

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้แก่ ความหมาย ประวัติความเป็นมา หน้าที่และขอบเขต การจัดดำเนินงาน ปรัชญา แนวคิดและทฤษฎี แนวโน้ม ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference or Information Services) มีผู้เรียกเป็นภาษาไทยที่ต่างกันไป เช่น บริการตอบคำถาม บริการสนเทศ บริการสารนิเทศ บริการอ้างอิงและสนเทศ บริการเพื่อการค้นคว้า บริการช่วยการค้นคว้า บริการนี้ได้มีผู้ทำการศึกษาและอธิบายความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกันให้ความหมายว่า เป็นงานขั้นตอนหนึ่งของห้องสมุดที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศ และช่วยเหลือให้มีการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัย (American Library Association, 1983 : 118)

กาลวิน (Galvin, 1978 : 210) ให้ความหมายว่า เป็นบริการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการแสวงหาสารนิเทศ ถ้าจะกำหนดว่าห้องสมุดมีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ การจัดหาหนังสือและวัสดุ การจัดระเบียบแบบแผนของหนังสือและวัสดุ และการเผยแพร่สารนิเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การเผยแพร่สารนิเทศนั่นเอง

ดาวิสัน (Davinson, 1979 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ต้องการเป็นรายบุคคล

ฮาร์รอด (Harrod's Librarians' Glossary, 1987 : 656) ให้ความหมายว่า เป็นสาขาหนึ่งของงานบริการในห้องสมุด เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการในสาขาวิชาต่าง ๆ

แคทซ์ (Katz, 1987 : 1 : 5) ให้ความหมายว่า เป็นบริการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศต่าง ๆ ที่ต้องการ ความช่วยเหลืออาจอยู่ในรูปของการตอบคำถามเรื่องทั่วไป การช่วยค้นหาคำตอบที่ต้องใช้เวลาค้น คำตอบที่ได้รับอาจนำไปใช้ได้ทันที อาจเป็นเพียงบรรณานุกรม หรือนำเสนอแหล่งสารนิเทศที่ต้องการ

จารุวรรณ สินธุโสภณ (2521 : 101-102) ให้ความหมายว่า เป็นบริการของห้องสมุดในด้านการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาข้อเท็จจริงหรือข่าวสารต่าง ๆ และช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้ห้องสมุด

วิสิทธิ์ จันทวงศ์ (2521 : 7) ให้ความหมายว่า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละคนให้สามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว อย่างถูกต้องและเหมาะสม และอย่างคุ้มค่าจากทรัพยากรของห้องสมุด

อัมพร ทีชะระ (2528 : 165-166) ให้ความหมายว่า เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ค้นหาคำตอบของคำถามตั้งแต่คำถามง่าย ๆ ไปจนถึงคำถามยาก ๆ ต้องอาศัยการค้นคว้าหาคำตอบจากแหล่งความรู้หลายประเภท จุดประสงค์ใหญ่ในการให้บริการนี้คือ การจัดหาตัวคำตอบ อาจเป็นข้อเท็จจริง บทแปล บทย่อ บรรณานุกรมหรือดรรชนีให้ผู้ใช้โดยตรง ลักษณะและขอบเขตของการให้บริการขึ้นอยู่กับประเภทและขนาดของห้องสมุด

จากความหมายที่รวบรวมมาทั้งหมดนี้ พอจะสรุปได้ว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการประเภทหนึ่งของห้องสมุดที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้ใช้ให้สามารถศึกษาและค้นหาสารนิเทศในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคลในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้ได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด

ประวัติความเป็นมาของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้จัดให้มีขึ้นในห้องสมุดประชาชน ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1876 ผู้ริเริ่มคือ แซมมวล เอส กรีน (Samuel S. Green) บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนวูสเตอร์ (Worcester Library) โดยในการประชุมสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน กรีนได้เสนอแนวความคิดในด้านการให้บริการผู้ใช้ สรุปได้ว่า บรรณารักษ์ควรจะทำตัวให้ผู้ใช้เข้าถึงอยู่เสมอ คอยช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้ขบถปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้อง บรรณารักษ์จำนวนมากเห็นด้วยกับแนวความคิดของกรีน และได้นำแนวความคิดนี้ไปใช้กับงานบริการในห้องสมุดของตนอย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ได้พัฒนาไปพร้อม ๆ กับระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย กล่าวคือ วิธีการสอนของอาจารย์นิยมใช้ตำราเล่มเดียวและใช้วิธีการท่องจำ นักศึกษาจะรับความรู้จากอาจารย์โดยการฟังคำบรรยาย ดังนั้น การค้นคว้าในห้องสมุดจึงยังไม่มี ความจำเป็นต่อระบบการเรียนการสอนมากนัก ห้องสมุดจึงเป็นเพียงที่เก็บหนังสือ และบริการของห้องสมุดในขณะนั้น คือ การเตรียมหนังสือไว้สำหรับการอ่าน และการยืม ยังไม่มีบริการช่วยเหลือผู้ใช้เป็นรายบุคคล ต่อมาราวศตวรรษที่ 20 มหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา ได้เปลี่ยนวิธีการสอนมาเป็นแบบปาสกาและสัมมนา ประกอบกับมีการยอมรับแนวความคิดที่ว่า การวิจัยเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ทั้งอาจารย์และนักศึกษาต้องค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการทำวิจัย ด้วยเหตุนี้ทำให้ห้องสมุดกลายเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อระบบการศึกษาในขณะนั้น

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1896 เป็นต้นมา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามักมีบทบาทสำคัญมากขึ้นโดยลำดับ และได้รับการพิจารณาให้เป็นหัวข้อของการอภิปรายในการประชุมประจำปีของสมาคมห้องสมุดอเมริกันทุกครั้ง มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ ต่างก็เริ่มเปิดสอนวิชาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นวิชาที่มีความสำคัญวิชาหนึ่งของหลักสูตร ห้องสมุดทุกประเภทต่างยอมรับว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่มีความสำคัญ และได้มีการจัดตั้งแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขึ้นเป็นแผนกงานหนึ่งในห้องสมุด

(Katz, 1982 : 2 : 6)

หน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

หน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันนี้จะแตกต่างกันไปอย่างเห็นได้ชัด ทั้งในด้านประเภทและระดับของการให้บริการซึ่งอาจอยู่ในขั้นต้น คือ การช่วยเหลือให้ผู้ใช้ทราบว่าสามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้จากหนังสือหรือทรัพยากรชนิดใด จนกระทั่งจัดส่งสารนิเทศไปถึงตัวผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุด ลักษณะและความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้แต่ละบุคคล ในที่นี้ได้แก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยและผู้สนใจทั่วไป และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยห้องสมุดจะต้องจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัยต่อไป

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐาน แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards, Reference Services Division, American Library Association) ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 2 ประการ (Katz, 1987 : 1 : 5-7 ; Cheney, 1971 : 2-3)

1. การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง (Direct Services)

การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ ทั้งเฉพาะบุคคลและกลุ่มบุคคล ประกอบด้วย

1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งโดยการถามด้วยตนเองถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการจากหนังสือ วารสาร ไลบรารีค้นคว้า และทรัพยากรประเภทอื่น ๆ อีกทั้งแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ซึ่งไม่มีในห้องสมุด นอกจากนี้ยังมีบริการเพื่อการศึกษาและวิจัย เช่น ช่วยรวบรวมบรรณานุกรม จัดทำสารระสังเขปและดรรชนี คัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น การให้บริการประเภทนี้ จะขึ้นอยู่กับจำนวนและลักษณะของผู้ใช้ ลักษณะและประเภทของห้องสมุด ตลอดจนประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

1.2 การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด คือ การแนะนำผู้ใช้ทั้งเฉพาะบุคคลและกลุ่มบุคคลให้รู้จักใช้ห้องสมุดอย่างถูกวิธี โดยการอธิบายถึงวิธีการจัดห้องสมุด ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ในการใช้หนังสือหรือทรัพยากรประเภทอื่น ๆ เช่น แนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง แนะนำการใช้ไลบรารีค้นคว้า

ตลอดจนแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทางอ้อม (Indirect Services)

การให้บริการแก่ผู้ใช้โดยทางอ้อม เป็นหน้าที่ประจำที่บรรณารักษ์ปฏิบัติอยู่เบื้องหลังผู้ใช้ บริการประเภทนี้ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์จะต้องจัดเตรียมให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และสมบูรณ์ รวมถึงการร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อให้การบริการแก่ผู้ใช้โดยตรงดำเนินไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

2.1 การเลือกและจัดหา เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จะต้องศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถคัดเลือกและจัดหาหนังสือและทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ร่วมกับแผนกจัดหาของห้องสมุด เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2.2 การบริหารและการจัดดำเนินงาน ประกอบด้วย การจัดบุคลากรของแผนก ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือแผนกอื่น ๆ ของห้องสมุด เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของแผนกบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดหนังสือและทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ

2.3 การจัดหาวิถีทางให้ผู้ใช้เข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการ เป็นการช่วยเหลือให้ผู้ใช้เข้าถึง หรือใช้ทรัพยากรที่ต้องการเพื่อการค้นคว้าวิจัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ การจัดทำบรรณานุกรมของหนังสือและวารสาร การจัดทำสารสังเขปและบรรณานุกรมของทรัพยากรที่มีผู้ใช่มาก การจัดทำฤกษ์ฤกษ์ในเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจ ตลอดจนการยืมระหว่างห้องสมุด

2.4 การประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นับเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งที่ควรจัดให้มี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจ และมีปัญหาในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด อาจประเมินผลโดยการสำรวจและสอบถามจากผู้ใช้โดยตรง หรือตรวจสอบจากสถิติการให้บริการของแผนก เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 การประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า ห้องสมุดได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ โดยวิธีการจัดนิทรรศการ จัดทำบรรณานุกรมและบรรณนิทัศน์ของหนังสือที่น่าสนใจแจกจ่ายแก่ผู้ใช้ จัดทำเครื่องหมายหรือป้ายแสดงที่อยู่ของหนังสือหรือทรัพยากรอื่น ๆ ให้มองเห็นได้ง่าย จัดทำแผนผังและป้ายประกาศของแผนก ตลอดจนจัดให้มีการอธิบายหรือเล่าเรื่องหนังสืออ้างอิงที่น่าสนใจ เป็นต้น

2.6 งานประจำอื่น ๆ เป็นงานประจำที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องปฏิบัติอยู่เสมอ เช่น การบันทึกคำถามคำตอบ การบันทึกสถิติการให้บริการ การดูแลรักษาความสะอาดของแผนก การซ่อมหนังสืออ้างอิง การพิมพ์บรรณานุกรม การถ่ายสำเนาเอกสาร การเก็บหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้น เป็นต้น งานประจำเหล่านี้จะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด จำนวนบุคลากร ปรัชญาและทฤษฎีในการให้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ

นอกจากนี้ कुमार (Kumar, 1984 : 10-16) ได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ 3 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. การบริการพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทต้องจัดบริการ ได้แก่

1.1 การจัดเตรียมสารนิเทศในสาขาวิชาทั่ว ๆ ไป เพื่อใช้ในการตอบคำถามอย่างง่าย

1.2 การจัดเตรียมสารนิเทศในสาขาวิชาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อใช้ในการตอบคำถามที่ต้องการค้นคว้าหาสารนิเทศที่ละเอียดลึกซึ้ง ทั้งที่มีในห้องสมุดของตนและแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ

1.3 การช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ โดยวิธีการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด การแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงที่ถูกต้อง ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศเป็นรายบุคคล

2. บริการในหน้าที่ประจำ เป็นงานประจำที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจัดบริการแก่ผู้ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานที่กล่าวมา ได้แก่

2.1 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถยืมใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ไม่มีในห้องสมุด แต่มีในห้องสมุดแห่งอื่น ๆ การบริการประเภทนี้ ทำได้โดยการขอยืมต้นฉบับของสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดที่มีสิ่งพิมพ์นั้น หรือการขอลายสำเนาเอกสาร เพื่อให้บริการผู้ใช้แทนการขอยืมต้นฉบับ

2.2 บริการจองหนังสือ เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือที่ต้องการแต่หนังสือดังกล่าวมีผู้ใช้คนอื่นยืมไปก่อนแล้ว ผู้ใช้จึงมาขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ผู้ให้บริการจะบอกวันที่ผู้ใช้จะมารับหนังสือที่จองไว้

2.3 บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาจเป็นการแนะนำเฉพาะเรื่องที่ใช้ต้องการทราบ เช่น การใช้หนังสืออ้างอิง บัตรรายการ บรรณานุกรม โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

2.4 บริการนำชมห้องสมุด เป็นบริการที่นำผู้ใช้หรือผู้มาเยี่ยม ชมบริเวณต่าง ๆ ภายในห้องสมุด นับเป็นบริการที่มีประโยชน์มากสำหรับผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกใหม่

2.5 บริการจัดนิทรรศการแสดงผลงานหนังสือใหม่ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีหนังสือใหม่ ๆ ที่น่าสนใจเรื่องใดบ้าง

2.6 การพิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ห้องสมุด ในกรณีที่ห้องสมุดแห่งนั้นให้บริการเฉพาะผู้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่สมาชิกห้องสมุด เข้าใช้ห้องสมุดเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม

2.7 การเผยแพร่สิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เป็นงานในหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จะต้องดำเนินการเผยแพร่ หรือแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นแก่ห้องสมุดอื่น ๆ หรือผู้ใช้บริการ เช่น คู่มือการใช้ห้องสมุด รายชื่อหนังสือใหม่ที่ผ่านขั้นตอนการทำบัตรรายการเรียบร้อยแล้ว หรือบรรณานุกรม เป็นต้น

2.8 บริการแนะนำการอ่าน เป็นบริการแนะนำการอ่านแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเลือกหนังสือ หรือทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ

2.9 บริการจัดทำดัชนีและสารระสังเขป เป็นการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยอาจอยู่ในรูปของบัตร หรืออาจเป็นรูปเล่ม

2.10 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการช่วยรวบรวมรายชื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดตามหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ นับเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการคัดเลือกและค้นหาสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้าได้เป็นอย่างดี

2.11 บริการจัดทำฤกษ์ฤกษ์ โดยการคัดเลือกเรื่องที่น่าสนใจจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จุลสาร เป็นต้น

2.12 บริการจุลสาร ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนหน้าไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์สำหรับแจกจ่ายเพื่อโฆษณากิจการค้า กิจการของโรงเรียน หรือหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

3. บริการในหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ประจำ เป็นบริการพิเศษที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดบริการแก่ผู้ใช้นอกเหนือจากหน้าที่ประจำ เพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับสารนิเทศที่ต้องการ ได้แก่

3.1 การจัดแสดงวารสารฉบับใหม่ ในความเป็นจริงแล้วงานนี้น่าจะอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกวารสาร แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดบางแห่งอาจจัดบริการนี้ไว้ในความรับผิดชอบของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพราะถือว่าการจัดแสดงวารสารฉบับใหม่เป็นบริการเผยแพร่สารนิเทศอย่างหนึ่ง

3.2 การจัดหาและบริการข้อมูลพิเศษบางอย่าง เช่น รายงานกิจกรรมหรือการดำเนินงานของห้องสมุดในปัจจุบัน เป็นต้น

3.3 การทำซ้ำเอกสาร เช่น การถ่ายสำเนาเอกสาร การถ่ายสำเนาไมโครฟิล์ม เป็นต้น

3.4 บริการแปล เป็นบริการช่วยแปลเอกสารที่เป็นภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ ทั้งนี้ผู้แปลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการแปลเป็นอย่างดี

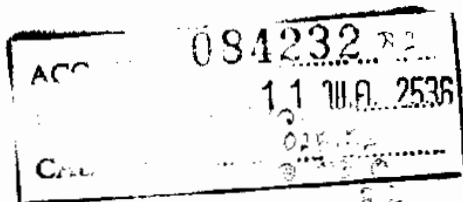
3.5 บริการแนะนำแหล่งสารนิเทศ เป็นบริการที่พยายามช่วยแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ แก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะแหล่งสารนิเทศที่รวบรวมสารนิเทศเฉพาะด้าน เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอสารนิเทศที่ต้องการได้ เช่น ศูนย์แนะนำสารนิเทศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (National Referral Centre for Science and Technology) ของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ณ กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. เป็นหน่วยงานที่แนะนำแหล่งสารนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดของบุคคลอย่างสังเขป หรือหน่วยงานที่กำลังทำการวิจัยในเรื่องต่าง ๆ หน่วยงานนี้จะอำนวยความสะดวกแก่นักวิจัยได้เป็นอย่างดี โดยนักวิจัยสามารถติดต่อขอสารนิเทศจากบุคคล หรือหน่วยงานที่กำลังทำการวิจัยเรื่องนั้น ๆ ได้ด้วยตนเอง

การจัดดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรงทั้งเฉพาะบุคคลและกลุ่มบุคคล ให้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะมีการจัดตั้งแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าขึ้นเป็นแผนกหนึ่งต่างหาก เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดสถานที่แยกเป็นสัดส่วนเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยเฉพาะ มีบุคลากรดำเนินงานในแผนก ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสม ตลอดจนมีการพิจารณาคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงที่ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ตามลำดับดังนี้

1. การจัดสถานที่ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การจัดสถานที่ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะต้องประกอบด้วยห้องเก็บหนังสืออ้างอิงและโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอันดับแรก เพราะบรรณารักษ์ผู้ให้บริการด้านนี้ มีความจำเป็นต้องใช้แหล่งความรู้หลาย ๆ ประเภทเป็นเครื่องมือในการค้นหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นจึงควรอยู่ใกล้ตู้บัตรรายการ ที่เก็บบรรณานุกรม วารสาร แผนที่ ตลอดจนห้องเอกสารอื่น ๆ และควรอยู่ไกลจากห้องที่จะส่งเสียงรบกวน และทำลายสมาธิของผู้ใช้ เช่น ควรตั้งอยู่ไกลจากห้องประชุมสัมมนา หรือห้องนั่งเล่นที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เป็นต้น (Charlson, 1942 : 66-69) นอกจากนี้แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรตั้งอยู่ในที่ที่มองเห็นได้ชัดเมื่อเข้ามาในห้องสมุด ในกรณีที่ห้องสมุดแห่งนั้นจัดแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ไกลจากทางเข้าออก ควรจัดโต๊ะติดต่อสอบถาม (Information Desk) เพื่อให้คำแนะนำผู้ใช้ที่มีปัญหาว่าควรติดต่อกับแผนกใดในห้องสมุด ไว้ในบริเวณใกล้ ๆ กับทางเข้าของห้องสมุดด้วย



ลักษณะของห้องอ้างอิงหรือแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเป็นห้องรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ความยาวของห้องควรเป็นสองเท่าของความกว้าง มีชั้นวางหนังสือตามผนังโดยรอบห้อง มีที่นั่งอ่านทั้งที่เป็นโต๊ะหมู่ และโต๊ะเดี่ยว สำหรับโต๊ะนั่งบริการของบรรณารักษ์ ควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ขณะเดียวกันบรรณารักษ์สามารถมองเห็นผู้ใช้ได้อย่างทั่วถึง ควรมีตู้บัตรรายการเฉพาะของหนังสือและวัสดุอ้างอิงแยกจากตู้บัตรรายการรวม มีตู้เก็บจุลสาร แผนที่ และที่เก็บสื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เทป แผ่นเสียง เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีห้องปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งในขณะปฏิบัติงานจะต้องไม่ทำความรบกวนแก่ผู้ใช้ และควรมีแผนผังแสดงส่วนประกอบของแผนก ที่ตั้งของหนังสืออ้างอิง และวัสดุอ้างอิงอื่น ๆ ไว้ในบริเวณทางเข้าเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า มีอะไรที่ไหนบ้าง (วลัยพร เหมรัชตะ, 2521 : 12)

สำหรับขนาดและเนื้อที่ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้หนังสืออ้างอิงจริง ๆ จำนวนมากที่สุดในครั้งหนึ่ง ๆ โดยคำนวณจากเกณฑ์เนื้อที่ประมาณสองเศษหนึ่งส่วนสามตารางเมตร หรือ 25 ตารางฟุตต่อผู้ใช้ 1 คน ทั้งนี้ไม่รวมตู้หรือชั้นเก็บหนังสืออ้างอิง และโต๊ะทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในแผนก (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 31)

2. บุคลากรในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ทำหน้าที่ให้บริการและช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดกับหนังสือและทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ของห้องสมุด อีกทั้งส่งเสริมให้คุณภาพของการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ตลอดจนบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดดำเนินไปด้วยดี

ชอร์ส (Shores, 1954 : 2-17) กล่าวว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความเพียงพอของทรัพยากรที่จะให้บริการ และความสามารถของบรรณารักษ์ในการดึงสารนิเทศจากทรัพยากรที่มีอยู่มาให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ นิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ (2519 : 25) ที่ว่า การให้บริการประเภทนี้ จะได้รับความสำเร็จด้วยดี ให้ผลเป็นที่พอใจทั้งผู้ให้บริการ

และผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ แหล่งความรู้ของห้องสมุดกว้างขวาง ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และบรรณารักษ์มีคุณสมบัติที่ดี เหมาะสมและมีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงเป็นกำลังสำคัญที่จะนำความสำเร็จให้เกิดแก่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด เป็นผู้ที่ทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจและนิยมใช้บริการประเภทนี้ของห้องสมุดอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงควรคัดเลือกบรรณารักษ์มาทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมดังนี้คือ (วิสิทธิ์ จินตวงศ์, 2521 : 103-106 ; พิมพ์พรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, 2519 : 25-26)

1. รักงานบริการ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น คุณสมบัติข้อนี้ นับว่ามีความสำคัญมาก และควรจัดเป็นความจำเป็นข้อแรก เพราะหน้าที่สำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้นความเต็มใจและความกระตือรือร้นจึงเป็นหลักประกันในการให้บริการที่ดีได้
2. มีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี เพราะหนังสืออ้างอิงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการให้บริการ โดยปกติบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเริ่มค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิง และคำถามส่วนมากก็ค้นหาคำตอบได้จากหนังสืออ้างอิง ดังนั้น การรู้จักหนังสืออ้างอิงเป็นอย่างดี จะช่วยให้บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ควรมีความรู้กว้างขวางในทรัพยากรประเภทอื่น ๆ เช่น หนังสือทั่วไป วารสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล จุลสาร กฤตภาคและวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ทั้งนี้เพราะทรัพยากรทุกประเภทของห้องสมุดเป็นเครื่องมือในการค้นหาคำตอบหรือสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ
3. เป็นผู้ที่มีความสนใจในวิชาการต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาการทั่วไป และเรื่องราวใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ
4. มีความจำและจินตนาการที่ดี คุณสมบัติข้อนี้จะเป็นแกนนำให้สามารถนึกหาแนวทางหรือหาคำตอบให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ โดยค้นหาจากทรัพยากรหลาย ๆ ประเภท
5. มีความเป็นระเบียบ สะอาดเรียบร้อย ช่างสังเกต และมีความอดทนพากเพียรในการค้นหาคำตอบตามความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะยากลำบากสักเพียงใด

6. มีบุคลิกภาพดี เช่น ความยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้ผู้ใช้ เข้าปรึกษาและขอรับบริการได้อย่างสะดวก บุคลิกภาพนี้รวมถึงน้ำเสียง การใช้ถ้อยคำ การแต่งกาย ท่าทาง เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง อันจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน เพราะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้โดยตรงอยู่เสมอ การที่บรรณารักษ์มีคุณสมบัติเหล่านี้ จะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ ให้มีความต้องการใช้บริการนี้เพิ่มมากขึ้น

สำหรับการพิจารณาจำนวนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เหมาะสมนั้น ต้องคำนึงถึงขนาดและประเภทของห้องสมุด จำนวนและลักษณะธรรมชาติของผู้ใช้ จำนวนและประเภทของคำถาม ระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่และปริมาณงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้การดำเนินงานของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบรรลุวัตถุประสงค์ ห้องสมุดจึงควรจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์หลายประการดังนี้ (ภาลัย วิทรัพย์โพธิ์, 2530 : 25-26)

1. จะต้องมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในจำนวนเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. ควรจัดให้มีบรรณารักษ์นั่งประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดเวลาให้บริการ โดยคำนึงถึงช่วงเวลาให้บริการว่า ช่วงใดมีคำถามมาก อาจจัดบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ให้บริการมากกว่า 1 คน หรือห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีการหมุนเวียนบรรณารักษ์จากแผนกอื่น ๆ มาช่วยให้บริการตอนบ่าย หลังเวลาราชการ หรือวันสุดสัปดาห์
3. ควรมีการหมุนเวียนหน้าที่ระหว่างบรรณารักษ์ในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากบริการนี้ต้องช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ เพื่อให้การบริการผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์แต่ละคนจึงควรมีเวลาในการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้อยู่เสมอ โดยการศึกษาและทำความรู้จักหนังสืออ้างอิงใหม่ ๆ และทรัพยากรประเภทอื่น ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติงานด้านอื่นของแผนกให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการ

4. ควรมีบรรณาธิการจำนวนหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การจัดทำดรรชนีและสาระสังเขป จัดทำบรรณานุกรม จัดทำกฤตภาค เป็นต้น

5. ควรมีผู้ช่วยบรรณาธิการและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น เลมิียน และพนักงานพิมพ์ดีดจำนวนหนึ่งเพื่อปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ในแผนก เช่น การจัดเก็บหนังสืออ้างอิงขึ้นชั้น การพิมพ์บรรณนิทัศน์ บรรณานุกรม ดรรชนี และงานอื่น ๆ นอกจากนี้ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำทางเข้าออกของแผนก เพื่อตรวจสอบไม่ให้ผู้ใช้นำหนังสือหรือเอกสารออกไปนอกแผนก มีการสำรวจและรักษาสภาพของแผนกให้อยู่ในสภาพดี ตลอดจนบันทึกและจัดเก็บสถิติต่าง ๆ ของแผนก

6. ควรมีนักการภารโรงอย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่ดูแล รักษาความสะอาดของสถานที่ ตลอดจนหนังสือและเอกสารอื่น ๆ ของแผนก

3. การคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิง

หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่รวมข้อเท็จจริงซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ นำมาเรียบเรียงเข้าด้วยกันเพื่อให้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นหนังสือที่ผู้ใช้จะอ่านเฉพาะตอนที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะจัดเรียงตามลำดับอักษร ตามลำดับปี อาจมีดรรชนีโดยละเอียดสำหรับค้นหาเรื่องที่ต้องการ และมีรายการโยงข้อความไปยังเนื้อความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย (สุทธิลักษณ์ อำนวยวงศ์, 2525 : 38) นอกจากนี้ยังเป็นหนังสือที่มักจะทำให้ความรู้และตอบปัญหาในเรื่องที่มีผู้ต้องการทราบอยู่เสมอ และห้องสมุดส่วนใหญ่จะไม่อนุญาตให้นำหนังสือประเภทนี้ออกไปใช้ นอกห้องสมุด (Harrod's Librarians' Glossary, 1987 : 655)

หนังสืออ้างอิง เป็นแหล่งสารนิเทศที่สำคัญในการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสามารถจำแนกประเภทของหนังสืออ้างอิงได้ดังนี้

1. พจนานุกรม (Dictionaries)
2. สารานุกรม (Encyclopedias)
3. หนังสือรายปี (Yearbooks)
4. หนังสือคู่มือ (Handbooks)
5. นามานุกรมหรือทำเนียบนาม (Directories)
6. อักษรานุกรมชีวประวัติ (Biographical Sources)
7. หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ (Geographical Sources)

8. บรรณานุกรม (Bibliographies)
9. ดรรชนีและสารสังเขป (Indexes and Abstracts)
10. หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา (Subject Reference Books)

การคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิง เป็นงานที่มีความสำคัญและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าควรคำนึงถึงมากที่สุด กล่าวคือ ก่อนที่จะมีการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิง โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องคำนึงถึงหลักสูตรที่เปิดสอน ระดับการศึกษา และที่สำคัญคือ จะต้องพิจารณาจากลักษณะความสนใจของผู้ใช้ จากนั้นจึงคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด เพื่อให้มีการใช้หนังสืออ้างอิงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรยึดถือหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงดังต่อไปนี้ (Kumar, 1984 : 116-117 ; Katz, 1987 : 1 : 23-30 และพิมพ์บรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์, 2519 : 62-64)

1. จุดมุ่งหมาย (Purpose) ก่อนที่จะคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงแต่ละเล่ม บรรณารักษ์จะต้องตรวจสอบว่า หนังสืออ้างอิงเล่มนั้นผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายไว้อย่างไรและสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ โดยพิจารณาจาก ชื่อเรื่อง สารบัญ บทนำ ทดสอบความยากง่ายของการใช้จากดรรชนี เมื่อพิจารณาจากสิ่งที่กล่าวมาจะทำให้ทราบทันทีว่า หนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ว่าเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของผู้เขียนหรือไม่ จากนั้นจึงตัดสินใจคัดเลือกและจัดหาเข้ามาในแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. ความน่าเชื่อถือ (Authority) โดยยึดหลักความน่าเชื่อถือของผู้แต่งและผู้จัดทำหนังสืออ้างอิงเล่มนั้นเป็นอันดับแรก การที่จะทราบว่าหนังสืออ้างอิงเล่มนั้นมีคุณภาพหรือไม่สามารถดูได้จากประสบการณ์ของผู้แต่งหรือผู้จัดทำ นอกจากนี้ควรพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของผู้สนับสนุนในการจัดทำหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น เช่น สำนักพิมพ์ และผู้พิมพ์เผยแพร่ เป็นต้น

3. ขอบเขต (Scope) การที่จะให้ทราบว่าหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาใด และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอื่นหรือไม่ สามารถพิจารณาได้จากจุดมุ่งหมายของการจัดทำ ระยะเวลาที่เนื้อหาสาระนั้นครอบคลุม มีความเหมาะสมสำหรับผู้อ่านระดับใด มีความทันสมัยหรือไม่ และมีความสมบูรณ์ครบถ้วนในเนื้อหาอย่างน้อยเพียงใด

4. การเสนอเรื่องราว (Treatment) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาว่า หนังสือเล่มนั้นมีเนื้อหาถูกต้องเที่ยงตรงและสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด โดยตรวจสอบจากสถิติตัวเลขต่าง ๆ ชื่อบุคคลที่ถูกกล่าวถึง ชื่อสถานที่ และบรรณานุกรมที่ใช้ในการประกอบการเขียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาจากการเสนอเรื่องราวว่าตรงกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนการใช้ภาษาเขียนที่ถูกต้อง

5. วิธีการจัดเรียงเนื้อหา (Arrangement) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ หรือการค้นหารายละเอียดจากหนังสืออ้างอิงเล่มนั้นได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ลักษณะของหนังสืออ้างอิงโดยทั่วไปอาจมีการจัดลำดับเนื้อหาตามหมวดหมู่วิชา ตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ ตามระยะเวลาของเหตุการณ์ หรือตามลำดับอักษร นอกจากนี้ หนังสืออ้างอิงบางเล่มอาจมีลักษณะเพิ่มเติมคือ มีเครื่องมือช่วยในการค้นหารายละเอียดทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้ เช่น มีรายการโยง (Cross Reference) มีบรรณานุกรมช่วยค้นเรื่องซึ่งจัดเรียงตามลำดับอักษร

6. รูปแบบ (Format) โดยพิจารณาจากลักษณะของรูปแบบ เช่น ความคงทนถาวรในการเย็บเล่ม การเข้าปก ปก คุณภาพของเนื้อกระดาษที่ใช้ ตัวพิมพ์ มีความคม ชัดเจน การจัดเรียงลำดับหน้าไม่สับสน ภาพประกอบ แผนภูมิ แผนที่ แผนภาพ มีความเหมาะสม

7. ลักษณะพิเศษ (Special Features) เป็นการบ่งบอกลักษณะที่พิเศษ หรือแตกต่างไปจากหนังสืออ้างอิงเล่มอื่น ๆ เช่น มีภาพประกอบสีที่สวยงาม เป็นต้นฉบับลายมือเขียน ลักษณะเหล่านี้ทำให้นหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

นอกจากหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น การอ่านบทวิจารณ์หนังสืออ้างอิงจากหนังสือคู่มือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและวารสารใหม่ ๆ ที่มีคอลัมน์บทวิจารณ์หนังสือ เช่น Booklist, RQ, Library Journal และ Choice เป็นต้น จะช่วยบรรณารักษ์ในการคัดเลือกและประเมินคุณค่าหนังสืออ้างอิงได้เป็นอย่างดี

ปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การหาแนวทางเพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เบื้องต้นของห้องสมุดที่วางไว้คือ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงด้วยตนเอง โดยทั่วไปห้องสมุดประกอบด้วยกระบวนการงานที่สำคัญ 3 ประการคือ การคัดเลือกและจัดหาหนังสือและวัสดุ การจัดระบบหนังสือและวัสดุ และการเผยแพร่สารนิเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อังสนา ตูลิตากร (2524 : 17-18 อ้างอิงมาจาก Katz, 1978) กล่าวว่า ปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุดแต่ละประเภทได้ยึดเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อให้บริการผู้ใช้ในปัจจุบันนั้น แบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

1. เพื่อการศึกษา (Educate) ปรัชญาข้อนี้เป็นวิธีให้บริการที่มีมาแต่ดั้งเดิม คือ บรรณารักษ์จะต้องให้คำแนะนำ หรือสอนให้ผู้ใช้รู้จักวิธีการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ จากทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดด้วยตนเอง

2. เพื่อให้ข่าวสารความรู้และข้อเท็จจริง (Inform) ปัจจุบันการค้นคว้าวิจัยเริ่มเข้ามามีบทบาทในงานรอบ ๆ ตัว ทั้งในด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การเมือง และงานสำคัญเฉพาะแขนงวิชาอื่น ๆ บุคคลในวงการเหล่านี้จะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวในวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีความจำเป็นต้องใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า ส่วนใหญ่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลา จึงไม่สามารถที่จะติดตามความเคลื่อนไหวและค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือในการค้นหาสารนิเทศจากทรัพยากรประเภทต่าง ๆ เสนอให้ผู้ใช้ตามความประสงค์ของแต่ละบุคคล ลักษณะการให้บริการแบบนี้ มักเป็นการให้บริการในห้องสมุดขนาดใหญ่ ห้องสมุดเฉพาะ หรือห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง มากกว่าจะเป็นห้องสมุดทั่ว ๆ ไป การให้บริการจะต้องมีการร่วมมือและประสานงานระหว่างห้องสมุดและองค์การอื่น ๆ อีกด้วย

3. เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามความเหมาะสม (It Depends)

เป็นการจัดบริการโดยนำแบบที่ 1 และ 2 มารวมกัน บรรณาธิการกลุ่มนี้จะให้บริการแก่ผู้ใช้ตามกำลังงบประมาณของห้องสมุด โดยจัดหาแหล่งความรู้ให้พร้อม และทันสมัยอยู่เสมอ การบริการมักจะเน้นหนักในการแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักวิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเอง หรือบางครั้งจะช่วยแนะนำแหล่งสารนิเทศเพื่อใช้ในการค้นคว้าวิจัย ปรัชญาของการให้บริการในข้อนี้ บรรณาธิการจะลงมือช่วยค้นหาสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการเมื่อมีเวลามากพอ หรือเมื่อมีเหตุผลอย่างใดอย่างหนึ่งที่เห็นสมควร ทั้งนี้ การให้บริการจะขึ้นอยู่กับวิจารณ์ของบรรณาธิการ ความเหมาะสมของคำถามและความต้องการของผู้ถาม

จากปรัชญาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดจึงแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (Katz, 1978 : 2 : 265)

1. ชี้แหล่ง (Directional) เช่น จะหาบัตรรายการได้จากที่ไหน จะหาหนังสือนวนิยายได้จากห้องไหน เป็นต้น
2. แนะนำ (Instructional) เป็นการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และทรัพยากรประเภทต่าง ๆ เช่น การใช้บัตรรายการ การใช้หนังสืออ้างอิง เป็นต้น
3. ให้ข้อเท็จจริง (Factual) บรรณาธิการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะตอบคำถามหรือค้นหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องค้นหาด้วยตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้มากมาย สรุปได้ดังนี้

ในปี ค.ศ. 1930 วายเออร์ (Wyer, 1930 Citing Emery, 1970 : 88-90) ได้พยายามให้ความกระจ่างแก่ทฤษฎีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่า สามารถแบ่งระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การให้บริการแบบอนุรักษนิยม (Conservative) การให้บริการระดับสายกลาง (Moderate) และการให้บริการแบบเสรีนิยม (Liberal) และต่อมาอีก 30 ปี รอสไตน์ (Rothstein, 1961 : 11-18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่า ยังคงดำเนินไปตามทฤษฎีที่

วายเออร์ได้คิดค้นไว้ แต่รอสส์ได้นำมาใช้ภาษาเพื่อแบ่งระดับของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเสียใหม่คือ การให้บริการน้อยที่สุด (Minimum) การให้บริการแต่พอประมาณ (Middling) และการให้บริการอย่างเต็มที่ (Maximum)

ทฤษฎีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งวายเออร์ และรอสส์ได้นำมาใช้ได้คิดค้นไว้ มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีการให้บริการน้อยที่สุด หรือทฤษฎีการให้บริการแบบอนุรักษนิยม

(Minimum Theory or Conservative Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อกันว่าการสอนให้ผู้รู้จักค้นคว้าหาคำตอบที่ต้องการด้วยตนเองเป็นวิธีการที่ดีที่สุด การให้บริการจึงจำกัดขอบเขตอยู่เพียงแต่การบอกแหล่งค้นหาคำตอบ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงมีหน้าที่แนะนำให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง โดยวิธีการสอนให้ผู้รู้จักการใช้หนังสือและการใช้ห้องสมุด มากกว่าที่จะค้นหาคำตอบให้จุดประสงค์ของการให้บริการตามทฤษฎีนี้ คือให้ผู้รู้สามารถช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุด

2. ทฤษฎีการให้บริการแต่พอประมาณ หรือทฤษฎีการให้บริการระดับสายกลาง

(Middling Theory or Moderate Theory) ทฤษฎีนี้ได้ถือปฏิบัติในห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถาบันการศึกษา เป็นการสอนให้ผู้รู้จักค้นคว้าหาคำตอบที่ต้องการจากแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ด้วยตนเอง มากกว่าที่จะให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นผู้ค้นหาคำตอบที่ต้องการให้โดยตรง การให้บริการในทฤษฎีนี้ จึงมีทั้งการสอนให้ผู้รู้จักช่วยเหลือตนเองในการค้นหาคำตอบที่ต้องการ และบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าช่วยค้นหาคำตอบที่ต้องการให้ การที่จะให้บริการแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ถาม และปริมาณของคำถามที่ได้รับในแต่ละวัน หากวันใดมีคำถามน้อยบรรณารักษ์จะให้บริการอย่างเต็มที่ วันใดมีคำถามมากบรรณารักษ์จะให้บริการอย่างน้อยที่สุด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีประนีประนอมระหว่าง ทฤษฎีการให้บริการน้อยที่สุดกับทฤษฎีการให้บริการอย่างเต็มที่

3. ทฤษฎีการให้บริการอย่างเต็มที่ หรือทฤษฎีการให้บริการแบบเสรีนิยม

(Maximum Theory or Liberal Theory) เป็นทฤษฎีที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีการให้บริการน้อยที่สุด ทฤษฎีนี้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรลงมือค้นคว้าหาคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการทุกครั้งที่ได้รับคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าการหาหนังสือ วารสาร หรือแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ให้ ทั้งนี้คำตอบหรือสารนิเทศ (Information) มีความสำคัญต่อคนจำนวนมาก

ไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ นักกฎหมาย หรือนักวิชาการ การให้บริการอย่างเต็มที่ของบรรณารักษ์ จะช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้และให้ผลคุ้มค่ากว่า การให้บริการตามทฤษฎีนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ความเชื่อมั่น (Faith) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ความเชื่อมั่น มีหลักประกัน คือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นผู้ที่มีความรู้ในแหล่งคำตอบเป็นอย่างดี ทั้งในด้านเนื้อหาวิชาและด้านบรรณานุกรมที่เกี่ยวข้อง ส่วนในด้านประสิทธิภาพนั้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาและฝึกอบรมให้มีประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และความชำนาญจากงานในหน้าที่ของตนที่ปฏิบัติอยู่จริง และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ การให้คำตอบซึ่งเป็นที่พอใจของผู้ใช้ และใช้เวลาน้อยกว่าที่จะให้ผู้ใช้ค้นหาคำตอบเอง โดยบอกเพียงแต่แหล่งค้นหาคำตอบให้

ทฤษฎีการให้บริการอย่างเต็มที่หรือทฤษฎีการให้บริการแบบเสรีนิยม ส่วนใหญ่จะเป็นการบริการในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการแก่อาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (Galvin, 1978 : 217-219) เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการพิมพ์ และการเผยแพร่สารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสารนิเทศ (Information Explosion) ปรากฏการณ์นี้มีอิทธิพลต่อการควบคุมบรรณานุกรม การจัดเก็บและเรียกค้น ตลอดจนการเผยแพร่สารนิเทศ แต่เดิมนั้นนักวิชาการหรือนักวิจัยอาจจะพอใจแต่เพียงการค้นหาสารนิเทศจากวารสาร ไม้กึ่งบับ หรือตำราเพียงไม่กี่เล่ม แต่เมื่อสารนิเทศขยายตัวและเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถติดตามความก้าวหน้าของสารนิเทศด้วยวิธีการดังกล่าวได้ทั้งหมด นักวิชาการและนักวิจัยเหล่านั้นจึงต้องหันมาพึ่งบริการของห้องสมุดมากขึ้น (Valls, 1983 : 5) เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ต้องทำงานแข่งกับเวลา พวกเขาจึงมีความต้องการบริการของห้องสมุดที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว แม้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้รับสารนิเทศที่ต้องการพวกเขาก็ยินดี (Galvin, 1978 : 219) จากสาเหตุและความจำเป็นข้อนี้จึงทำให้เกิดศูนย์สารนิเทศ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้บริการแก่บุคคลเหล่านี้

นับตั้งแต่ว่าวเออร์ และรอสส์ไดน์ ได้กำหนดทฤษฎีในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ต่างก็ได้มีการถกเถียงกันเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรยึดถือทฤษฎีใดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ สำหรับบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม

และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของสหรัฐอเมริกาในต่างมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าทฤษฎีการให้บริการอย่างเต็มที่ หรือทฤษฎีการให้บริการแบบเสรีนิยม ตั้งที่ห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัย จัดบริการอยู่ในขณะนี้ เป็นทฤษฎีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีและเหมาะสมที่สุดที่ห้องสมุดต่าง ๆ ควรยึดเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ (นิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรนเพอร์, 2519 : 17)

ขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประกอบด้วย การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ หรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนั้นจึงมีแนวความคิดในการให้บริการ 2 แนวความคิดคือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด (Instruction) และการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ (Information) และจากการที่ได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวความคิดทั้งสองนี้เป็นประเด็นที่ถกเถียงกันมาก และยังหาข้อสรุปที่แน่นอนไม่ได้

แนวความคิดในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทั้ง 2 แนวความคิด มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด กาลวิน (Galvin, 1978 : 217-218) ได้ให้แนวคิดที่ปัจจุบันบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมาก ได้ยึดถือทฤษฎีการให้บริการน้อยที่สุด หรือทฤษฎีการให้บริการแบบอนุรักษ์นิยม เพราะมีแนวความคิดว่าการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เป็นวิธีการที่ดีและมีความสำคัญต่อกระบวนการการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง อีกทั้งสามารถอำนวยความสะดวกการบริหารงานห้องสมุดโดยรวม คือ ห้องสมุดเสียค่าใช้จ่ายน้อย ประหยัดเวลาในการทำงานของบรรณารักษ์ และทำให้บรรณารักษ์สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลสำคัญที่บรรณารักษ์พิจารณาให้บริการตามแนวความคิดนี้ เพราะมีความคิดเห็นว่า ตนเองมีขีดความสามารถจำกัดในสาขาวิชาความรู้ต่าง ๆ จึงไม่เหมาะที่จะทำหน้าที่วิเคราะห์ ตีความ หรือประเมินคุณค่าของสารนิเทศ แม้ว่า เป็นสารนิเทศที่อยู่ในสาขาวิชาเดียวกัน และในกรณีที่เป็นสารนิเทศแบบสหสาขาวิชานั้น เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือความสามารถของบรรณารักษ์

แคทซ์ (Katz, 1982 : 2 : 58) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีแนวความคิดในการให้บริการผู้ใช้ โดยการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดสรุปได้ดังนี้

1. ในฐานะที่ห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษา บรรณารักษ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษา และเป็นเสมือนอาจารย์ โดยจะต้องทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ใช้ อีกทั้งช่วยพัฒนาความสามารถในการคัดเลือก และตัดสินคุณค่าทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดได้
2. เนื่องจากขีดจำกัดของงบประมาณ และจำนวนบรรณารักษ์ที่ไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องจัดสรรเวลาในการให้บริการอย่างรอบคอบ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ข้อจำกัดของเวลาในการให้บริการนี้เองทำให้บรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ทุกคนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นการแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเอง จึงมีความเหมาะสมกับภาวะเช่นนี้
3. ในกรณีที่ผู้ใช้ได้รับการฝึกอบรมวิธีการค้นหาสารนิเทศมาแล้ว ก็จะสามารถติดตามความก้าวหน้าใหม่ ๆ ของสารนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ฮาร์โลว์ (Harlow, 1963 : 360-361) กล่าวว่า การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ คือการวางรากฐานให้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยกับบรรณกรรม ใน 3 สาขาวิชาหลัก คือ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ จะมีหนังสือและทรัพยากรอื่น ๆ ครอบคลุมทั้ง 3 สาขาวิชาอย่างกว้าง ๆ เพื่อสนับสนุนหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดยังรวมถึงการแนะนำการใช้บรรณานุกรม บัตรรายการ ตลอดจนคู่มือช่วยค้นหาอื่น ๆ ของห้องสมุด

2. การค้นหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ มีลักษณะตรงกันข้ามกับการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์ที่ให้บริการตามแนวความคิดนี้ มีความเห็นว่าหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา คือการนำสารนิเทศที่ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ บริการผู้ใช้แต่ละคน เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย (Cook, 1981 : 81) เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น การขยายตัวและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของสารนิเทศทั้งสาขาวิชาทั่วไปและเฉพาะสาขาวิชา ทำให้ผู้ใช้เกิดความต้องการวิธีการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาที่พิเศษออกไป นั่นคือความต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการมากกว่าแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีค้นหา (Schiller, 1965 : 53-54) แนวความคิดในการให้บริการแบบนี้ สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ทุก ๆ กลุ่มในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนบุคคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ วิธีการให้บริการจัดหา

สารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ จะเน้นการสืบค้นสารสนเทศ วิเคราะห์ตีความ ประเมินคุณค่า ตลอดจนจัดระบบโครงสร้างใหม่ให้แก่สารสนเทศที่ถูกคัดเลือกมาจากแหล่งต่าง ๆ มากกว่า 1 แหล่งขึ้นไป เนื่องจากการขยายขอบเขตของแนวความคิดในการให้บริการแบบนี้ ทำให้เกิดการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทใหม่ขึ้น คือ บริการสารสนเทศ (Galvin, 1978 : 215-216) ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการตามแนวความคิดนี้ จะต้องรับผิดชอบต่อความถูกต้องและเที่ยงตรงของสารสนเทศที่จัดหาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้

แคทซ์ (Katz, 1982 : 2 : 59) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่บรรณารักษ์ต้องให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยวิธีการจัดหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ สรุปได้ดังนี้

1. โดยวิชาชีพแล้วบรรณารักษ์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และมีความเข้าใจว่าไม่สามารถฝึกรวมผู้ใช้แต่ละคนให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น
2. ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการตัวสารสนเทศ ไม่ใช่ต้องการทราบวิธีค้นหา
3. หากกำหนดว่าวิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ จะต้องจัดสรรบุคลากร และงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถจัดบริการจัดหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. บรรณารักษ์เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะ และความรู้ เพื่อจัดหาสารสนเทศบริการตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งมีความรู้ที่จะรวบรวมและดำเนินการจัดรายการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีความรู้ว่าจะนำสารสนเทศที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างไร
5. เมื่อมีการยอมรับว่าบรรณารักษ์ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะ และมีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละบุคคลตามที่ต้องการ ผู้ใช้ย่อมมีความคิดว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ทุก ๆ อย่างเกี่ยวกับห้องสมุด และสามารถช่วยเหลือผู้ใช้แต่ละบุคคลได้อย่างเต็มที่

ลักษณะของการให้บริการโดยวิธีการจัดหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่จะเป็นบริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทราบความเคลื่อนไหวและพัฒนาการของวรรณกรรมในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ บริการรวบรวมและจัดทำบรรณานุกรม

บริการสรรชนีและสาระสังเขป บริการแปล บริการเผยแพร่สารนิเทศที่เลือกสรรแล้ว (Selective Dissemination of Information หรือ SDI) นอกจากนี้บรรณารักษ์จะต้องพยายามศึกษานาแนวทางใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อยู่เสมอ (Harlow, 1963 : 362-363)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ จะระบุขอบเขตของการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แนวความคิดคือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ไว้อย่างชัดเจนว่ามีแนวทางและวิธีปฏิบัติอย่างไร แต่การปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจริง ๆ นั้น บรรณารักษ์ไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจนลงไปว่าจะให้บริการตามแนวความคิดใด วิธีการให้บริการจะแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ กลุ่มผู้ใช้บริการ ตลอดจนทรรศนะของบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Katz, 1982 : 2 : 54)

แนวโน้มของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ต่างทุ่มเทและพยายามที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ทำให้วิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยาการในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว กล่าวได้ว่าเป็นยุคของข่าวสาร (Information Age) มีการสำรวจ วิจัย ค้นคว้าและทดลอง และค้นพบความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ผู้รอบรู้หลาย ๆ คนได้ประเมินว่าจำนวนสารนิเทศทางด้านวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Natural Sciences) จะเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวในช่วงระยะเวลาเพียง 5-10 ปี ในขณะที่สารนิเทศทางด้านสังคมศาสตร์ จะใช้ระยะเวลานานกว่าคือ 8-12 ปี (Kumar, 1984 : 78)

สาเหตุของการเพิ่มจำนวนสารนิเทศอย่างมหาศาลดังกล่าว ทำให้นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนผู้สนใจในสาขาวิชาต่าง ๆ ไม่สามารถที่จะติดตามความก้าวหน้าของสารนิเทศในสาขาวิชาที่ตนเกี่ยวข้องได้ทั้งหมด นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (2526 : 26) กล่าวว่า สารนิเทศมีความสำคัญและจำเป็นต่อการวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การศึกษาและวิจัย ตลอดจนการพัฒนาอาชีพ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านข่าวสารความรู้

จึงจำเป็นต้องจัดบริการทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะบริการสารนิเทศ (Information Service) เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด ในขณะเดียวกัน ห้องสมุดจะต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ให้สูงขึ้น

บริการสารนิเทศ (Information Service)

บริการสารนิเทศ หมายถึง บริการที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงกับความต้องการมากที่สุด (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ, 2526 : 27) เป็นการให้บริการที่กว้างขวางลุ่มลึก โดยมีคอมพิวเตอร์มาช่วยบริการให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบ หรือสารนิเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็วทันใจ พร้อมทั้งช่วยลดแรงงานของบรรณารักษ์ได้มาก (สุนทรี หังสสุต, 2532 : 63) कुमार (Kumar, 1984 : 79-80) กล่าวว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสารนิเทศ มีลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มักจะเป็นการให้บริการทั่ว ๆ ไป ส่วนบริการสารนิเทศนั้น เป็นการให้บริการที่เฉพาะเจาะจง ทั้งในแง่ของลักษณะสารนิเทศที่จัดให้และผู้ใช้
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่ทำการวิเคราะห์และจัดหาเอกสาร ในขณะที่บริการสารนิเทศ เป็นบริการที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์และจัดหาสารนิเทศ
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มักจะเป็นการสอน การแนะนำวัสดุสิ่งพิมพ์ มากกว่าที่ให้คำตอบในลักษณะของสารนิเทศที่วิเคราะห์และประมวลแล้ว ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาในการศึกษาและวิเคราะห์หาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเองอีกครั้ง ส่วนบริการสารนิเทศเป็นบริการที่พยายามค้นหาสารนิเทศที่ถูกต้อง และเร่งด่วนให้กับผู้ใช้
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มักจะจัดเตรียมเอกสารสิ่งพิมพ์ตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสามารถตอบคำถามได้อย่างจำกัดกว่า ในขณะที่บริการสารนิเทศ มักจะเป็นบริการที่ได้มีการจัดเตรียมสารนิเทศเพื่อให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้ไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยผู้ให้บริการจะคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่า ผู้ใช้อาจจะต้องใช้สารนิเทศเหล่านั้น

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ให้บริการจะให้บริการเฉพาะผู้ใช้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเท่านั้น ในขณะที่บริการสารนิเทศ มีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะไม่รอผู้ใช้ให้มาขอใช้บริการ แต่จะพยายามนำสารนิเทศไปสู่ผู้ใช้ล่วงหน้า โดยผู้ใช้อย่างไม่ได้ขอใช้บริการ นอกจากนี้ยังคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่มีวัตถุประสงค์หลัก คือ สอนและแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักวิธีค้นหาหาสารนิเทศจากทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดด้วยตนเอง ส่วนบริการสารนิเทศนั้น จะมีการสอนและแนะนำผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวนี้เพียงน้อยมาก

อย่างไรก็ตามบริการสารนิเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ก็คืองานอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้บริการผู้ใช้ในการติดตามและค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ อาจมีความแตกต่างกันในลักษณะและขอบเขตของงาน กล่าวคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่มีขอบเขตของงานกว้างขวาง ผู้ใช้มีปัญหาในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน และมีความประสงค์ที่จะได้คำตอบ หรือสารนิเทศในเรื่องที่ตนต้องการอย่างกว้าง ๆ ส่วนบริการสารนิเทศนั้น เป็นบริการที่มีขอบเขตจำกัด และจะให้บริการเฉพาะกลุ่มคน (วลัยพร เหมะรัชตะ, 2521 : 42) โดยมุ่งให้ผู้ใช้ได้รับผลิตผลขั้นสุดท้าย คือ สารนิเทศที่ผู้ใช้แสวงหาที่ละเอียดลึกซึ้ง (นงลักษณ์ ไม่น่ายักจ, 2526 : 28) สำหรับลักษณะและขอบเขตของบริการทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวมาจะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุด และศูนย์สารนิเทศ ลักษณะความต้องการของผู้ใช้ ทักษะความสามารถและการฝึกฝนอบรมทางวิชาชีพของบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศผู้ให้บริการ ตลอดจนจำนวนทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า บริการสารนิเทศส่วนใหญ่เป็นบริการที่จัดขึ้นในห้องสมุดเฉพาะศูนย์สารนิเทศ (Information Center) หรือศูนย์เอกสารสนเทศ (Documentation Center) เพราะผู้ใช้ในระดับนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความต้องการสารนิเทศเฉพาะเรื่องที่ละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำสารนิเทศเหล่านั้นไปใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจดำเนินงาน (Bakewell, 1968 : 12) นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นห้องสมุดอีกประเภทหนึ่งที่ควรขยายขอบเขตการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เป็นบริการสารนิเทศ เพราะผู้ใช้ซึ่งประกอบด้วย

อาจารย์ นักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา หรือระดับที่สูงกว่า ตลอดจนนักวิจัย มีความต้องการสารสนเทศที่ละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย

จากขอบเขตของบริการสารสนเทศ จึงมีปัญหาต่อมาว่า ทำอย่างไรบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงจะสามารถทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการง่าย ๆ คือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะต้องปรับปรุงตนเอง ให้เป็นผู้ที่มีความรู้กว้าง สนใจและติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ตลอดจนสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ เพื่อจะได้ทราบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้ และที่สำคัญคือ จะต้องศึกษาหาแนวทางในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในบริการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการให้สูงขึ้น

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
ประวัติ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีนโยบายที่จะรวมกิจกรรมด้านงานบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษาในแต่ละวิทยาเขตเข้าด้วยกัน เพื่อปรับปรุงระบบงานให้มีเอกภาพและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ สามารถให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจนบุคคลทั่วไปได้อย่างเต็มที่ เพื่อสนองนโยบายดังกล่าว สำนักวิทยบริการจึงได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2532 มีหน้าที่ให้บริการด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา ประกอบด้วย 5 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (คณะบรรณารักษ์ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี, 2533 : 1-18)

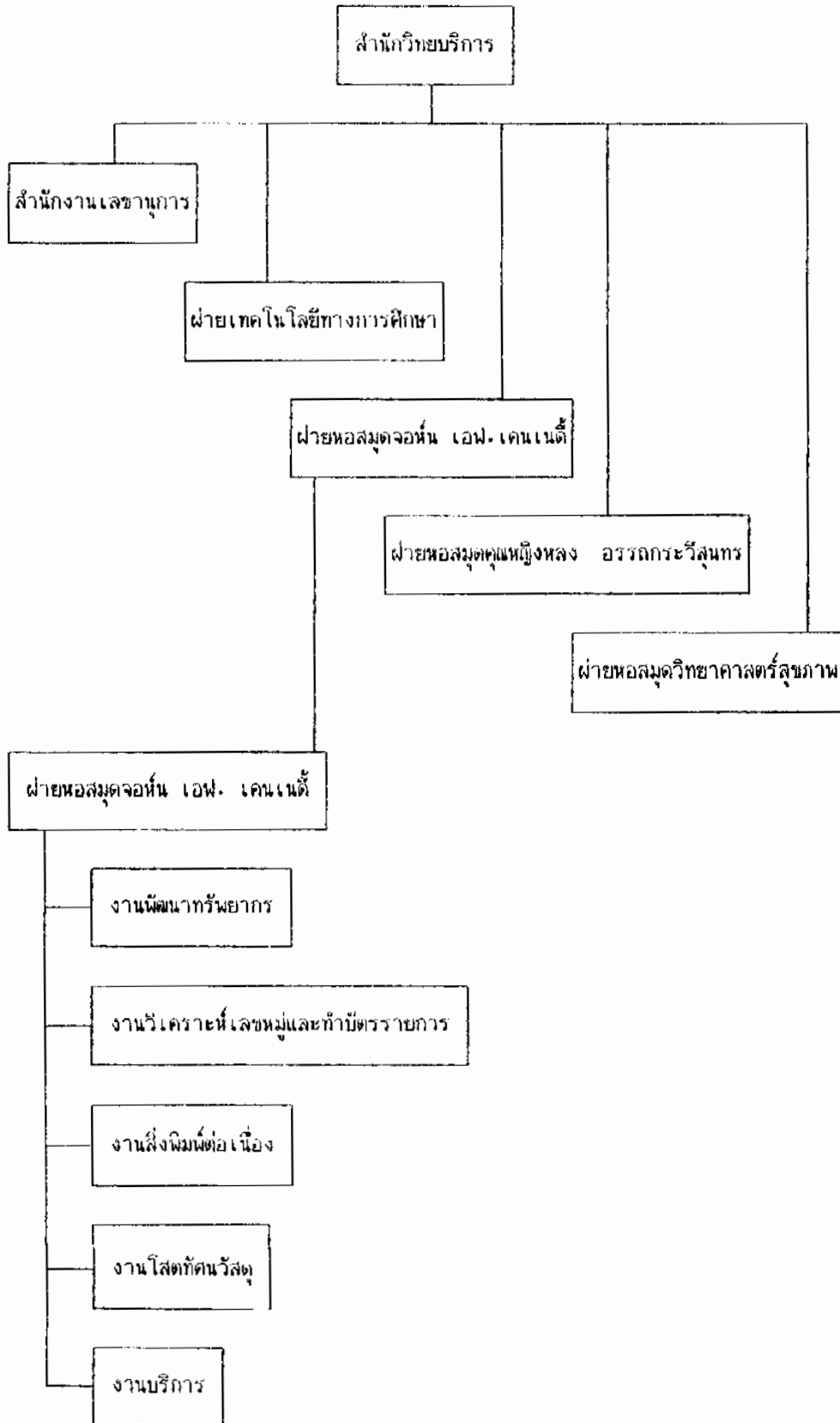
หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สร้างขึ้นด้วยการริเริ่มและดำเนินการของ ฯพณฯ ท่าน พันเอกถนัด คอมันตร์ อธิการบดีคนแรกของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในขณะที่ ฯพณฯ ท่าน พันเอกถนัด คอมันตร์ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการมูลนิธิจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้นำเรื่องนี้เข้าปรึกษากรรมการมูลนิธิฯ เพื่อขอความช่วยเหลือในการก่อสร้าง มูลนิธิฯ ได้ให้งบประมาณในการก่อสร้างเป็นเงินทั้งสิ้น 3,595,000 บาท ด้วยเหตุนี้จึงเรียกหอสมุดนี้ว่า "หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี" หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2513

โดยได้ก่อสร้างเป็นอาคาร 2 ชั้น ขนาดเนื้อที่ 1,200 ตารางเมตร ติดเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง ขนาด 110 ตัน ได้ทำพิธีเปิดใช้เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2515 และได้เปิดบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2516 เป็นต้นมา

ในปี 2529 มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดสร้างอาคารหอสมุดหลังใหม่ เชื่อมต่อด้านหลังของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ด้วยงบประมาณแผ่นดินจำนวน 33,000,000 บาท ขนาดเนื้อที่ 5,000 ตารางเมตร ติดเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง มีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 500 ที่นั่ง อาคารหอสมุดหลังใหม่ (อาคาร 2 ชั้น) สร้างแล้วเสร็จในเดือนมกราคม พ.ศ. 2531 และได้เปิดบริการตั้งแต่ภาคการศึกษาฤดูร้อน ปีการศึกษา 2530 เป็นต้นมา อาคารดังกล่าวยังไม่เสร็จสมบูรณ์ตามแบบแปลนที่สถาปนิกได้กำหนดไว้ คือเป็นอาคาร 3 ชั้น ทั้งนี้เนื่องจากขีดจำกัดของงบประมาณ คาดว่าในแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) มหาวิทยาลัยจะได้รับงบประมาณต่อเติมส่วนที่เหลือให้เสร็จสมบูรณ์ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ, 2532 : 1)

การบริหารงานและการแบ่งส่วนราชการ

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นฝ่ายหนึ่งของสำนักวิทยบริการ มีชื่อว่าฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มีคณะกรรมการประจำสำนัก 2 ระดับ คือ คณะกรรมการประจำสำนัก ประกอบด้วยอธิการบดี เป็นประธานกรรมการ รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการวิทยาเขตขนาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี เป็นรองประธานกรรมการ และผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 6 คน เป็นกรรมการ ทั้งนี้ให้ผู้ช่วยการเป็นเลขานุการคณะกรรมการประจำสำนัก และรองผู้อำนวยการคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการชุดนี้มีวาระในการดำรงตำแหน่ง 2 ปี มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบต่อแผนงานของสำนัก วางระเบียบปฏิบัติ และออกข้อบังคับของสำนัก พิจารณาการดำเนินงานประจำปีของสำนัก ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการ และคณะกรรมการดำเนินงานทั้งสองวิทยาเขต มีหน้าที่วางแผนงานของสำนักในแต่ละวิทยาเขต ในการให้บริการด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา พิจารณาเสนองบประมาณประจำปี ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการในแต่ละวิทยาเขต ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการประจำสำนักมอบหมาย การแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการปรากฏดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 การแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ถือได้ว่าเป็นหอสมุดกลางของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีหน้าที่จัดหาหนังสือและวัสดุ จัดระบบหนังสือและ วัสดุ และเผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจน บุคคลทั่วไป มีการจัดแบ่งงานออกเป็น 5 งาน คือ งานพัฒนาทรัพยากร งานวิเคราะห์เลขหมู่และ ทำบัตรรายการ งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานโสตทัศนวัสดุ และงานบริการ

อาคารสถานที่

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ เป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น โดยมีอาคาร 2 อาคารเชื่อมต่อกัน คือ อาคารหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และอาคาร สำนักวิทยบริการ อาคารดังกล่าวเป็นสถานที่เพื่อใช้ประโยชน์ดังนี้ คือ

อาคารหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ชั้นล่าง เป็นที่ปฏิบัติงานของงานเทคนิค ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากร งานวิเคราะห์ เลขหมู่และทำบัตรรายการ และงานซ่อมและบำรุงรักษา

ชั้นบน เป็นหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น และ Collection พิเศษต่าง ๆ ได้แก่ John F. Kennedy Collection อิสลามศึกษา และนวนิยาย

อาคารสำนักวิทยบริการ

ชั้นล่าง เป็นทางเข้าออกของผู้ใช้บริการ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน และฉบับล่วงเวลา วารสารเย็บเล่มและวิทยานิพนธ์ จุลสารและกฤตภาค ห้องหนังสือสำหรับ เยาวชน และบริการถ่ายเอกสาร

ชั้นบน เป็นหนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสืออ้างอิง หนังสือแบบเรียน ห้องนุทธศาสตร์ ตู้อับตราสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืนหนังสือ บริการโสตทัศนวัสดุ ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องประชุม ห้องบัณฑิตศึกษา ห้องปฏิบัติการบรรณารักษศาสตร์ ห้องประชุมกลุ่ม และเป็นที่ปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ อธิการ การเงินและพัสดุ เป็นต้น รวมพื้นที่ในการให้บริการทั้งหมดประมาณ 6,200 ตารางเมตร และมี ที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ 700 ที่นั่ง

ทรัพย์สิน

จากสถิติการสำรวจทรัพย์สินครั้งล่าสุด ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2533 พบว่า
ฝ่ายหอสมุดฯ มีทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ ปี พ.ศ. 2533

ประเภท	จำนวน	หน่วย
หนังสือ		
หนังสือภาษาไทย	67,487	เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศ	31,289	เล่ม
รวม	98,776	เล่ม
วารสาร		
วารสารภาษาไทย	574	ชื่อ
วารสารภาษาต่างประเทศ	413	ชื่อ
รวม	987	ชื่อ
หนังสือภาษาจีน	2,487	เล่ม
หนังสือพิมพ์		
หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	33	ชื่อ
หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	9	ชื่อ
รวม	42	ชื่อ
จุลสาร		
จุลสารภาษาไทย	2,148	เล่ม
จุลสารภาษาต่างประเทศ	245	เล่ม
รวม	2,393	เล่ม

ตาราง 1 (ต่อ)

ประเภท	จำนวน	หน่วย
โสตทัศนวัสดุ		
แผ่นที่	68	รายการ
สไลด์	222	รายการ
เทปคาสเซต	489	รายการ
ฟิล์มสตริป	307	รายการ
เทปโทรทัศน์	612	รายการ
ไมโครฟิล์ม	72	รายการ
แผ่นโปร่งใส	7	รายการ
แผ่นเสียง	33	รายการ
ตัวอย่างของจริง	1	รายการ

บุคลากร

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดฯ มีบรรณารักษ์ 9 คน เจ้าหน้าที่ทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด จำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน และลูกจ้างชั่วคราว 8 คน รวมทั้งสิ้น 33 คน

เวลาที่เปิดบริการ

เวลาที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้ของฝ่ายหอสมุดฯ ในภาคการศึกษาปกติ มีดังนี้

วันจันทร์-ศุกร์	เวลา 08.00-21.00 น.
วันเสาร์	เวลา 09.00-16.00 น.
วันอาทิตย์	เวลา 09.00-12.00 น.

เวลาที่เปิดให้บริการในภาคการศึกษาฤดูร้อน

วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.30 น.

วันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น.

นอกจากนี้ในช่วงก่อนสอบประมาณ 1 สัปดาห์และช่วงสอบในแต่ละภาคการศึกษาปกติ ฝ่ายหอสมุดฯ จะขยายเวลาเปิดให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00-23.00 น. สำหรับวันเสาร์ วันอาทิตย์ จะเปิดให้บริการตามปกติ และจะหยุดเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ ประจำปี

ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการของฝ่ายหอสมุดฯ ประจำปีการศึกษา 2533 ประกอบด้วย อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ กรรมการสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กรรมการบริหารมูลนิธิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย จำนวนประมาณ 270 คน ข้าราชการ และลูกจ้างประจำมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนประมาณ 690 คน นักศึกษาระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนประมาณ 2,400 คน ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่สมัครเป็นสมาชิกฝ่ายหอสมุดฯ จำนวนประมาณ 500 คน และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกฝ่ายหอสมุดฯ จำนวนประมาณ 1,500 คน จากสถิติของงานบริการพบว่า ในปี พ.ศ. 2532 มีผู้เข้าใช้บริการฝ่ายหอสมุดฯ จำนวนทั้งสิ้น 167,096 คน (สัมภาษณ์รวิวรรณ ชำนผล 28 ธันวาคม 2532)

บริการของฝ่ายหอสมุดฯ

บริการประเภทต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ มีดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือ
2. บริการหนังสือจอง
3. บริการทำบัตรสมาชิก
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
5. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา
6. บริการจุลสารและกฤตภาค
7. บริการถ่ายสำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่