้าวหน้าของ  
 วิทยาการใหม่ๆ และประการสำคัญคือ ศึกษาแนวทางการให้บริการสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

## 2. เทคโนโลยีสมัยใหม่กับการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร  
 เทคโนโลยีการพิมพ์ และการถ่ายเอกสารด้วยเครื่องถ่ายเอกสารชนิดต่างๆ (Reprography)  
 เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มปริมาณของสารสนเทศ ห้องสมุดสมัยใหม่ได้ปรับตัวโดยการนำความก้าวหน้า  
 ดังกล่าวมาใช้เพื่อจัดการกับเอกสารด้วย สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้มีการ  
 พัฒนาความก้าวหน้าใหม่ๆ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า  
 เช่นกัน สามารถสรุปตามลักษณะการนำมาใช้ 2 ลักษณะ คือ

## 2.1 การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบริการสนเทศในระบบออนไลน์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริการสนเทศระบบออนไลน์นี้ครอบคลุมถึงการ บริการค้นหาสารสนเทศที่เก็บไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งมี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ฐานข้อมูลตามบรรณานุกรม (Bibliographic Data Bases) ซึ่งเป็นแหล่งรวมสารสนเทศที่ไทรายละเอียดทางบรรณานุกรม และอาจมีสาระสังเขปประกอบและฐานข้อมูลตามตัวเลข (Numeric Data Base) ซึ่งเป็นแหล่ง ข้อมูลทางตัวเลขสถิติต่างๆ ฐานข้อมูลเหล่านี้อาจบันทึกอยู่ในเทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก หรืออาจอยู่ในเครื่องมือแบบอื่นๆ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมสาขาวิชาต่างๆ ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ ฐาน- ข้อมูล MEDLARS เป็นฐานข้อมูลทางการแพทย์ รวบรวมข้อมูลจาก Index Medicus ฐาน- ข้อมูล CA เป็นฐานข้อมูลทางเคมี รวบรวมข้อมูลจาก Chemical Abstracts ฐานข้อมูล BIOSIS Previews (Bioscience Information Service of Biological Abstracts) รวบรวมข้อมูลจาก Biological Abstracts และ Bioresearch Index เป็นต้น (Neufeld 1982: 40-43)

จากการเก็บสารสนเทศไว้ในฐานข้อมูลนั้น เราสามารถค้นคืนสารสนเทศจากฐานข้อมูล ได้โดยผ่าน เทอร์มินัล (Terminal) ที่ประกอบด้วยแป้นพิมพ์และจอภาพ นั่นคือ การใช้เทอร์มินัล เป็นตัวกลางในการติดต่อศูนย์ข้อมูลกลางได้โดยตรง หรือหากเป็นการติดต่อระยะทางไกลจะต้อง ผ่านข่ายงานโทรศัพท์ ดังนั้นจะเห็นแล้วว่าระบบการค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์หรือระบบออนไลน์ นี้มีประโยชน์มาก โดยเฉพาะการค้นเรื่องเฉพาะเจาะจง

การใช้ฐานข้อมูลขยายวงกว้างขึ้น โดยการติดต่อหรือเผยแพร่ส่งข้อสนเทศไปยังภายในประเทศ และภายนอกประเทศ จากศูนย์กลางได้ และได้มีการเผยแพร่ข้อสนเทศอย่างมากด้วยการร่วมมือกันระหว่างประเทศ แม้แต่การติดต่อระหว่างท้องถิ่นกับระดับชาติ ทำให้สามารถสร้างฐานข้อมูลที่บรรจุข้อสนเทศในระดับท้องถิ่นได้อีกด้วย ทำให้ระบบการค้นข้อสนเทศออนไลน์หรือการค้นข้อสนเทศโดยติดต่อผ่านเทอร์มินัล แพร่หลายมากขึ้นในท้องสมุค หน่วยงานต่างๆ สถาบันวิจัย และแม่ข่าย อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารและความมีสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ ดังเช่นการติดต่อใช้ฐานข้อมูลทางโทรศัพท์ อย่างเช่น ฐานข้อมูล DIALOG ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อสนเทศในหลายสาขาวิชา รวมถึงสาขาสังคมศาสตร์ด้วย ซึ่งข้อมูลอาจอยู่ในหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นบรรณานุกรม บทความ สารสังเขป รายงาน โครงการวิจัย หรือแม้กระทั่งสิ่งพิมพ์ทั้งเล่ม (Full Text) ก็สามารถส่งทางระบบออนไลน์ ให้ส่งข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์อย่างสะดวกรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังเช่น เครื่องโทรสาร (Telefacsimile) หรือที่รู้จักกันในชื่อสั้นๆ ว่า แฟกซ์ (Fax) มาใช้ในการยืมระหว่างท้องสมุค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา ได้เริ่มนำแฟกซ์มาใช้ในการบริการยืมระหว่างท้องสมุคเมื่อปี ค.ศ. 1960 แฟกซ์นี้เป็นเครื่องรับและส่งภาพถ่ายสำเนาเอกสารทางโทรศัพท์ โดยใช้วิธีการนำเอกสารต้นฉบับใส่เข้าเครื่อง และหมุนโทรศัพท์หมายเลขปลายทางของผู้รับ แจ้งให้ทราบเพื่อจะได้อัดเตรียมเครื่องรับให้พร้อมที่จะรับสัญญาณ เมื่อทั้งสองฝ่ายพร้อมแล้วก็กดปุ่มให้แฟกซ์ทางผู้ส่งเริ่มทำงานได้ แฟกซ์ทางผู้รับจะฟังสัญญาณทางโทรศัพท์ และแปรสำเนาออกเป็นสำเนาเอกสาร ซึ่งผู้รับจะได้รับออกจากเครื่องของตนภายในเวลา 1 นาทีต่อเอกสาร 1 แผ่น ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ระบบสื่อสารระบบใหม่มีคุณลักษณะที่ดีเด่นในด้านที่สามารถส่งสารได้รวดเร็วแน่นอน และไม่ผิดพลาด

ดังจะเห็นว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้จะพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ อันเกิดจากการคิดค้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังเช่นในปัจจุบัน CD-ROM (Compact Disk Read Only Memory) ซึ่งหากพิจารณาจากรูปลักษณะภายนอกแล้ว CD-ROM เป็นเพียงแผ่นวงกลมทำด้วยอลูมิเนียมเคลือบผิวด้วยพลาสติกโพลีคาร์บอเนต ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. แต่การบันทึกข้อมูลนั้นมากมายคือบรรจุ

เพียงหน้าเดียวได้ถึง 730 ล้านไบต์ หรือประมาณ 220,000 หน้ากระดาษ ฐานข้อมูลเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักเป็นฐาน (Black 1986: 518) ข้อมูลบรรณานุกรม นอกจากที่ฐานข้อมูลฉบับที่ก บรรณานุกรมแล้ว ยังสามารถบันทึกสถิติตัวเลข หรือแม้แต่ตัวเอกสารฉบับใดด้วย

## 2.2 การนำไมโครกราฟฟิคเทคโนโลยีมาใช้ในงานห้องสมุด (Micrographic Technology)

ไมโครฟอร์มเป็นวิธีการตีพิมพ์อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีการคิดค้นและได้รับการ ส่งเสริมในต้นปี ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดรู้จักหรือเคย อ่านหนังสือพิมพ์ และวารสารจากแผ่นไมโครฟิล์ม ทั้งฐานข้อมูลและไมโครฟอร์ม เป็นวิธีการของ การเก็บข้อสนเทศ และทั้งสองสิ่งเกี่ยวข้องกันได้ โดยนำมาทำงานร่วมกัน เกิดเทคโนโลยีใหม่ ที่เรียกว่า Computer Output Microfilm (COM) โดยการให้คอมพิวเตอร์พิมพ์ข้อมูลบน ไมโครฟิล์มนั่นเอง (Cochrane 1983: 46)

ดังจะเห็นแล้วว่า หากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ายังคงให้บริการแบบเก่า ย่อมไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งต้องการข้อสนเทศในการตัดสินใจ บรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องพัฒนาตนเอง โดยเพิ่มบทบาทและหน้าที่ของตนใน อนาคต ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้ (Dunphy 1975: 426)

1. เป็นผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค ในการพัฒนาบำรุงรักษาและควบคุมวัสดุอุปกรณ์ ทั้งที่เป็น ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่ห้องสมุดสมัยใหม่นำมาใช้ โดยเป็นผู้พัฒนาระบบและสามารถ ให้ความรู้และให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี
2. เป็นนักบริหาร ผู้ซึ่งกำหนดนโยบายและการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรและบรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความพร้อมเพื่อก้าวสู่บริการใหม่ ๆ



3. เป็นผู้มีความรู้เฉพาะสาขาวิชา ซึ่งเป็นผู้มีความรู้เฉพาะด้าน สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะสาขาอย่างเจาะจง สามารถที่จะวางแผนระบบการศึกษา การพัฒนาบุคลากร เพื่อบริการผู้ใช้เฉพาะกลุ่มเฉพาะสาขาตามความสนใจ

4. เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา สามารถวางโครงการ จัดทำโปรแกรม การเรียนการสอน เพื่อบริการแก่อาจารย์และนักศึกษา ตามหลักสูตร

5. เป็นนักวิจัยเชิงสำรวจ เป็นผู้ซึ่งทำหน้าที่สำรวจถึงความต้องการของผู้ใช้ในชุมชน หรือในสังคมตามขอบเขตความรับผิดชอบ เช่น ทำหน้าที่ประสานงานกับอาจารย์ เพื่อให้ทราบความต้องการของอาจารย์ อันเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน

6. เป็นบรรณารักษ์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและคอยแนะนำผู้ใช้ให้ได้รับข้อสันเทศอย่างสมบูรณ์ถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

## หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### ประวัติ

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปี พ.ศ. 2507 ซึ่งในระยะแรกนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้อาศัยสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร เป็นที่เรียนชั่วคราว ในขณะที่เดียวกันหอสมุดได้อาศัยสถานที่ของคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ คือ ตึกคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นที่ทำการในขณะนั้น

ในระยะก่อตั้งนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลแคนาดา โดยทางมหาวิทยาลัยแมนิโทบาแห่งแคนาดา ได้จัดส่งอาจารย์มาช่วยในการสอนตามข้อตกลงที่มีอยู่ระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งสอง สำหรับด้านการจัดตั้งหอสมุดนั้น มหาวิทยาลัยแมนิโทบาได้ส่งบรรณารักษ์ชาวแคนาดาเตียนมาช่วยดำเนินการคือ Mr.Derek R Francis ซึ่งได้เดินทางเข้ามาช่วยเหลือกิจการหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยโครงการความช่วยเหลือแผนโคลัมโบระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2508 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2509 รวมระยะเวลา 1 ปี 4 เดือน

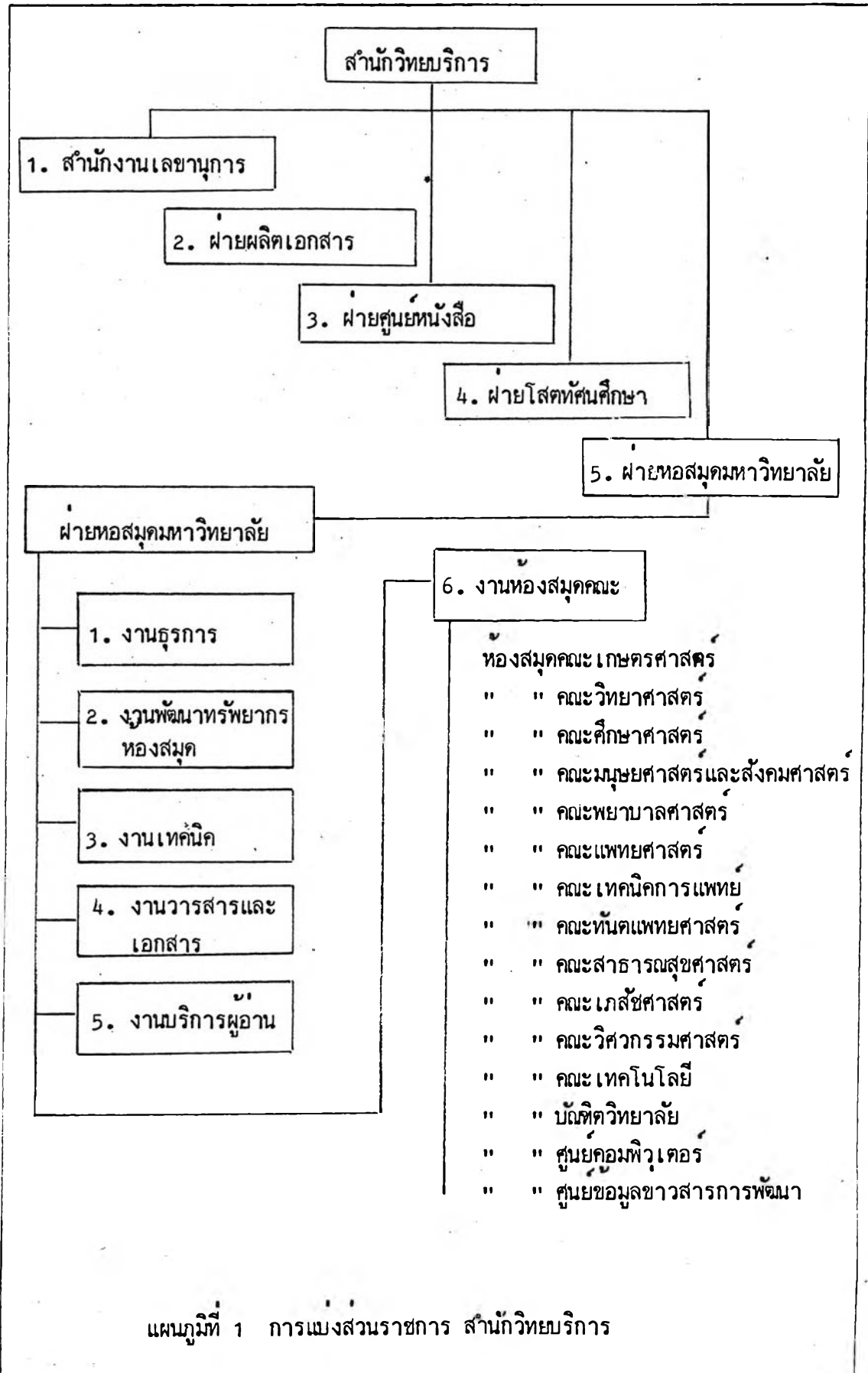
ในปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ย้ายมาทำการสอนที่จังหวัดขอนแก่น ต่อมาวันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2509 หอสมุดย้ายมาเปิดบริการอยู่ที่อาคารสองชั้น ตึกคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นห้องมีเครื่องปรับอากาศ ปัจจุบันเป็นหอสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ การย้ายหอสมุดจากกรุงเทพฯ ครั้งนี้ Mr.Derek R Francis ได้ร่วมมือกับบรรณารักษ์ชาวไทย ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย คือ ม.ร.ว. จีระวัฒน์ จักรพันธ์

Mr.Derek R Francis ได้เคยเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างหอสมุดกลางไว้ว่า ควรครอบคลุมถึงการขยายตัวของหอสมุดกลางในระยะเวลา 10 ปีด้วย อาคารที่สร้างควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เพื่อป้องกันความร้อน ความชื้น ซึ่งจะทำลายหนังสือและจะกระตุ้นให้มีผู้มาใช้หอสมุดมากขึ้นด้วย

ต่อมามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้สร้างหอสมุดกลางขึ้นด้วยเงินงบประมาณจำนวน 2,500,000 บาท หอสมุดกลางสร้างเสร็จเรียบร้อยเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2511 ซึ่งมีลักษณะเป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น แต่ไม่ได้ติดเครื่องปรับอากาศ ชั้นล่างเป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และฝ่ายงานเทคนิคของแผนกต่างๆ รวมทั้งห้องอ่านวารสาร ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องจัดนิทรรศการ และห้องภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชั้นบนมีพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร จุคนได้ 250 ที่นั่ง ให้บริการรับจ่ายหนังสือและเป็นห้องอ่านหนังสือ แต่อย่างไรก็ตาม แม้อาคารหอสมุดกลางจะสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ครุภัณฑ์ต่างๆ ยังสร้างไม่เสร็จ ทางคณะศึกษาศาสตร์ต้องการสถานที่เรียนชั่วคราวสำหรับนักเรียนสาธิต คณะศึกษาศาสตร์จึงได้ขอใช้หอสมุดกลางเป็นสถานที่เรียนของนักเรียนสาธิตเรื่อยมาเป็นเวลาถึง 3 ปีเศษ จนกระทั่งเดือนเมษายน พ.ศ.2515 หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้ย้ายจากคณะศึกษาศาสตร์มาอยู่ที่อาคารหอสมุดกลางหลังใหม่ ดังกล่าว (เดือนใจ บัวคลี่ 2522: 2-3)

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งหน่วยงานเป็น 9 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกพัฒนาทรัพยากรหอสมุด แผนกวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาต่างประเทศ แผนกวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทย แผนกวารสาร แผนกบริการผู้อ่าน แผนกเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล แผนกโสตทัศนศึกษา และแผนกนิเทศหอสมุด

เนื่องจากอาคารหอสมุดกลางหลังนี้ ตั้งอยู่ห่างไกลจากศูนย์กลางชุมชนในมหาวิทยาลัย ไม่สะดวกต่อการไปใช้บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้สร้างอาคารหอสมุดกลางหลังใหม่ขึ้นให้อยู่ในศูนย์กลางชุมชน ซึ่งอยู่ใกล้หอพักและคณะต่างๆ มากที่สุด ซึ่งเป็นที่ตั้งของหอสมุดกลางในปัจจุบัน ตึกหอสมุดกลางหลังใหม่ หรือหอสมุดกลางในปัจจุบันได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2522 และก่อสร้างเสร็จในวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ.2524 ซึ่งในการดำเนินการก่อสร้างครั้งนี้ ใช้งบประมาณ 12 ล้านบาท ซึ่งเป็นงบประมาณผูกพันระหว่างปีงบประมาณ 2522-2524



แผนภูมิที่ 1 การแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ

### การบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นฝ่ายหนึ่งของสำนักวิทยบริการ มีชื่อว่า ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักวิทยบริการประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายผลิตเอกสาร ฝ่ายศูนย์หนังสือ ฝ่ายโสตทัศนศึกษาและฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ เป็นรองประธาน และกรรมการซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจากผู้แทนของคณะ หรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะแห่งละ 1 คน คณะกรรมการชุดนี้มีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการให้บริการ พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับการให้บริการทางวิชาการ และทำหน้าที่วางแผนงานของสำนักวิทยบริการ ส่วนการดำเนินงานของสำนักฯ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1 การแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการ

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น รับผิดชอบในงานด้านเทคนิคในห้องสมุดสาขาอีก 15 แห่ง ส่วนงานบริการเป็นความรับผิดชอบของบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดสาขานั้นๆ

### อาคารสถานที่

ปัจจุบันเป็นอาคารเอกเทศ 3 ชั้นครึ่ง

ชั้นที่ 1 เป็นที่ทำงานของงานบริหาร งานเทคนิค และฝ่ายผลิตเอกสาร รวมทั้งห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมเล็กด้วย

ชั้นที่ 2 เป็นทางเข้าของผู้ใช้ บริการวารสารใหม่ และวารสารเย็บเล่ม บริการยืมและคืนหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นที่ตั้งของตู้บรรณการของห้องสมุด และเป็นบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์

ชั้นที่ 3 เป็นห้องอ่านหนังสือภาษาไทย ห้องอ่านหนังสือภาษาต่างประเทศ ห้องบริการโสตทัศนศึกษา และมีห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มให้บริการด้วย

รวมพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมดประมาณ 3,600 ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านหนังสือ  
ประมาณ 500 ที่นั่ง

### ทรัพยากร

จากสถิติการสำรวจหนังสือครั้งล่าสุด ระหว่างวันที่ 16-27 มีนาคม 2530 พบว่า  
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีหนังสือรวมทั้งสิ้น 52,104 เล่ม แยกเป็นหนังสือภาษาไทย  
21,903 เล่ม และหนังสือภาษาต่างประเทศ 29,987 เล่ม ส่วนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ตลอดจน  
โสตทัศนวัสดุของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้ มีรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1  
ดังนี้

ตารางที่ 1 หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และโสตทัศนวัสดุของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ปี 2530

ประเภท	จำนวน	หน่วย
<b>หนังสือทั่วไป</b>		
หนังสือภาษาไทย	13,660	เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศ	23,620	เล่ม
รวม	37,280	เล่ม
<b>หนังสืออ้างอิง</b>		
หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	4,278	เล่ม
หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	4,514	เล่ม
รวม	8,792	เล่ม
<b>นวนิยายและเรื่องสั้น</b>		
นวนิยายและเรื่องสั้นภาษาไทย	2,207	เล่ม
นวนิยายและเรื่องสั้นภาษาต่างประเทศ	1,093	เล่ม
รวม	3,300	เล่ม
<b>วิจัย</b>		
วิจัยภาษาไทย	1,369	เล่ม
วิจัยภาษาต่างประเทศ	315	เล่ม
รวม	1,684	เล่ม
<b>ภาคินิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาตรี</b>		
ภาคินิพนธ์ภาษาไทย	348	เล่ม
ภาคินิพนธ์ภาษาต่างประเทศ	137	เล่ม
รวม	485	เล่ม

ตารางที่ 1 หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และโสตทัศนวัสดุของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ปี 2530 (ต่อ)

ประเภท	จำนวน	หน่วย
<b>วิทยานิพนธ์</b>		
วิทยานิพนธ์ภาษาไทย	41	เล่ม
วิทยานิพนธ์ภาษาอังกฤษ	310	เล่ม
รวม	351	เล่ม
<b>จุลสาร</b>		
จุลสารภาษาไทย	1,490	รายการ
จุลสารภาษาต่างประเทศ	316	รายการ
รวม	1,806	รายการ
<b>วารสารวิชาการ</b>		
วารสารภาษาไทย	555	ชื่อ
วารสารภาษาต่างประเทศ	684	ชื่อ
รวม	1,239	ชื่อ
<b>นิตยสาร</b>		
นิตยสารภาษาไทย	20	ชื่อ
นิตยสารภาษาต่างประเทศ	10	ชื่อ
รวม	30	ชื่อ
<b>หนังสือพิมพ์</b>		
หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	18	ชื่อ
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	3	ชื่อ
รวม	21	ชื่อ



ตารางที่ 1 หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และโสตทัศนวัสดุของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ปี 2530 (ต่อ)

ประเภท	จำนวน	หน่วย
โสตทัศนวัสดุ		
แผนที่	481	แผ่น
สไลด์	94	ชุด
ฟิล์มภาพยนตร์	114	ม้วน
ไมโครฟิล์ม	76	ม้วน
ไมโครฟิช	226	ชุด
เทปโทรทัศน์	228	ตลับ
เทปภาษา	644	ตลับ
เทปคำบรรยาย	22	ตลับ
เทปเสียงมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	200	ตลับ
ฟิล์มสตริป	112	ชุด
แผ่นภูมิ	16	แผ่น
รวม	2,213	รายการ.

#### บุคลากร

ในปัจจุบัน หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบรรณารักษ์ 25 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป 33 คน นอกจากนี้มีลูกจ้างประจำ 28 คน และลูกจ้างชั่วคราว 8 คน รวมทั้งสิ้น 94 คน

## เวลาที่เปิดบริการ

กำหนดเวลาที่เปิดให้บริการของหอสมุดกลาง มีดังนี้

วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 9.00 น. - 16.00 น.

นอกจากนี้ในช่วงก่อนสอบกลางภาคและปลายภาคในแต่ละปีการศึกษา ประมาณ 2 สัปดาห์ หอสมุดกลางเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ เฉพาะวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 16.30 น. - 20.00 น. และ 22.30 น. ตามลำดับ ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ นั้นให้บริการตามปกติ

หยุดให้บริการในระหว่างปิดภาคการศึกษา และวันหยุดราชการประจำปี

## ผู้ใช้หอสมุด

ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วยอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา ลูกจ้าง นอกจากนี้ยังให้บริการแก่อาจารย์พิเศษ และบุคคลที่อยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย-ขอนแก่น ได้แก่ นักเรียนซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าใช้เป็นกลุ่ม โดยโรงเรียนติดต่อขอใช้ หอสมุดกลางล่วงหน้า บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกวิสามัญ และบุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานบริการ บรรณารักษ์หัวหน้าเวร หรือบรรณารักษ์หอสมุดกลางอื่นๆ พิจารณาอนุญาต เป็นรายๆ ไป

จากสถิติผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดทั้งปี พ.ศ.2529 มีทั้งสิ้น 546,027 คน สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น ในปีการศึกษา 2529 มีทั้งหมด จำนวน 5,756 คน

### บริการของหอสมุดกลาง



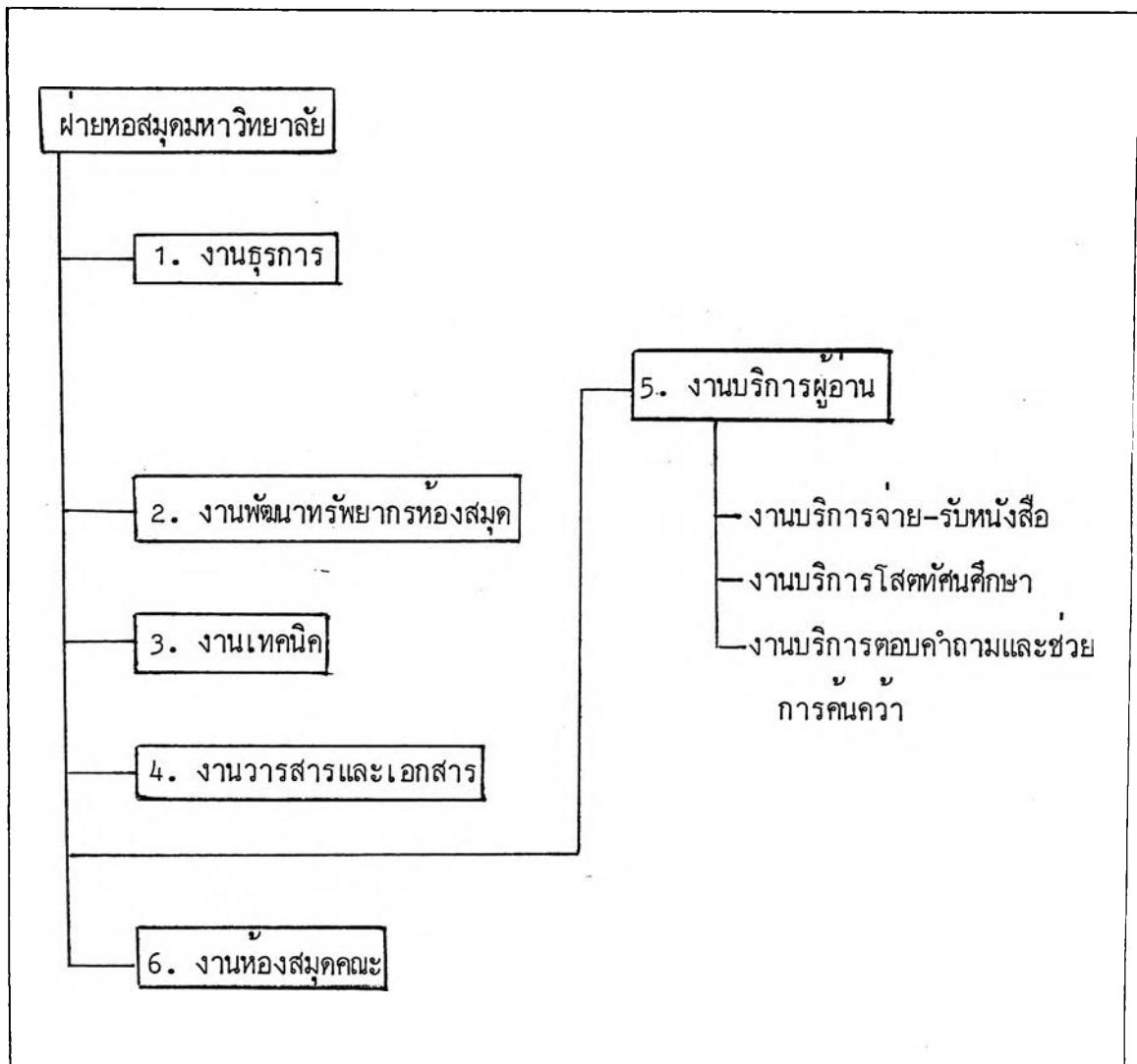
บริการต่างๆ ที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ หอ จะสรุปได้ดังนี้ (ขอนแก่น, มหาวิทยาลัย. หอสมุดกลาง 2530: 2-3)

1. บริการให้ยืม จอง และสำรองหนังสือ วารสาร และเอกสารอื่นๆ
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการค้นคว้าวิจัย
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
5. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิงต่างๆ
6. บริการถ่ายเอกสาร
7. บริการโสตทัศนศึกษา
8. บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม

### บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### ประวัติและลักษณะการบริหารงาน

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็น ส่วนหนึ่งของงานบริการผู้อ่าน ซึ่งจัดให้มีขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย-ขอนแก่น (อภัย ประกอบผล, สัมภาษณ์) ทั้งนี้งานบริการผู้อ่านประกอบด้วยงานบริการจ่าย-รับ หนังสือ งานบริการโสตทัศนศึกษาและงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 การแบ่งงานของฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย

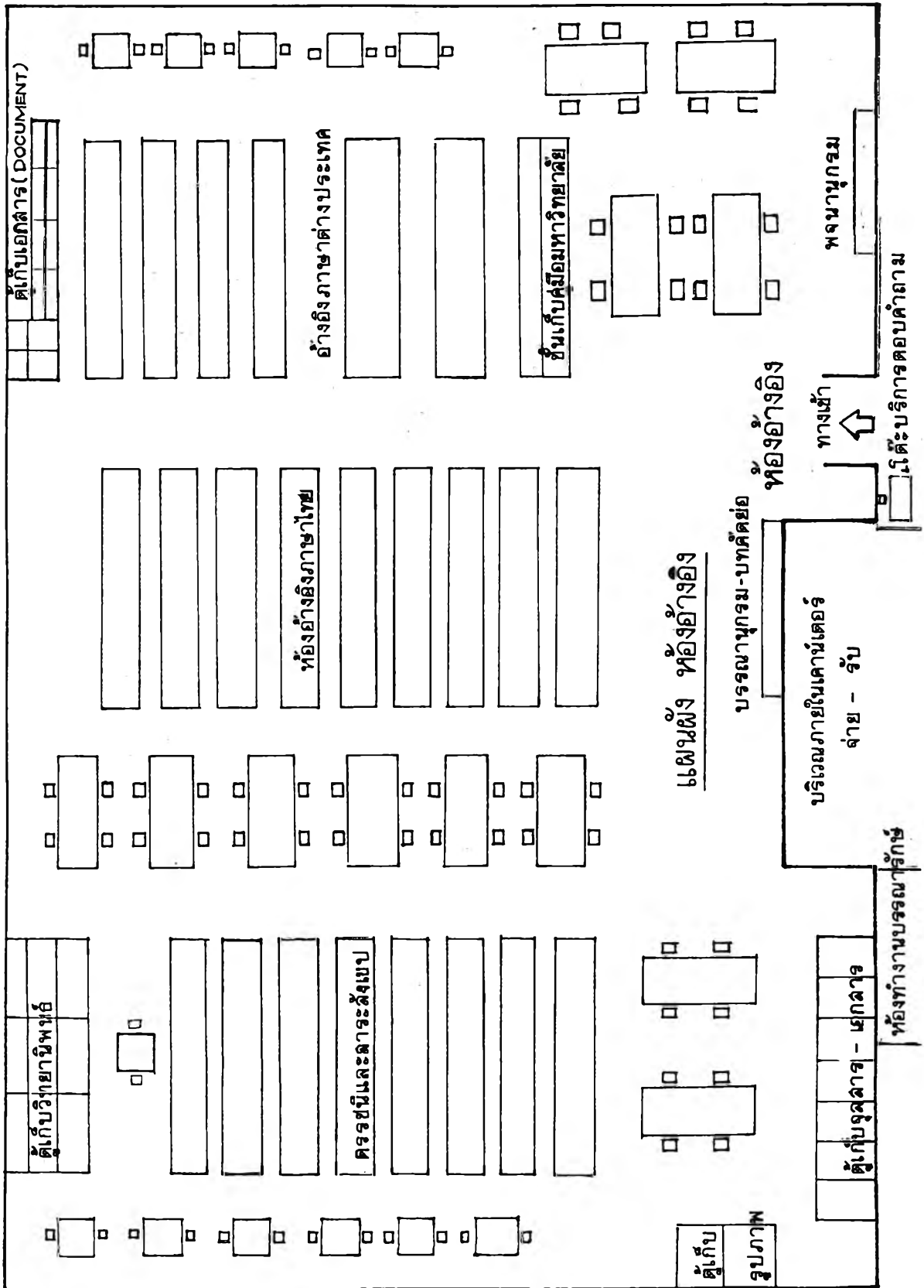
## อาคารสถานที่

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งอยู่ชั้น 2 ของอาคารสำนักวิทยบริการ โกลบริเวจฉาย-รับหนังสือ ตรงข้ามห้องวารสาร ซึ่งประกอบด้วยห้องอ้างอิงที่มีพื้นที่ขนาด 400 ตารางเมตร ภายในเป็นที่เก็บหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ใ้แก่หนังสืออ้างอิงทั่วไป หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา ซึ่งจัดเรียงตามเลขเรียกหนังสือ และสำหรับวารสารสาระสังเขปและครรชนันัน จัดเรียงตามอักษรรายชื่อวารสารสาระสังเขปและครรชนันัน มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านค้นคว้า ซึ่งจุคนได้ประมาณ 75 คน ดังแผนผังที่ 1 ห้องอ้างอิง

สำหรับโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านัน มีลักษณะเป็นโต๊ะบริการเฉพาะบุคคล ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องอ้างอิง ซึ่งมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประจำที่โต๊ะ 1 คน คอยให้บริการตลอดเวลาที่หอสมุดกลางเปิดบริการ นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์สำหรับใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้จำนวน 1 เครื่อง และโทรศัพท์ติดตอเฉพาะภายในห้องสมุดสำหรับใช้ติดต่อกับงานอื่นๆ จำนวน 1 เครื่อง

## บุคลากร

สำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านัน ประกอบด้วยบรรณารักษ์จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้นจำนวน 2 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 คนนี้ ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่หลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการจ่าย-รับหนังสือ ดังนั้นจึงมีเวลาในการเก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้นเพียงช่วงเดียวคือ ระหว่างเวลา 8.30 - 9.30 น. และจะเก็บหนังสืออ้างอิงตามโต๊ะอ่านหนังสืออีกครั้งในช่วงกอนห้องสมุดปิดทำการ 15 นาที นำมาไว้รวมกันเพื่อความสะดวกในการเก็บชั้นชั้นในวันต่อไป นอกจากนี้ยังมีนักการภารโรงรับผิดชอบทำความสะอาดในบริเวณห้องอ้างอิงอีกจำนวน 1 คนด้วย



แผนผัง 1 ห้องอ้างอิง

### เวลาที่ให้บริการ

ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น บรรณารักษ์ทั้ง 2 คน จะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้บริการทุกวัน ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ หากเป็นกรณีที่เป็นเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการนอกเวลาราชการ จะมีบรรณารักษ์หัวหน้าเวร ซึ่งหมุนเวียนจากงานอื่นๆ ค่อยมาประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดเวลาเช่นกัน

### ผู้ใช้บริการ

จากสถิติของการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น เฉพาะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภท ปี พ.ศ. 2529 ตลอดทั้งปี พอสรุปได้ดังนี้

บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า		
ประเภทคำถามยาก	1,020	คำถาม
ประเภทคำถามง่าย	922	คำถาม
รวม	2,042	คำถาม
บริการยืมระหว่างห้องสมุด		
ให้บริการแก่อาจารย์	167	รายการ
ให้บริการแก่นักศึกษา	65	รายการ
รวม	232	รายการ
บริการให้อ่านภายในห้องสมุด		
บริการให้อ่านจุลสาร	497	ครั้ง
บริการให้อ่านวิทยานิพนธ์	284	ครั้ง
รวม	781	ครั้ง

## ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดขึ้นสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีทั้งสิ้น 11 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่หอสมุดกลางมุ่งที่จะให้เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างหอสมุดกลางกับผู้ใช้ โดยเฉพาะในกรณี que ผู้ใช้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์จะประจำที่โต๊ะเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาเข้ามาติดต่อสอบถามปัญหานั้นๆ ด้วยตนเอง โดยที่บรรณารักษ์จะพิจารณาคำถาม และอาจมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้ประกอบ เพื่อให้ทราบรายละเอียดของคำถาม และความต้องการของผู้ใช้ อย่างแท้จริง ถ้าเป็นคำถามที่ต้องค้นคว้า บรรณารักษ์จะช่วยค้นหาคำตอบโดยใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ทั้งที่เป็นบัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม บัตรบรรณานุกรมหนังสือรวมเรื่อง บัตรบรรณานุกรมราชกิจจานุเบกษา บัตรบรรณานุกรมชีวประวัติ ที่บรรณารักษ์ได้จัดเตรียมไว้ หรืออาจค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ตามลักษณะของคำถาม เมื่อบรรณารักษ์ค้นหาคำตอบและแนะนำผู้ใช้เรียบร้อยแล้ว บรรณารักษ์จะบันทึกการให้บริการลงในแบบฟอร์มบันทึกคำถาม คำตอบ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ รายละเอียดของคำถาม รายละเอียดของคำตอบว่าสามารถค้นได้จากเอกสารชื่อใด และมีหัวเรื่องใด รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ถามว่าเป็นอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา หรือบุคคลภายนอก และติดต่อด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ วันเวลาที่ให้บริการและเวลาที่ได้อำตอบ

สำหรับกรณีที่เป็นคำถามง่ายๆ ทั่วไป ซึ่งบรรณารักษ์สามารถตอบคำถามนั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องค้นคว้า บรรณารักษ์จะบันทึกจำนวนครั้งที่มีการถามคำถามง่าย ๆ รวมรวมเก็บสถิติประจำวัน



2. บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ เป็นบริการตอบคำถามอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้จะใช้โทรศัพท์ติดต่อบรรณารักษ์เพื่อถามคำถามเกี่ยวกับห้องสมุดหรือหนังสือ หรือข้อมูลอื่นๆ บรรณารักษ์จึงต้องอาศัยความรวดเร็วในการค้นหาคำตอบแก่ผู้ใช้เป็นพิเศษ สำหรับโทรศัพท์ที่ใช้ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดกลางมีเพียงเครื่องเดียว ส่วนกรณีที่ใช้ติดต่อผ่านทางไปรษณีย์นั้น โดยทั่วไปมักอยู่ในรูปของจดหมาย บรรณารักษ์จะค้นหาคำตอบ และตอบกลับทางจดหมายเช่นกัน

สำหรับการเก็บสถิติและบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการนั้น จะใช้แบบฟอร์มบันทึกคำถาม คำตอบ เช่นเดียวกับการบันทึกคำถามคำตอบของบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3. บริการช่วยและแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม บริการนี้มุ่งที่จะช่วยเหลือนักศึกษาใหญ่รู้จักวิธีรวบรวมบรรณานุกรม เพื่อประกอบการเรียนและการทำรายงาน ในกรณีนี้ผู้ใช้ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร หรือสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สนใจ ดังนั้นการรวบรวมบรรณานุกรมจึงต้องอาศัยการค้นจากเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม และวารสารสารระสังเขปและบรรณานุกรม รวมถึงหนังสืออ้างอิงที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องด้วย บรรณารักษ์จะสามารถช่วยแนะนำผู้ใช้ได้โดยแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น โดยเฉพาะการค้นหัวเรื่อง ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่สุด และอธิบายถึงวิธีการลงรายการบรรณานุกรมอย่างถูกต้อง

4. บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินพนธ์ เป็นบริการที่บรรณารักษ์ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในการจัดทำรายงาน หรือภาคินพนธ์ที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ในการศึกษาวิชาต่างๆ นับตั้งแต่การค้นคว้าเอกสาร ตำรา การลงรายการเชิงบรรณานุกรม ตลอดจนการเขียนหรือพิมพ์ใหญ่แบบฟอร์มในการจัดทำรูปเล่ม เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์จะให้คำแนะนำ และอาจแนะนำให้ไปศึกษาเพิ่มเติมจากหนังสือคู่มือการทำรายงาน หรือทำภาคินพนธ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดประกอบอีกด้วย

5. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการและบัตรครรชนีวารสาร เป็นบริการที่บรรณารักษ์ช่วยแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักวิธีใช้บัตรรายการ และบัตรครรชนีวารสารที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นรายบุคคล นับตั้งแต่การอธิบายส่วนต่างๆ ของบัตรรายการ ทั้งที่เป็นบัตรประเภทผู้แต่ง ชื่อเรื่อง และหัวเรื่อง และอธิบายสัญลักษณ์ต่างๆ ที่แสดงในบัตรรายการ เช่น สัญลักษณ์ที่ใช้แสดงการเป็นสหบัตรรายการ นั่นคือ อักษรย่อของคณะต่างๆ ที่ใช้ในบัตรรายการ บ่งชี้ให้ทราบว่าหนังสือเล่มนั้นมีอยู่ในห้องสมุดแห่งใด บริการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและใช้เครื่องมือช่วยคนของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง และหากเกิดปัญหาในการใช้ครั้งต่อไป อาจมาขอคำปรึกษาจากบริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นหาอีกครั้งหนึ่ง

6. บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสารสาระสังเขปและครรชนี เป็นบริการที่ผู้ใช้ต้องการทราบวิธีใช้หนังสืออ้างอิง วารสาร สาระสังเขปและครรชนี เพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นหา ผู้ใช้อาจมาติดต่อขอใช้บริการเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม บรรณารักษ์จะอธิบายวิธีการใช้ตามความต้องการอย่างละเอียด สำหรับวารสารสาระสังเขปและครรชนีนี้มีคู่มือประกอบการแนะนำเป็นบางชื่อที่สำคัญ เช่น คู่มือการใช้ Biological Abstracts คู่มือการใช้ Sciences Citation Index เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสไลด์แนะนำวิธีใช้วารสารสาระสังเขปและครรชนี เป็นบางชื่อด้วย ซึ่งจัดเก็บไว้ในบริการทำงานบริการ-โสตทัศนศึกษา

สำหรับการค้นหาตัวเลขของหนังสืออ้างอิงนั้น สามารถค้นได้จากบัตรรายการ ซึ่งรวมอยู่กับบัตรรายการของหนังสือทั่วไป มิได้จัดแยกบัตรรายการของหนังสืออ้างอิงออกมาต่างหาก โดยสังเกตได้จากอักษร Ref. หรือ อ. เหนือเลขเรียกหนังสือในบัตรรายการ ที่แสดงให้ทราบว่าหนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ หรือหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ดังนั้นหนังสืออ้างอิงจึงมีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือเช่นเดียวกับการจัดเรียงหนังสือทั่วไปบนชั้น แต่จะแยกเก็บไว้ในห้องอ้างอิงต่างหาก ส่วนวารสารสาระสังเขปและครรชนีจะจัดเก็บไว้ในห้องอ้างอิงเช่นกัน แต่จะแยกออกจากชั้นหนังสืออ้างอิงต่างหาก โดยจัดเรียงตาม



สำหรับการแนะนำการใช้ของสมุดแบบเป็นรายบุคคล หรือแบบไม่เป็นทางการ นั้น เมื่อนักศึกษามาติดต่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ของสมุดเป็นรายบุคคลกับบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กรณีบรรณารักษ์จะแนะนำการใช้ของสมุดอย่างคร่าวๆ เน้นที่การใช้บัตรรายการ และบัตรรชนีวารสาร หรือเลือกอธิบายรายละเอียดในบางเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการทราบและซักถาม ดังนั้นการแนะนำการใช้ของสมุดแบบนี้จะมีลักษณะไม่เป็นทางการ ไม่มีการจ่ายสไลด์ประกอบเสียงแนะนำของสมุดกลาง ดังเช่นการแนะนำการใช้ของสมุดแบบเป็นทางการ ทั้งนี้การแนะนำการใช้ของสมุดแต่ละครั้ง อาจมีคู่มือการใช้ของสมุดแจกด้วย

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อช่วยผู้ใช้ในการติดต่อขอยืมหรือขอยืมเอกสารจากห้องสมุดอื่นที่มีเอกสารหรือหนังสือนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้ใช้นำบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการมาติดต่อขอใช้บริการกับบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์จะตรวจสอบรายการบรรณานุกรมกับคู่มือ ซึ่งได้แก่ บรรณานุกรมและดรรชนีรายชื้อวารสารที่มีอยู่ในห้องสมุดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบว่าเอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้นอยู่ในห้องสมุดแห่งใด จากนั้นจึงดำเนินการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดที่มีเอกสารหรือหนังสือนั้น เมื่อห้องสมุดได้รับเอกสารแล้วจึงติดต่อผู้ใช้ใหม่มารับเอกสารหรือสิ่งพิมพ์นั้น พร้อมกับให้ผู้ใช้ชำระเงินค่าถ่ายสำเนาเอกสาร ในกรณีที่มีการถ่ายสำเนาเอกสาร เฉพาะส่วนที่ห้องสมุดผู้ถ่ายสำเนาระบุ ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายในการติดต่อของสมุดกลางเป็นผู้รับผิดชอบ แต่ก่อนที่ผู้ใช้จะรับเอกสารนั้นไป ห้องสมุดกลางจะถ่ายสำเนาเอกสารฉบับนั้นเก็บไว้จำนวน 1 ชุด เพื่อจัดทำเป็นเอกสารให้บริการแก่ผู้ใช้อื่นๆ ต่อไป

9. บริการติดต่อขอยืมสำเนาจากบทความ หรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ ซึ่งหาไม่ได้ในห้องสมุดในประเทศ ในกรณีผู้ใช้ นำบรรณานุกรมมาติดต่อบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการติดต่อขอยืมหรือถ่ายสำเนาเอกสาร และเมื่อบรรณารักษ์ตรวจสอบบรรณานุกรมแล้วพบว่าสิ่งพิมพ์นั้นไม่มีในห้องสมุดภายในประเทศเลย จำเป็นต้องติดต่อขอยืมสำเนาจากห้องสมุดต่างประเทศ ซึ่ง

ปัจจุบันหอสมุดกลางสามารถติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสารจากหอสมุดแห่งชาติอังกฤษ (The British Library Document Supply Centre) ซึ่งผู้ใช้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบริการครึ่งหนึ่งของราคาค่าอุปถัมภ์ ตามจำนวนหน้าที่ต้องถ่ายสำเนาเอกสารคือ 1 บทความ ไม่เกิน 10 หน้า ต่อ 1 อุปถัมภ์ ซึ่งคิดเป็นเงินอุปถัมภ์ละ 130 บาท ส่วนอีกครึ่งหนึ่งของราคาค่าอุปถัมภ์และค่าใช้จ่ายในการติดต่อทางไปรษณีย์นั้น หอสมุดกลางเป็นผู้รับผิดชอบ

10. บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์ และเอกสารเป็นสิ่งพิมพ์ของหอสมุด ซึ่งจัดเก็บไว้ต่างหาก แยกออกจากหนังสือทั่วไป จุลสารจะจัดเก็บไว้ในแฟ้มแยกเก็บตามหัวเรื่องแล้วจัดเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่องไว้ในตู้เหล็กเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ วิทยานิพนธ์จัดเก็บไว้ในตู้เก็บวิทยานิพนธ์โดยเฉพาะ ส่วนเอกสารจัดเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสาร ซึ่งสิ่งพิมพ์ทั้งสามประเภทจัดเก็บเป็นชั้นเปิดไว้ในห้องอ้างอิงทั้งหมด ซึ่งหากผู้ใช้ต้องการใช้ ต้องติดต่อขอใช้กับบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ส่วนการค้นหายุทธศาสตร์ วิทยานิพนธ์ และเอกสารนั้น สามารถค้นหาได้จากบัตรรายการ ซึ่งรายละเอียดในบัตรรายการจะระบุให้ทราบว่าเป็นจุลสาร วิทยานิพนธ์ หรือเอกสาร พร้อมกับบอกให้ติดต่อบรรณารักษ์ด้วย แต่ทั้งนี้ก่อนที่บรรณารักษ์จะให้ผู้ใช้นำจุลสาร วิทยานิพนธ์ หรือเอกสารไปใช้ภายในหอสมุดนั้น จะต้องบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการลงในแบบฟอร์มการให้บริการอ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์ หรือเอกสาร พร้อมกับขอบัตรประจำตัวสมาชิกหอสมุด หรือบัตรประจำตัวนักศึกษาที่มาแนบไว้กับแบบฟอร์มเพื่อเป็นหลักฐาน และจะคืนให้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้นำจุลสาร วิทยานิพนธ์ หรือเอกสารมาคืนต่อบรรณารักษ์แล้ว ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถยืมออกจากหอสมุดได้เฉพาะเอกสารเท่านั้นนาน 7 วัน โดยมีขั้นตอนการยืมเช่นเดียวกับการยืมหนังสือทั่วไป

11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ เมื่อหนังสือใหม่ได้ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการเรียบร้อยแล้ว หนังสือใหม่ทุกเล่มจะถูกส่งไปยังงานบริการบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะคัดเลือกหนังสือใหม่ที่เห็นว่ามีน่าสนใจบางเล่ม

มาจัดทำสารสังเขป แล้วนำไปจัดแสดงที่ตู้แสดงนิทรรศการหนังสือใหม่ส่วนหนังสือใหม่เล่มอื่น  
บรรณารักษ์จะนำไปจัดไวบนชั้นแสดงหนังสือใหม่ โดยประทับตราที่บัตรยืมหนังสือที่อยู่ท้ายเล่ม  
ในช่องผู้ยืม ยืมออกได้ตั้งแต่วันที่... พร้อมกับระบุวันที่ที่ยืมออกได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกำหนด  
ไม่ให้ผู้ใช้ยืมออกในช่วงจัดแสดงหนังสือใหม่ ซึ่งจะใช้เวลาในการจัดแสดงนาน 7 วัน แต่ผู้ใช้  
สามารถจองหนังสือใหม่ที่สนใจนั้นได้ โดยเขียนชื่อและเลขประจำตัวสมาชิกห้องสมุดไว้ใน  
บัตรยืมหนังสือนั้น เนื่องจากการจัดแสดงหนังสือใหม่นั้นต้องขึ้นอยู่กับจำนวนหนังสือใหม่ที่ถูกนำขึ้น  
มาให้บริการแต่ละครั้ง และวันที่หนังสือเสร็จขึ้นตอนการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการไม่  
แน่นอน จึงทำให้กำหนดการแสดงผลหนังสือใหม่และจำนวนหนังสือที่จัดแสดงในแต่ละครั้งไม่แน่นอน  
ตามไปด้วย