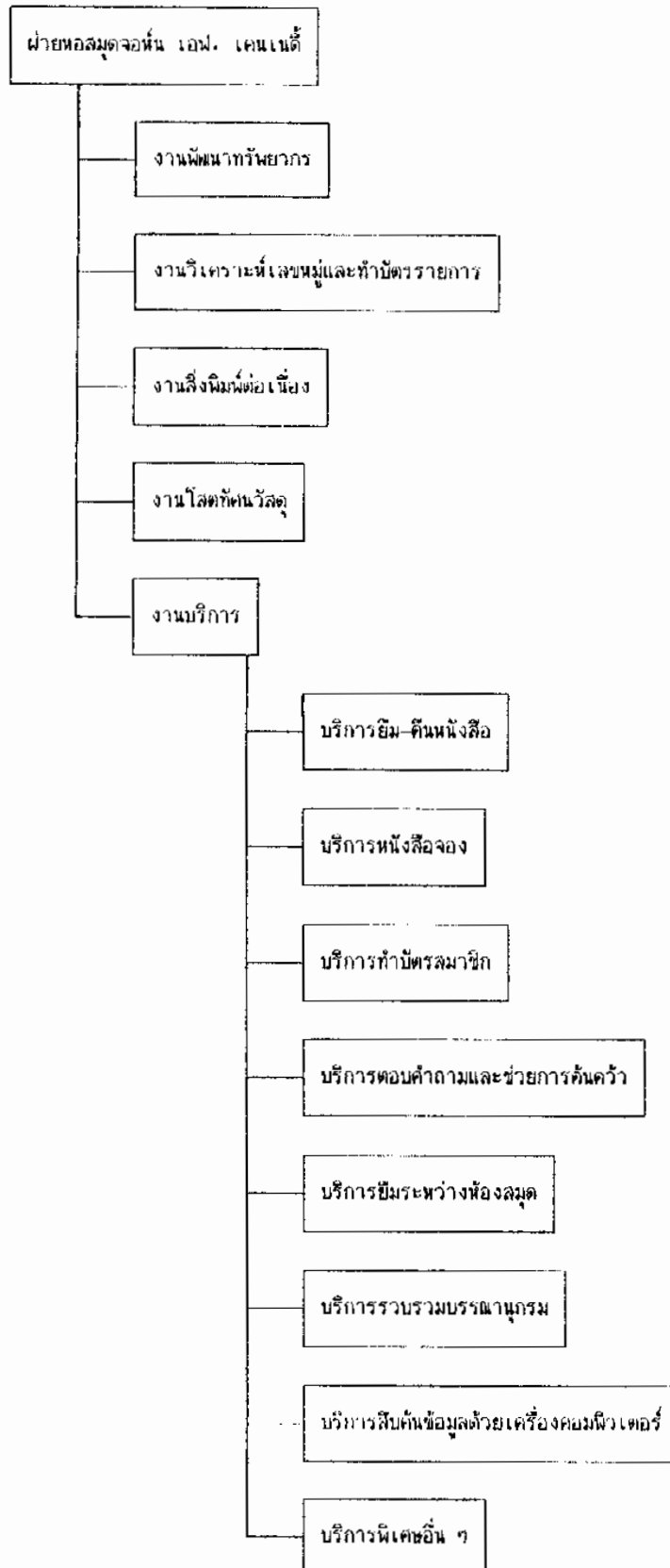


8. บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือน
9. บริการไลด์ทัศนวัสดุ อุปกรณ์
10. บริการถ่ายเอกสาร
11. บริการพิเศษอื่น ๆ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ  
ประวัติและการดำเนินงาน

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ  
จัดให้มีขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งและเปิดบริการอย่างเป็นทางการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี  
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 เป็นต้นมา (สัมภาษณ์ ปราโมทย์ กระจุก 8 มกราคม 2533) ปัจจุบันงาน  
บริการของฝ่ายหอสมุดฯ ประกอบด้วย บริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือจอง บริการทำบัตรสมาชิก  
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม  
บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการพิเศษอื่น ๆ การแบ่งสายงานของฝ่ายหอสมุดฯ  
และงานบริการปรากฏดังแผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 การแบ่งสายงานของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำหรับวิทยบริการ และงานบริการ

การดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ โดยยึดถือความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ สำหรับปรัชญาในการให้บริการคือ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการพยายามหาแนวทางเพื่อที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เบื้องต้นของห้องสมุด คือ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และข้อเท็จจริงด้วยตนเองของผู้ใช้ โดยได้ยึดถือปรัชญาของแคทซ์ เป็นแนวทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการเพื่อการศึกษา การให้บริการเพื่อให้ข่าวสารความรู้และข้อเท็จจริง และการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามความเหมาะสม จากปรัชญาดังกล่าว บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ จึงจัดแบ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การชี้แหล่ง คือการแนะนำแหล่งที่อยู่ของทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด เช่น จะหาหนังสือนวนิยายได้จากห้องไหน เป็นต้น การแนะนำ คือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดแก่ผู้ใช้ เช่น การแนะนำวิธีใช้บัตรรายการ การใช้หนังสืออ้างอิง เป็นต้น และการให้ข้อเท็จจริง คือ การค้นหาข้อเท็จจริงหรือสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม การทำงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ จะให้บริการผู้ใช้ตามปรัชญาใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ

สำหรับขอบเขตของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ มี 2 ประการ คือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ หรือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ดังนั้นบรรณารักษ์ผู้ให้บริการจึงมีแนวความคิดในการให้บริการผู้ใช้ 2 แนวความคิด คือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด (Instruction) และ การจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ (Information)

ดังได้กล่าวไว้ในตอนต้นแล้วว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมาก ได้ยึดทฤษฎีการให้บริการน้อยที่สุด หรือการให้บริการแบบอนุรักษ์นิยมเป็นแนวทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ มีความเห็นสอดคล้องกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเหล่านั้น เพราะมีแนวความคิดว่า การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เป็นวิธีการที่ดีและมีความสำคัญต่อกระบวนการการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถอำนวยความสะดวก

บริหารงานของฝ่ายหอสมุดฯ โดยส่วนรวมคือ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ประหยัดเวลาในการทำงานของ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ตลอดจนทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลที่สำคัญที่พิจารณาให้บริการตามแนวความคิดนี้ คือขีดจำกัดของงบประมาณและจำนวนบรรณารักษ์ที่ไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องจัดสรรเวลาในการให้บริการอย่างรอบคอบ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ข้อจำกัดของเวลาในการให้บริการนี้เองทำให้บรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ทุกคนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นการแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุด รู้จักวิธีค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเองจึงมีความเหมาะสมที่สุด

สำหรับแนวความคิดในการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ หรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ มีความเห็นสอดคล้องกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเฉพาะอื่น ๆ อีกเช่นกัน เพราะมีความเห็นว่า หน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ การนำสารนิเทศที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการบริการผู้ใช้แต่ละคน เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย แนวความคิดในการให้บริการแบบนี้ สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ทุก ๆ กลุ่มในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลทั่วไปได้อย่างเต็มที่ วิธีการให้บริการตามแนวความคิดนี้ได้แก่ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ การจัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ การยืมระหว่างห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรม เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ได้ทราบถึงขอบเขตของการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในหอสมุดมหาวิทยาลัย ทั้ง 2 แนวความคิด คือ การแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้ หรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อย่างชัดเจนว่ามีแนวทางและวิธีปฏิบัติอย่างไรแล้วก็ตาม แต่การปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ จริง ๆ นั้น บรรณารักษ์ไม่สามารถกำหนดได้ชัดเจนแน่นอนลงไปว่า จะให้บริการตามแนวความคิดใด ทั้งนี้วิธีการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะและความต้องการของผู้ใช้ จำนวนทรัพยากรในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ ตลอดจนทักษะและความสามารถของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ

### อาคารสถานที่

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ของอาคารสำนักวิทยบริการ ตรงกันข้ามกับบริการยืม-คืนหนังสือ โดยประกอบด้วยชั้นเก็บหนังสืออ้างอิง ซึ่งจัดเรียงไว้ตามเลขเรียกหนังสือ โดยรวมกันทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ส่วนหนังสืออ้างอิง ภาษาฝรั่งเศสเรียงแยกไว้ต่างหาก คู่มือบรรณารักษศาสตร์ ราชกิจจานุเบกษา บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า มีเนื้อที่ประมาณ 500 ตารางเมตร ผู้ใช้สามารถเข้าไปนั่งอ่านและค้นคว้าวิจัยได้ ประมาณ 60 คน

สำหรับโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น มีลักษณะเป็นโต๊ะให้บริการเฉพาะบุคคล ตั้งอยู่บริเวณใกล้ ๆ กับชั้นหนังสืออ้างอิง มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่า นั่งประจำโต๊ะ เพื่อให้บริการผู้ใช้ในเวลาราชการที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ นอกจากนี้ยังมีโทรทัศน์ สำหรับใช้ในการติดต่อกับผู้ใช้ และติดต่อประสานงานกับงานอื่น ๆ จำนวน 1 เครื่อง

### บุคลากร

บุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ประกอบด้วยบรรณารักษ์ 2 คน และเจ้าหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น 1 คน เจ้าหน้าที่ จะเริ่มเก็บและแยกหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น วันละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเช้า ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงบ่าย 13.00-16.00 น. สำหรับในช่วงการเปิดให้บริการนอกเหนือจากเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะเก็บหนังสืออ้างอิงตามโต๊ะอ่านหนังสือในช่วงก่อนที่ฝ่ายหอสมุดฯ ปิดบริการ 15 นาที และนำมารวมไว้บริเวณชั้นหนังสืออ้างอิง เพื่อให้ความสะดวกกับเจ้าหน้าที่ประจำในการเก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้นในวันต่อไป

### เวลาให้บริการ

การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจะนั่งประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้บริการผู้ใช้ทุกวันในเวลาราชการที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการ ในกรณีที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการนอกเหนือจากเวลาราชการ จะมีบรรณารักษ์ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ ซึ่งหมุนเวียนจากงานอื่น ๆ มาให้บริการโดยไม่ได้มานั่งประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แต่จะให้บริการอยู่บริเวณเคาน์เตอร์

ยืม-คืนหนังสือตลอดเวลาที่ฝ่ายหอสมุดฯ เปิดบริการเช่นเดียวกัน หากผู้ใช้มีปัญหาในการใช้บริการหรือต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดสามารถสอบถามได้

สถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภท ซึ่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ได้รวบรวมไว้ตลอดทั้งปี พ.ศ. 2532 สรุปได้ดังนี้

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม

ประเภทคำถามที่ต้องใช้แหล่งค้นคว้า	468	คำถาม
ประเภทคำถามที่ไม่ต้องใช้แหล่งค้นคว้า	564	คำถาม
รวม	1,032	คำถาม

บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมเอกสารสิ่งพิมพ์	35	รายการ
บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	44	รายการ
รวม	79	รายการ

บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 115 รายการ

ประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้

มีทั้งสิ้น 13 ประเภทตามลำดับดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม เป็นบริการที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ กับผู้ใช้บริการ มีบรรณารักษ์นั่งประจำที่โต๊ะบริการตอบคำถามและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เข้ามาติดต่อสอบถามปัญหานั้น ๆ ด้วยตนเอง บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะพิจารณาคำถาม และซักถามผู้ใช้ เพื่อให้ทราบรายละเอียดของคำถามและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ กรณีที่ผู้ใช้อถามคำถามอย่างง่าย บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามนั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องค้นคว้า หากผู้ใช้ถามคำถามอย่างยาก หรือคำถามที่ต้องค้นคว้า บรรณารักษ์จะช่วยค้นหาคำตอบหรือสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ

บัตรดรรชนีวารสาร ตลอดจนเครื่องมือช่วยค้นหา ๑ หรืออาจค้นหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิง ประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะและประเภทของคำถามที่ผู้ใช้ถาม

เมื่อบรรณารักษ์สามารถค้นหาคำตอบที่ผู้ต้องการ และแนะนำผู้ใช้เรียบร้อยแล้ว จะบันทึกการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าลงในแบบฟอร์มบันทึกคำถาม คำตอบ ประกอบด้วย รายละเอียดของคำถาม รายละเอียดของคำตอบว่าสามารถค้นได้จากเอกสาร ชื่อใด โดยมีรายการทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน ให้นำเรื่องกำกับคำถามนั้น ๆ ตลอดจนระบุวัน เดือน ปี ที่ให้บริการ สำหรับการเก็บสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นั้น บรรณารักษ์จะเก็บสถิติทุกครั้ง เมื่อมีผู้เข้ามาถาม ซึ่งแยกเป็นคำถามที่ต้องค้นคว้า หรือคำถามอย่างยาก และคำถามที่ไม่ต้องค้นคว้า หรือคำถามอย่างง่าย โดยบันทึกไว้ในแบบฟอร์มสถิติการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวบรวมเป็นเดือน ปี เพื่อแสดงถึงสถิติการปฏิบัติงานของงานบริการต่อไป

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ นับเป็นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอีกรูปแบบหนึ่ง โดยผู้ใช้จะใช้โทรศัพท์ติดต่อกับบรรณารักษ์เพื่อถามคำถามเกี่ยวกับหนังสือ หรือสารนิเทศอื่น ๆ การบริการประเภทนี้ บรรณารักษ์จะต้องอาศัยความชำนาญ และความรวดเร็วในการค้นหาสารนิเทศที่ผู้ต้องการเป็นพิเศษ สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ นั้น จะมีโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 1 เครื่อง ส่วนการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางไปรษณีย์ ส่วนใหญ่ผู้ใช้มักติดต่อขอใช้บริการในรูปของจดหมาย บรรณารักษ์จะค้นหาสารนิเทศที่ผู้ต้องการและตอบกลับ ไปทางจดหมายเช่นเดียวกัน

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการติดต่อขอยืมหรือขอลายเอกสารจากห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีเอกสาร หนังสือหรือทรัพยากรประเภทอื่น ๆ โดยบรรณารักษ์จะดำเนินการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้ทำความตกลงร่วมกันไว้ ขั้นตอนในการให้บริการคือ ผู้ใช้นำบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการมาติดต่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์จะตรวจสอบรายการบรรณานุกรมกับคู่มือต่าง ๆ ได้แก่ บรรณานุกรม ดรรชนีรายชื่อวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย และคู่มืออื่น ๆ เพื่อให้ทราบว่สิ่งพิมพ์ดังกล่าวมีที่ห้องสมุดแห่งใด

หากไม่สามารถตรวจสอบรายการบรรณานุกรมจากคู่มือต่าง ๆ ได้ บรรณารักษ์จะคาดการณ์ว่าสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการนั้นควรมีที่ห้องสมุดแห่งใด โดยตรวจสอบเขตสาขาวิชาหรือชื่อของสิ่งพิมพ์นั้น

หลังจากตรวจสอบรายการบรรณานุกรมเรียบร้อยแล้ว บรรณารักษ์จึงดำเนินการติดต่อขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุดที่มีสิ่งพิมพ์นั้น เมื่อได้รับสิ่งพิมพ์ที่ติดต่อขอยืม หรือขอถ่ายสำเนาเอกสารแล้ว บรรณารักษ์จะติดต่อผู้ใช้ให้มารับสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ ในกรณีที่ขอยืมสิ่งพิมพ์ บรรณารักษ์จะต้องกำหนดเวลาให้ผู้ใช้ทราบ เพื่อจะได้นำสิ่งพิมพ์คืนตามกำหนดเวลา และบรรณารักษ์จะดำเนินการส่งสิ่งพิมพ์นั้น ๆ คืนกลับผู้ใช้ต่อไป และในกรณีที่ขอถ่ายสำเนาเอกสาร ก่อนที่ผู้ใช้จะรับสำเนาเอกสารไป จะต้องชำระเงินค่าถ่ายสำเนาเอกสารให้เรียบร้อยแล้วเสียก่อน ทั้งนี้บรรณารักษ์จะถ่ายสำเนาเอกสารฉบับนั้นเก็บไว้จำนวน 1 ชุด เพื่อจัดทำเป็นเอกสารและให้บริการแก่ผู้ใช้คนอื่น ๆ ต่อไป สำหรับค่าใช้จ่ายในการติดต่อฝ่ายหอสมุดฯ เป็นผู้รับผิดชอบ

4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่องานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ฝ่ายหอสมุดฯ ได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาด 32 บิต มาใช้กับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในด้านการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรม โดยในปัจจุบันฝ่ายหอสมุดฯ ได้บันทึกข้อมูลหนังสือภาษาไทย ซึ่งผ่านขั้นตอนงานเทคนิคเรียบร้อยแล้วไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนประมาณ 4,000 เล่ม และสามารถให้บริการสืบค้นข้อมูลบรรณานุกรมแก่ผู้ใช้ โดยคิดค่าบริการแผ่นละ 1 บาท ในการสืบค้นข้อมูล จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป dBase III PLUS ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลบรรณานุกรมที่ต้องการจากชื่อผู้แต่ง และหัวเรื่อง สำหรับการให้บริการนั้น ผู้ใช้จะต้องมาแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากนั้นบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการจะลงมือค้นข้อมูลบรรณานุกรมตามชื่อผู้แต่ง และหัวเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ บริการนี้นับว่ามีประโยชน์อย่างมาก ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้และบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการ

5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการที่มุ่งช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่ต้องการเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าและวิจัย โดยผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจน



บุคคลทั่วไป มาขอใช้บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่ต้องการจากบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้โดยการแนะนำ และช่วยค้นบรรณานุกรมเรื่อง que ผู้ใช้ต้องการจากเครื่องมือช่วยค้นของฝ่ายหอสมุดฯ ได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม หนังสืออ้างอิงที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เป็นต้น จากนั้นจึงบันทึกรายละเอียดทางบรรณานุกรมของเรื่อง que ผู้ใช้ต้องการ ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์ ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามต้นฉบับได้ บริการประเภทนี้นับเป็นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในเรื่องที่ต้องการ อีกทั้งส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ เป็นบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือและทรัพยากรประเภทอื่น ๆ เช่น วารสาร จุลสาร โสตทัศนวัสดุ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจ และบรรณารักษ์คาดการณ์ว่าจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ส่วนใหญ่ โดยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมเรื่องที่รวบรวมอย่างครบถ้วน ประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ครั้งที่พิมพ์ สถานที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามต้นฉบับได้ เป็นบริการที่บรรณารักษ์คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าผู้ใช้จะต้องใช้เรื่องเหล่านี้ เพื่อประโยชน์ในการใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา ตลอดจนการเตรียมการสอนและวิจัยของอาจารย์และผู้สนใจทั่วไป

7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง เป็นบริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารนิเทศในเรื่องที่ต้องการจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง การให้บริการประเภทนี้ผู้ใช้จะมาติดต่อขอใช้บริการเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลก็ได้ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะอธิบายและแนะนำวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทนั้น ๆ โดยละเอียด เช่น แนะนำการใช้สารานุกรม ดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น

สำหรับการค้นหาตัวเลขของหนังสืออ้างอิงนั้น ผู้ใช้สามารถค้นหาโดยตรวจสอบรายชื่อจากตู้บัตรรายการ ซึ่งรวมอยู่กับบัตรรายการของหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิงจะมีสัญลักษณ์พิเศษ คือ หากเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาไทยจะมีสัญลักษณ์ อ และ หากเป็นหนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศจะมีสัญลักษณ์ Ref อยู่เหนือเลขเรียกหนังสือในบัตรรายการ หนังสืออ้างอิงของฝ่ายหอสมุดฯ จะอยู่ในบริเวณชั้นบนของอาคารสำนักวิทยบริการ มีการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เช่นเดียวกับการ

จัดเรียงหนังสือทั่วไป ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสืออ้างอิงได้ตามความต้องการ และหากมีปัญหาในการใช้หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภท สามารถขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

๘. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย เป็นบริการที่บรรณารักษ์ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใช้ ในการจัดทำรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัยที่ได้รับมอบหมาย โดยเริ่มตั้งแต่การแนะนำวิธีการค้นหาสารนิเทศที่ผู้ใช้ต้องการ การลงรายการเชิงอรรถ การลงรายการบรรณานุกรม ตลอดจนการเขียนหรือพิมพ์ให้ถูกต้องตามแบบฟอร์มเพื่อจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม เป็นต้น โดยบรรณารักษ์จะให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้โดยตรง หรือแนะนำให้ผู้ใช้ไปศึกษาเพิ่มเติมจากหนังสือคู่มือการเขียนรายงานและภาคนิพนธ์ และคู่มือการทำวิจัยดังกล่าว ที่ให้บริการในฝ่ายหอสมุดฯ

๙. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล เป็นบริการที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง โดยเฉพาะผู้ใช้ที่ยังไม่เคยใช้หรือรู้จักฝ่ายหอสมุดฯ บริการประเภทนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะอธิบายหรือแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร และคู่มือต่าง ๆ นอกจากนี้ยังแนะนำหนังสืออ้างอิงบางประเภทที่ควรรู้จัก แหล่งที่อยู่ของทรัพยากรแต่ละประเภท การจัดเรียงหนังสือบนชั้น บริการประเภทต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ ตลอดจนระเบียบและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ในการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มบุคคล มักจะให้บริการในกรณีที่มีหนังสือติดต่อกมาที่ฝ่ายหอสมุดฯ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างเป็นทางการล่วงหน้า โดยผู้ติดต่อระบุวัน เวลา และจำนวนของผู้ที่จะมาเข้ารับคำแนะนำ การให้บริการแบบนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป เช่น ข้าราชการ ครู นักเรียน และนักศึกษาจากหน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หรือให้บริการผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษา อาจารย์ และข้าราชการ ของมหาวิทยาลัยเอง โดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่อธิบายและแนะนำให้ผู้ใช้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ ดังได้กล่าวไว้แล้ว

สำหรับบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลนั้น บรรณารักษ์จะให้บริการ เมื่อผู้ใช้มาติดต่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กรณีเช่นนี้ บรรณารักษ์จะแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดอย่างคร่าว ๆ โดยจะเน้นที่การใช้บัตรรายการ ได้แก่ บัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง และบัตรหัวเรื่อง บัตรตราชื่อนิตยสาร การใช้หนังสืออ้างอิงบางประเภท เป็นต้น บรรณารักษ์จะเลือกอธิบายรายละเอียดในบางเรื่องที่ใช้ต้องการทราบและซักถาม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถมองเห็นวิถีทางในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการด้วยตนเอง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองต่อไป

10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เป็นบริการที่บรรณารักษ์ช่วยแนะนำให้ผู้รู้จักรหัสใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ได้แก่ วิธีใช้บัตรรายการ และบัตรตราชื่อนิตยสารที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดทำขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่การอธิบายส่วนต่าง ๆ ของบัตรรายการทุกประเภท ได้แก่ บัตรผู้แต่ง บัตรชื่อเรื่อง บัตรหัวเรื่อง และบัตรโยงต่าง ๆ อีกทั้งอธิบายสัญลักษณ์ที่แสดงในบัตรรายการ เช่น อ หรือ Ref หมายถึงหนังสืออ้างอิง C.L. หมายถึงหนังสือแบบเรียน พ หรือ Bud หมายถึงหนังสือห้องนุททศาสตร์ เป็นต้น บริการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้เครื่องมือช่วยค้นของฝ่ายหอสมุดฯ ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และหากผู้ใช้มีปัญหาในการใช้ครั้งต่อไป สามารถมาขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านับเป็นบริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ เป็นบริการแนะนำหนังสือใหม่ที่นำเสนอใจให้ผู้ใช้ได้รับทราบ เมื่อหนังสือใหม่ได้ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการเรียบร้อยแล้ว จะถูกส่งมายังงานบริการเพื่อเตรียมขึ้นชั้น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะคัดเลือกหนังสือใหม่ที่นำเสนอใจมาจัดทำบรรณนิทัศน์ และนำไปจัดแสดงไว้ในตู้นิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่ ซึ่งอยู่บริเวณชั้นล่างของอาคารสำนักวิทยบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทราบและติดตามอ่านต่อไป นอกจากนี้ยังได้นำหนังสือใหม่ที่นำเสนอใจเล่มอื่น ๆ ไปจัดแสดงไว้บนชั้นแสดงหนังสือใหม่ซึ่งอยู่บริเวณชั้นบนของอาคารสำนักวิทยบริการ หากผู้ใช้ท่านใดสนใจ สามารถยืมได้หลังจากครบกำหนดการแสดงหนังสือใหม่ชุดนั้น ๆ

12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๗ เป็นบริการจัดนิทรรศการเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ในโอกาสสำคัญ ๗ โดยในแต่ละปีงบประมาณ งานบริการจะมีปฏิทินการปฏิบัติงานว่าจะปฏิบัติงานอะไรในช่วงใดบ้าง ซึ่งรวมถึงการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๗ ตามปฏิทินที่วางไว้ ก่อนถึงการจัดนิทรรศการเรื่องนั้น ๗ ประมาณ 2 สัปดาห์ หรือ 1 เดือน บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จะดำเนินการจัดหาข้อมูลไว้ให้พร้อม และในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งจะได้รับความร่วมมือจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ นิทรรศการที่สำคัญซึ่งฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการผู้ใช้ ได้แก่ นิทรรศการวันเด็กแห่งชาติ นิทรรศการวันเฉลิมพระชนมพรรษา นิทรรศการวันมหิดล นิทรรศการงานสัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น และนิทรรศการบางเรื่อง จะมีกิจกรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น นิทรรศการวันเด็กแห่งชาติ นิทรรศการงานสัปดาห์ห้องสมุด กิจกรรมประกอบนิทรรศการ ได้แก่ การเล่านิทาน การฉายภาพยนตร์ การเล่นเกมต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับระยะเวลาในการจัดบริการนิทรรศการแต่ละเรื่องประมาณ 2 สัปดาห์ บริการประเภทนี้นับว่ามีประโยชน์มาก สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ให้มาใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้ร่วมกับงานพัฒนาทรัพยากร โดยมีขั้นตอนคือ ผู้ใช้เสนอแนะรายชื่อหนังสืออ้างอิงที่ต้องการกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เจ้าหน้าที่ หรือกลองเสนอแนะรายชื่อหนังสือ เมื่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับรายชื่อหนังสืออ้างอิงที่ผู้ใช้เสนอแนะ จะพิจารณาว่ามีความเหมาะสม และมีประโยชน์กับผู้ใช้ส่วนใหญ่หรือไม่ หากเห็นว่ามีเหมาะสมจึงดำเนินการจัดหาหนังสืออ้างอิงเล่มนั้น ๆ ร่วมกับงานพัฒนาทรัพยากรตามความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศที่สอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการอื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้แบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. การดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. ความตระหนักของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. การประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
5. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับบรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
6. การดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการในการให้บริการอื่น ๆ ของผู้ใช้

1. การดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นงานหนึ่งซึ่งให้บริการและติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง มักประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาด้านการจัดดำเนินงานของแผนก ปัญหาในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน เป็นต้น ลอว์สัน (Lawson, 1972 : 5254-A) ได้ศึกษาการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือมหาวิทยาลัยฟลอริดา (University of Florida) และมหาวิทยาลัยเอ็มเมอรี (Emory University) เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ หัวหน้าห้องสมุด และบรรณาธิการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการวิจัยพบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณาธิการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีความต้องการให้ปรับปรุงการประเมินค่าการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ต่อมาอีก 4 ปี ลาราสัน (Larason, 1976 : 4824-A) ได้ศึกษาปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเรื่องเกี่ยวกับบริเวณที่ตั้ง กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนหาวิธีจูงใจให้มีผู้สนใจที่จะใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น โดยวิธีการทดลอง ผลการวิจัยพบว่า บริเวณที่ตั้งของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มักอยู่ในที่ที่ติดต่อไม่สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดที่มีอาคารหลาย ๆ ชั้น และมีบริเวณที่จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพียงแห่งเดียว นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ไม่มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ

ที่ใช้อ้างอิงในสาขาที่ต้องการ ปิอ้อมาอุกอนนา (Ugonna, 1977 : 305-324) ได้ศึกษาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยไนจีเรีย (Nigeria University Library) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยวิธีสอบถามจากบรรณารักษ์โดยตรง คำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่เก็บและวิธีใช้หนังสืออ้างอิง รองลงมาเป็นคำถามที่ต้องตอบโดยใช้ข้อมูลจากหนังสืออ้างอิง และคำถามที่ต้องค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม สำหรับความต้องการของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้นพบว่า อาจารย์ต้องการบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีความรู้เฉพาะในสาขาวิชาต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณานุกรมเป็นพิเศษ และควรเป็นผู้ที่สามารถติดต่อใกล้ชิดกับอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ อันเป็นแนวทางสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจให้แก่อาจารย์

ต่อมาอีก 3 ปี มอร์แกน (Morgan, 1980 : 373-375) ได้ศึกษาแบบสังเกตการณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเปรียบเทียบระหว่างสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่เป็นโต๊ะบริการตอบคำถามเฉพาะบุคคล กับเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามว่าผู้ใช้จะนิยมใช้บริการที่จุดใด โดยได้ทำการทดลองในห้องสมุด 2 แห่ง คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮุสตัน (University of Houston Library) ซึ่งเป็นห้องสมุดสหสาขาวิชา และห้องสมุดเอ็มดี แอนด์เดอร์สัน (M.D. Anderson Library) ซึ่งเป็นห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดทั้งสองแห่งที่ได้ทำการทดลองนี้มีสถานที่สำหรับให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสองแห่งคือ โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าซึ่งมีลักษณะเป็นโต๊ะเฉพาะบุคคล และเคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากการสังเกตการณ์พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสองแห่งนิยมใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากกว่าที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเฉพาะบุคคล ที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยได้ให้เหตุผลว่า อาจเนื่องมาจากความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบรรณารักษ์ที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเฉพาะบุคคลว่า เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ (Professional Librarians) ส่วนบรรณารักษ์ที่ประจำที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้นเป็นเจ้าของหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งไม่มีวุฒิวิชาชีพทางบรรณารักษ์ (Nonprofessional Librarians) ผู้ใช้จึงมีความรู้สึกเป็นกันเองในการขอใช้บริการ

นอกจากนี้ ธิตา โนนุกกณะ (2515) ได้วิจัยเรื่องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนปัญหาและความต้องการของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษาผู้ใช้บริการ โดยการสัมภาษณ์และส่งแบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คณาจารย์และนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 8 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ในการดำเนินงานนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ บุคลากรผู้รับผิดชอบงานมีจำนวนน้อย และผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจวิธีการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง สำหรับปัญหาของคณาจารย์และนิสิตนักศึกษา คือสถานที่ไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ และช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีน้อยเกินไป

ต่อมาอีก 9 ปี ทรณีการ์ สุธรรมเมธา (2524) ได้วิจัยเรื่องความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 220 ชุดไปยังอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ซึ่งได้เลือกเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 210 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 95.45 มาวิเคราะห์และเสนอในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า มีความคล้ายคลึงและสอดคล้องกับงานวิจัยของธิตา โนนุกกณะ คือ อาจารย์ร้อยละ 78.57 และนักศึกษาร้อยละ 85.71 ค้นหาสิ่งพิมพ์โดยอาศัยคู่มือช่วยค้นของห้องสมุดในการใช้หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ นั้น อาจารย์ร้อยละ 57.14 ใช้บรรณานุกรม แต่นักศึกษาร้อยละ 57.14 ใช้พจนานุกรม อาจารย์ร้อยละ 98.21 และนักศึกษาร้อยละ 98.70 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วยตนเอง อาจารย์ร้อยละ 57.16 และนักศึกษาร้อยละ 37.01 ใช้บริการแนะนำหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจบ่อยครั้งที่สุด ในการใช้บริการตอบคำถามและ

ช่วยการค้นคว้านั้นอาจารย์ร้อยละ 39.29 และนักศึกษาร้อยละ 30.36 มีปัญหาเรื่องที่นั่งสำหรับค้นคว้า ตลอดจนจำนวนหนังสืออ้างอิงมีไม่เพียงพอ อาจารย์ร้อยละ 71.43 และนักศึกษาร้อยละ 62.99 มีปัญหาเรื่องหนังสืออ้างอิงในสาขาวิชาเฉพาะมีน้อย อาจารย์ร้อยละ 39.29 มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้ามิน้อย แต่นักศึกษาร้อยละ 31.82 มีปัญหาเรื่องช่วงเวลาในห้องสมุดเปิดให้บริการน้อยเกินไป สำหรับด้านความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดบริการถ่ายเอกสาร และจัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ เป็นต้น ส่วนนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น และจัดบริการค้นหาเอกสารเพื่อการศึกษาและวิจัย เป็นต้น

ต่อมาอีก 6 ปี ภาลลัย วิกิพีเดีย (2530) ได้วิจัยเรื่องการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรี ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือตัวแปรอิสระ ได้แก่ สาขาวิชา ซึ่งแบ่งเป็น 3 สาขาวิชาคือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และตัวแปรตามได้แก่ อัตราความถี่ วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ ประเภทและปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2529 จำนวน 576 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 545 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 มาวิเคราะห์และเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (F-test) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพียงร้อยละ 18.20 สำหรับลักษณะการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 11 ประเภท นั้นพบว่า นักศึกษาเคยใช้บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดมากที่สุด คือร้อยละ 44.00 และบริการที่นักศึกษาเคยใช้น้อยที่สุดคือ บริการติดต่อขอถ่ายสำเนาเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ คือร้อยละ 2.60 นักศึกษาสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด รองลงมา คือนักศึกษสาขาวิชาวิทยาศาสตร์



และเทคโนโลยี และนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพตามลำดับ สำหรับความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาต่าง ๆ รองลงมาคือ ค้นคว้าเพื่อทำรายงานและภาคินพนธ์ เพิ่มพูนความรู้นอกเหนือจากวิชาที่เรียน และค้นคว้าประกอบการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับมาก ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างสาขาวิชา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับสาเหตุที่นักศึกษาจำนวนมาก ไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ส่วนใหญ่พบว่า นักศึกษาไม่มีความจำเป็นต้องใช้ และนักศึกษาจำนวนมากที่ไม่ทราบว่ามีบริการประเภทต่าง ๆ เหล่านั้น ในด้านความต้องการนั้นพบว่า นักศึกษา มีความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลางทุกประเภท ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ ซึ่งนักศึกษาทุกสาขาวิชามีความต้องการในระดับน้อย แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษาเห็นความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภทว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ โดยเฉพาะบริการแนะนำการใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด ได้แก่ บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม เป็นต้น สำหรับปัญหาที่นักศึกษาประสบเมื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องความบกพร่องในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าบางประเภทไม่น่าสนใจเท่าที่ควร ตามลำดับ จึงทำให้นักศึกษาไม่เห็นความสำคัญและไม่ต้องการใช้บริการ นักศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดสถานที่ให้เหมาะสม และควรปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ให้นำสนใจมากขึ้น ตลอดจนเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อดึงดูดความสนใจให้นักศึกษาเห็นความสำคัญ และมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

## 2. ความตระหนักของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ความตระหนักของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย นับเป็นงานวิจัยอีกแห่งหนึ่งที่นิยมศึกษากันมากเช่นกัน และจากการศึกษา พบว่าผู้ใช้จำนวนมากยังไม่รู้จักและตระหนักถึงหน้าที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเนลสัน (Nelson, 1973 : 268-275) ได้สำรวจความตื่นตัวและทัศนคติของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 6 แห่งในแคลิฟอร์เนีย ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเลือกสุ่มตัวอย่างประชากรร้อยละ 30 ของจำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่ง จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามจำนวน 694 ชุด ไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว โดยได้ระบุรายการของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่สำคัญคือ ตำแหน่งทางวิชาการ ลาขาดทางวิชาการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 สาขา คือ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ อัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุด และอายุในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์จำนวนร้อยละ 60 รู้จักบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท แต่มีบริการที่อาจารย์รู้จักมากที่สุดเพียง 5 ประเภทเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่า ความต้องการของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแตกต่างกันออกไป คือ อาจารย์ต้องการบรรณาธิการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้รับการฝึกฝนและมีความรู้ดี ตลอดจนมีความชำนาญในการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

ต่อมาอีก 4 ปี แซนด์ค็อก (Sandock, 1977 : 284-296) ได้ศึกษาเรื่องความตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษา มหาวิทยาลัยชิคาโก (University of Chicago) โดยวิธีการสัมภาษณ์นักศึกษา ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 124 คน หรือร้อยละ 1.5 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาร้อยละ 18 ไม่ทราบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และร้อยละ 34 ไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเลย สำหรับความตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษานั้น พบว่านักศึกษามีความตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่แตกต่างกัน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด และทรัพยากรของห้องสมุด และบริการตอบคำถามอย่างง่าย มีจำนวนผู้ตระหนักถึงประมาณ 3 ใน 4 ของจำนวนนักศึกษาซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการค้นหาสารนิเทศเฉพาะเรื่อง และบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ นักศึกษาซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างตระหนักถึงเพียงเล็กน้อย จากผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยชิคาโกยังขาดการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาผู้ใช้บริการกับห้องสมุด

นอกจากนี้ ทินวอร์เน กาลกฤษณ์ (2528) ได้ศึกษาความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตระหนัก การใช้ จุดประสงค์ ทัศนคติ ตลอดจนความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เฉพาะที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2526 และ 2527 จำนวน 308 คน หรือร้อยละ 50 ของจำนวนอาจารย์ที่เป็นสมาชิกหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 197 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 63.96 มาวิเคราะห์และเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัชฌิม และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.60 ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านาน ๑ ครั้ง โดยมีจุดประสงค์เพื่อค้นหาสารนิเทศ\* ประกอบการสอน เมื่ออาจารย์ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด จะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือการอ่านป้ายคำแนะนำและคู่มือการใช้ห้องสมุด สำหรับสาเหตุที่อาจารย์บางคนไม่ขอคำแนะนำจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เนื่องจากขอบเขตแหล่งสารนิเทศของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามุ่งจำกัดและไม่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะแก้ปัญหา และอาจารย์รู้สึกเกรงใจบรรณารักษ์ หรือบรรณารักษ์มีท่าทีไม่เป็นมิตร ในด้านความตระหนักพบว่า อาจารย์มีความตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 7 ประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถามที่ได้ะบริการ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม การทำรายงานและภาคินพนธ์ บริการขอยืมเอกสารจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการขอสารละสังเขปและเอกสารจากห้องสมุดอื่นภายในประเทศ และป้ายนิเทศในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่า ความแตกต่างของสาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย อัตราความถี่ และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีผลทำให้จำนวนผู้ตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละบริการแตกต่างกัน และอาจารย์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่มีประโยชน์มากต่อการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านความต้องการพบว่า อาจารย์ต้องการให้หอสมุดกลาง จัดบริการค้นหาและรวบรวมสารนิเทศเพื่อการวิจัย และการถ่ายสำเนาสารนิเทศทางวิชาการฉบับล่าสุดส่งไปตามภาควิชาและคณะ สำหรับข้อเสนอแนะคือ หอสมุดกลาง ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้อาจารย์ได้รับการเข้าถึงการให้บริการที่กล่าวมาอย่างแพร่หลาย ตลอดจนจัดเตรียมเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ เช่น โทรทัศน์ ที่นั่งอ่านที่เพียงพอ และป้ายประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

### 3. การประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นงานขั้นตอนหนึ่งซึ่งจะช่วยให้นักหอสมุดทราบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุดจัดบริการนั้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจ และมีปัญหาในการใช้บริการอย่างไร ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรมีการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างสม่ำเสมอ กอร์ช (Gough, 1978 : 98-100) กล่าวว่า วิธีการประเมินผลที่ดีวิธีหนึ่งคือการสำรวจและสอบถามจากผู้ใช้โดยตรง นอกจากนี้การวิเคราะห์คำถามและคำตอบที่บรรณารักษ์ได้นับถือไว้ในแต่ละวัน เป็นการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีอีกวิธีหนึ่งเช่นกัน คิง และเบอร์รี่ (King and Berry, 1973 : 116) ได้ประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (University of Minnesota Library) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์ของบรรณารักษ์ว่า สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถามมากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถามเพียงร้อยละ 60 การถามและการตอบระหว่างผู้ถามและบรรณารักษ์ไม่มีความยืดหยุ่นมากนัก

ต่อมาอีก 2 ปี บาเลย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) ได้วิเคราะห์คำถามที่แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดสเตอร์ลิง เมมโมเรียล (Sterling Memorial Library) ซึ่งเป็นห้องสมุดศูนย์วิจัยในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) โดยมีคำถามจำนวน 5,096 คำถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ประเภทของผู้ถามคำถาม ปัญหาของผู้ถาม วิธีทางของคำถาม ชนิดของคำถาม ระยะเวลา ที่ต้องใช้ในการค้นหาคำตอบ ตลอดจนแหล่งที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ ผลการวิจัยพบว่า คำถามร้อยละ 35.5 เป็นคำถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24 เป็นคำถามของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 7.1 เป็นคำถามของอาจารย์ ร้อยละ 9.3 เป็นคำถามของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 14 เป็นคำถามของบุคคลภายนอก และร้อยละ 1.9 เป็นคำถามของผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ และจากการศึกษาปัญหาของผู้ใช้แต่ละกลุ่มจากคำถามที่ถาม พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด และต้องการความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ โดยการใช้บัตรรายการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการใช้วิทยานิพนธ์และหนังสือที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ สำหรับอาจารย์มีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาสารนิเทศต่าง ๆ ที่ต้องการ และหนังสือที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ เช่นเดียวกัน ในด้านวิธีทางของคำถามที่แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ได้รับจากผู้ใช้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นคำถามที่ผู้ใช้มาสอบถามด้วยตนเอง ร้อยละ 84 และรองลงมา ร้อยละ 15.5 เป็นคำถามทางโทรศัพท์ สำหรับชนิดของคำถามนั้น พบว่าคำถามที่มีมากที่สุดคือคำถามเกี่ยวกับบัตรรายการ ร้อยละ 26.2 รองลงมาได้แก่ คำถามอื่น ๆ คือร้อยละ 20.3 คำถามเกี่ยวกับทิศทางในห้องสมุด ร้อยละ 19.4 คำถามเกี่ยวกับบรรณานุกรม ร้อยละ 16.4 คำถามเรื่องทั่ว ๆ ไป ร้อยละ 11.2 และคำถามที่ต้องการซื้อเท็จจริง ร้อยละ 6.3 ในด้านระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ พบว่า คำถามร้อยละ 0.2 ต้องการเวลาในการค้นหาคำตอบมากกว่า 60 นาที ร้อยละ 9.8 ต้องการเวลามากกว่า 5 นาที ร้อยละ 64.3 ต้องการเวลาไม่เกิน 5 นาที และร้อยละ 25.9 เป็นคำถามที่สามารถตอบได้ทันที นอกจากนี้ยังพบว่า คำถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้เวลาในการค้นหาคำตอบน้อยกว่าคำถามของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และคำถามของอาจารย์ใช้เวลาในการค้นหาคำตอบนานกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ สำหรับแหล่งที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ (Search Location) ของคำถามแต่ละประเภทนั้นพบว่า ในการค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์ ร้อยละ 33.3 ไม่ต้องใช้แหล่งความรู้ใด ร้อยละ 26.1 ใช้บัตรรายการ และยิ่งพบว่า

คำถามในเรื่องทั่วไปและคำถามแนะแนวทาง สามารถตอบได้โดยไม่ต้องค้นจากแหล่งความรู้ใด และค้นจากสิ่งพิมพ์และวัสดุที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับ บรรณานุกรม ต้องค้นหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์และวัสดุหลายประเภท และจำนวนมาก นอกจากนี้ยังพบ อีกว่า คำถามที่ต้องการข้อมูลหรือคำตอบสั้น ๆ มักจะใช้หนังสืออ้างอิงในการค้นหาคำตอบ

ปีต่อมาเฮนเลน (Heinlen, 1976 : 323-325) ได้วิเคราะห์คำถามของงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคลิฟอร์เนีย (University Library of California) ที่เฟรสโน (Fresno) จำนวน 896 คำถาม ผลการวิจัยพบว่า คำถามร้อยละ 70 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในห้องสมุด ร้อยละ 11 เป็นคำถามที่ ผู้ใช้ต้องการข้อเท็จจริงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในห้องสมุด ร้อยละ 19 เป็นคำถามวิจัย ซึ่งจะต้องค้นคว้าหาคำตอบจากแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ จำนวนมาก สำหรับผลของการค้นหาคำตอบนั้น พบว่า คำถามร้อยละ 89 สามารถค้นหาคำตอบได้และคำถามร้อยละ 5 ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ ส่วนคำถามที่เหลืออีกร้อยละ 6 นั้น พบว่า ไม่สามารถสรุปผลของการตอบได้ ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่เป็น หัวหน้าแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดดังกล่าว ได้นำผลการวิจัยที่ได้รับไป ปรับปรุงการบริการ และหาวิธีการลดจำนวนคำถามอย่างง่าย โดยวิธีการคัดเลือกและฝึกอบรม นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ให้เป็นผู้ทำหน้าที่ตอบคำถามอย่างง่าย โดยนึ่งบริการที่โต๊ะบริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าแทนบรรณารักษ์ และย้ายบรรณารักษ์ไปนั่งอีกโต๊ะหนึ่งในบริเวณใกล้ ๆ กัน นักศึกษาช่วยงานห้องสมุดจะทำหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ การแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ตลอดจนตอบคำถามอย่างง่าย สำหรับคำถามอย่างยากนั้น จะส่งให้บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเป็นผู้ตอบ ผลจากการปรับปรุงการบริการประเภทนี้ ทำให้จำนวนคำถามอย่างยาก หรือคำถามวิจัยเพิ่มขึ้นประมาณ 2 เท่า และคำถามที่สามารถตอบได้ทันทีเพิ่มขึ้นประมาณ 1 ใน 3 เท่า

ต่อมาอีก 2 ปี เซ็ง (Seng, 1978 : 21-28) ได้วิเคราะห์คำถามของงาน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเท็กซัส วิทยาเขตออสติน (The Business Administration and Economics Library the University of Texas at Austin) จำนวน 18,738 คำถาม เพื่อวัดผลการเปลี่ยนแปลง ของคำถามในช่วงระยะเวลา 3 ปี (ค.ศ. 1973-1975) มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบว่า เมื่อห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพบางอย่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร นโยบาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการถามคำถาม ที่งานบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า ในปี ค.ศ. 1974 และ ค.ศ. 1975 จำนวนคำถามอย่างง่าย

ที่ต้องการแนะนำแหล่งคำตอบและคำถามทั่ว ๆ ไป เช่น คำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของหนังสือ ซึ่งทราบเลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่อง และหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ มีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้เป็นผลมาจากการปรับปรุงแผนป้ายบอกชั้นหนังสือในระบบทศนิยมของดิวอี้ ทำให้นักศึกษาและผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ มองเห็นชั้นหนังสือได้ง่าย และสามารถค้นหาได้เองอย่างอิสระ และในขณะเดียวกันคำถามอ้างอิงหรือคำถามอย่างยาก ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรห้องสมุดในการค้นหาคำตอบได้เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพห้องสมุดในด้านต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อคำถามที่ผู้ใช้ถาม

ต่อมาอีก 2 ปี มาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1980 : 115-136) ได้สำรวจและวิเคราะห์คำถามของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดนิวคาสเทิล อับปอน ไทน์ โพลีเทคนิค (Newcastle Upon Tyne Polytechnic) จำนวน 2,723 คำถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประเภทของผู้ถาม ผลการวิจัยพบว่า คำถามร้อยละ 71.81 เป็นคำถามของนักศึกษา ร้อยละ 15 เป็นคำถามของบุคลากรของหน่วยงาน ร้อยละ 8.3 เป็นคำถามของบรรณารักษ์ และร้อยละ 4.9 เป็นคำถามของบุคคลภายนอก

ต่อมาอีก 4 ปี คอค และเพียซ (Kok and Pierce, 1982 : 181-187) ได้สำรวจระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและสถาบันเวอร์จิเนียโพลีเทคนิค (Virginia Polytechnic and State University Library) โดยการวิเคราะห์คำถามจำนวน 14,026 คำถาม เมื่อวิเคราะห์ถึงชนิดของคำถามพบว่า คำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของวัสดุสิ่งพิมพ์ มากกว่าคำถามที่ต้องการค้นหาบรรณานุกรม คือ คำถามร้อยละ 45.4 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของวัสดุสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 24.1 เป็นคำถามการสอนการใช้ห้องสมุด ร้อยละ 20.5 เป็นคำถามที่ต้องการมีการอ้างอิงจากทรัพยากรห้องสมุด และร้อยละ 9.9 เป็นคำถามเกี่ยวกับการแนะนำและค้นหาสารนิเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ การใช้เครื่องกล และการขอण्याตมิพิเศษ เพื่อยืมทรัพยากรห้องสมุดที่ห้ามยืมออกนอกห้องสมุด ในส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับสถานที่นั้น พบว่า คำถามที่ผู้ใช้ถามมากที่สุดคือ คำถามเกี่ยวกับที่อยู่ของวัสดุสิ่งพิมพ์ คือร้อยละ 54.9 คำถามประเภทการสอนการใช้ห้องสมุดพบว่า คำถามส่วนใหญ่ร้อยละ 48.8 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือทางบรรณานุกรม และรองลงมาคือคำถามเกี่ยวกับวิธีการค้นหาวารสารในห้องสมุด คือร้อยละ 33.3 การวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยลดจำนวนคำถามอย่างง่าย ซึ่งมีจำนวนมากถึงร้อยละ 80 โดยการจัดทำแผนผังและเครื่องหมายต่าง ๆ เพื่อช่วยตอบคำถามอย่างง่ายเกี่ยวกับแหล่งที่อยู่ของวัสดุสิ่งพิมพ์ ตลอดจนมีการร่วมมือกันระหว่างอาจารย์ผู้สอนและบรรณารักษ์ เพื่อลดจำนวนคำถามที่เกี่ยวกับการสอนการใช้

ห้องสมุด เพื่อให้บรรณารักษ์มีเวลาเพิ่มมากขึ้นในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งเป็นคำถามอ้างอิงจริง ๆ

นอกจากนี้ จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของคำถามที่ผู้ใช้นำมาถาม ประเภทและปริมาณของทรัพยากรที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ และระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามจำนวน 1,351 คำถาม ซึ่งงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้รับในช่วง 2 เดือน คือเดือนมกราคม และเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2529 จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า วันที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามามากที่สุด คือ วันศุกร์ จำนวนโดยเฉลี่ย 35.56 คำถามต่อวัน (ร้อยละ 21.74) ส่วนวันที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุด คือวันจันทร์ จำนวนโดยเฉลี่ย 28.14 คำถามต่อวัน (ร้อยละ 17.20) ช่วงเวลาที่ผู้ถามมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 13.00-15.00 น. สำหรับช่วงเวลาที่ผู้ถามมาใช้บริการน้อยที่สุดคือ 08.30-10.00 น. วิธีที่ผู้ถามมาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุดคือ มาถามด้วยตนเอง จำนวน 1,230 คำถาม (ร้อยละ 91.04) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 726 คำถาม (ร้อยละ 53.72) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบไปทำรายงานหรือภาคินพนธ์มากที่สุด จำนวน 489 คำถาม (ร้อยละ 36.19) เนื้อหาของคำถามแยกตามหมวดหมู่วิชาของระบบการจัดหมู่แบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันพบว่า มีเนื้อหาเกี่ยวกับหมวดหมู่วิชาสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 279 คำถาม สำหรับประเภทของคำถามนั้นพบว่า คำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามชนิดแนะแนวทาง จำนวน 807 คำถาม (ร้อยละ 59.73) ในจำนวนคำถามทั้งหมด 1,351 คำถาม บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าสามารถตอบได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 1,230 คำถาม (ร้อยละ 91.04) ในด้านประเภทของคู่มือช่วยค้นที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้นั้น ส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการ จำนวน 707 ครั้ง (ร้อยละ 47.42) ปริมาณของทรัพยากรที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ 1-2 รายการ จำนวน 823 คำถาม (ร้อยละ 83.38) ระยะเวลาที่บรรณารักษ์ใช้ในการค้นหาคำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 นาที จำนวน 515 คำถาม (ร้อยละ 38.12)

ในปีเดียวกัน จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการอ้างอิง



ในด้านประเภทของคำถามทั้งที่หาคำตอบได้และไม่ได้ ขอบเขตวิชาที่ปรากฏในคำถาม ประเภทของสิ่งพิมพ์และวัสดุที่ใช้ค้นหาคำตอบ ประเภทของผู้ใช้ และปัญหาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล 2 ช่วงคือ ช่วงต้นภาคการศึกษา 1 เดือน และปลายภาคการศึกษา 1 เดือน รวมเป็นเวลา 2 เดือน และรวบรวมคำถามได้ 754 คำถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบฟอร์มบันทึกคำถาม และคำตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเสนอในรูปร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ถามคำถามในช่วงปลายภาคศึกษามากกว่าช่วงต้นภาคการศึกษา (ร้อยละ 56.76) ช่วงเวลาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ เวลา 10.30-11.30 น. และส่วนใหญ่ผู้ใช้จะถามคำถามด้วยตนเอง (ร้อยละ 93.90) นักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 71.62) นอกจากนี้ยังพบว่า บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้ (ร้อยละ 93.63) และส่วนใหญ่จะเป็นคำถามที่หาคำตอบได้ทันที (ร้อยละ 52.92) และคำถามที่หาคำตอบไม่ได้ (ร้อยละ 4.11) และที่เหลือ (ร้อยละ 2.26) เป็นคำถามที่แนะนำให้ไปใช้บริการที่หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด สำหรับขอบเขตวิชาของคำถามนั้น พบว่าคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เหนียว เล่าอิทธิโชติ รองลงมาคือ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ตามลำดับ ในด้านวัสดุและสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการค้นหาคำตอบ พบว่าส่วนใหญ่ใช้หนังสืออ้างอิง รองลงมาคือ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และวารสารตามลำดับ

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตติ (2529 : 62-72) ได้วิเคราะห์คำถามของผู้ใช้หอสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่หอสมุดกลางได้รวบรวมไว้ในช่วง 2 ปีคือ ปี พ.ศ. 2525-2527 จำนวน 6,549 คำถาม จากจำนวนคำถามทั้งหมด 19,289 คำถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประเภทของคำถามและสถานภาพของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่า จำนวนคำถามที่นำมาวิเคราะห์ เป็นคำถามจากนิสิต อาจารย์และข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 4,461 คำถาม และเป็นคำถามของบุคคลภายนอก 2,088 คำถาม คำถามที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือคำถามที่ต้องการคำแนะนำและสอนวิธีใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 37.26) รองลงมาได้แก่ คำถามอย่างง่ายที่บรรณารักษ์สามารถตอบได้ทันที (ร้อยละ 28.41) สำหรับคำถามอย่างยากและต้องใช้เวลาค้นหาคำตอบนาน ๆ นั้นได้รับเป็นอันดับที่สาม (ร้อยละ 17.39) ส่วนคำถามเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ได้รับเป็นอันดับที่สี่ (ร้อยละ 10.30) และคำถามที่ได้รับความนิยมน้อยที่สุดคือคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของห้องสมุด (ร้อยละ 6.64) นอกจากนี้ยังพบว่าคำถามส่วนใหญ่ที่ได้รับเป็นคำถามจากผู้ใช้อื่นซึ่งเป็นบุคคลภายนอก

#### 4. บรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นับเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านนี้ หากห้องสมุดมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ไม่เพียงพอ ก็จะมีผลกระทบต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ ปัจจุบันจะสังเกตเห็นได้ว่า ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นแหล่งกลางในการให้บริการทางวิชาการ มักประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่เพียงพอ ดังนั้นห้องสมุดหลายแห่งได้พยายามหาทางแก้ปัญหาโดยวิธีการฝึกหัดเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ (Nonprofessionals) และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด (Student Assistants) มาทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแทน และสามารถแบ่งเบาภาระงานของบรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี เฮอร์นอน (Heron, 1977 : 132) และดูรานซ์ (Durance, 1986 : 56-67) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีบรรณาธิการวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่านักศึกษาสามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มนี้หรือไม่ ผลการวิจัยของงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องมีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก ทั้ง ๆ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของสถานที่ที่ทำการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ช่วงเวลาที่ทำการวิจัย ตลอดจนวิธีดำเนินการวิจัย โดยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ทราบว่าผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน แต่ไม่สามารถแยกความแตกต่างของผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มนี้ได้ นักศึกษามักมีข้อสังเกตว่าผู้ที่เ็นบรรณาธิการวิชาชีพมักเป็นผู้ที่มีอายุมากที่สุด มีความรู้มากที่สุด และมักนั่งอยู่ด้านหลังโต๊ะทำงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดมักมีอายุน้อยลงมาตามลำดับ

เนื่องจากทัศนคติของบรรณาธิการต้องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย คุก (Cook, 1981 : 81-89) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติในการปฏิบัติงานของบรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยดำเนินการส่งแบบสอบถามและสัมภาษณ์บรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะผู้ใช้บริการ และวิธีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันในออสเตรเลีย จำนวน 6 แห่ง บรรณาธิการผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากห้องสมุดเหล่านี้ ได้ให้ความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์ 51 คน (จากจำนวนทั้งหมด 53 คน) บรรณาธิการดังกล่าว ได้จัดลำดับความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ต่อผู้ใช้

บริการ โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้เป็น 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และ อาจารย์

ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์เห็นความสำคัญของบริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุดว่า มีความสำคัญที่สุดสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และมีความสำคัญในระดับค่อนข้างสูงสำหรับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ โดยบรรณารักษ์มีความเห็นว่า บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด จะช่วยให้กลุ่มผู้ใช้บริการสามารถใช้ทรัพยากรในห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ สูงสุด สำหรับบริการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้นั้น บรรณารักษ์ซึ่งเป็นประชากร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มักมีปัญหาในการให้คำตอบ เพราะไม่มีความมั่นใจในความสามารถ ของตนเอง ประกอบกับไม่มีความแน่ใจในนโยบายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่าจะ ให้บริการ เพื่อแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด (Instruction) หรือเพื่อการจัดหาสารนิเทศตามความ ต้องการของผู้ใช้ (Information) ดังนั้นผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าทัศนคติในการปฏิบัติงาน ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น ไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดว่า ควรจะปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้เป็นแบบฉบับมาตรฐาน ห้องสมุดโดยทั่วไปต่างมีเป้าหมายที่จะให้ผู้ใช้ ทุกคนมีอิสระในการค้นหาสารนิเทศ และในขณะที่บรรณารักษ์ก็สามารถค้นหาสารนิเทศให้แก่ ผู้ใช้โดยตรงได้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประมาณร้อยละ 33-40 เห็นว่า ควรให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเต็มที่ สำหรับบรรณารักษ์อาวุโสนั้นมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรจัดบริการ อย่างเต็มที่แก่ผู้ใช้ซึ่งเป็นคณาจารย์เป็นอันดับแรก ผลการวิจัยของคุณ มีความสอดคล้องกับ แนวความคิดด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในวิชาชีบบรรณารักษศาสตร์ว่า การให้บริการ แนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และการให้บริการจัดหาสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้นั้นจะแยกกัน อย่างเด็ดขาดไม่ได้ จะต้องปฏิบัติควบคู่กันเสมอ

นอกจากนี้ ดวงพร กระแสร์เสียง (2527 : 50-69) ได้ศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 24 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบและประสบการณ์แตกต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกและประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีวุฒิปริญญาตรี กับบรรณารักษ์ที่มีวุฒิสองปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน และประสิทธิภาพการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

5. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

การติดต่อสื่อสาร เป็นงานวิจัยที่นิยมศึกษากันอย่างแพร่หลาย และถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สวูป และแคทเซอร์ (Swope and Katzer, 1972 : 161-166) ได้ศึกษาข้อสงสัยของบรรณารักษ์ว่าทำไมผู้ใช้ไม่มาถามคำถาม โดยวิธีการสัมภาษณ์นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยซาราคิวส์ (Syracuse University) จำนวน 119 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาในบริเวณที่คาดว่าจะมีคำถามมากที่สุด ได้แก่ บริเวณใกล้ตู้บัตรรายการ บริเวณชั้นหนังสือ บริเวณห้องอ้างอิง และบริเวณที่เก็บบรรณานุกรม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาร้อยละ 41 เป็นผู้มีคำถาม แต่ร้อยละ 65 ของผู้มีคำถามจะไม่ถามบรรณารักษ์ แต่จะถามเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน สำหรับสาเหตุของการที่ไม่ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์เพราะ ความไม่พอใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ครั้งก่อน ๆ และมีความรู้สึกว่าการถามที่ต้องการถามนั้น ง่ายเกินกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ และเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์

ต่อมา บูเชอร์ (Boucher, 1976 : 27-32) มูโนซ (Munoz, 1977 : 220-224) และเพนตัน (Penton, 1981 : 85-87) ได้วิจัยในเรื่องความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารโดยใช้วิธีภาษา (Nonverbal Communication) ผลการวิจัยของนักวิจัยทั้ง 3 คน มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกันคือ พบว่า ผู้ใช้ที่มีคำถามบางคนไม่กล้าถามเพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนบรรณารักษ์ อีกทั้งขาดความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ เลดเดอร์แมน (Lederman, 1981 : 282-393) ได้ศึกษาปัญหาการไม่ถาม หรือไม่ติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ทั้ง ๆ ที่มีคำถาม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษาระดับปริญญาตรีกลุ่มหนึ่ง ในมหาวิทยาลัยรัฐเจอร์ซี (Rutgers University) รัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยถามถึงขั้นตอนของการค้นหาสารนิเทศ และการติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เพื่อให้ทราบระดับความกลัวที่จะพูด โดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ระดับละ 8 คน รวม 24 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของความกลัวที่จะพูด

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และกลัวการสัมภาษณ์จากบรรณาธิการ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บรรณาธิการควรมีวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์หรือซักถามผู้ใช้ และให้ความเป็นกันเองกับผู้ใช้ให้มากที่สุด เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้มาถามคำถามมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้บรรณาธิการจึงต้องให้การสื่อสารแบบอวัจนภาษาประกอบขณะให้บริการผู้ใช้ เช่น การพยักหน้า (Head Nods) การแสดงออกของสีหน้า (Facial Expression) การก้มมือ (Gestures) ตลอดจนการเคลื่อนไหวทางร่างกาย (Body Movement) เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 6. การดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอื่น ๆ ของผู้ใช้

การดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานวิจัยที่นิยมศึกษากันอย่างแพร่หลาย พลิวิลย์ รองลัวส์ตี (2520) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดคณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา รวมทั้งความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้ประจำ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2519 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 445 ชุด คิดเป็นร้อยละ 25 ของนักศึกษาทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวนมากที่สุด มีความเห็นว่า ทั้งการอ่านและการใช้ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยมาก นักศึกษาจึงใช้เวลาว่างด้วยการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ เพื่อให้มีความรู้กว้างขวางยิ่งขึ้น และถ้าไม่มีสิ่งพิมพ์อยู่ในครอบครอง นักศึกษาจะยืมจากห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกหนังสืออ่าน โดยพิจารณาจากความเพลิดเพลินเป็นหลัก สำหรับวารสาร นักศึกษาชอบอ่านวารสารบันเทิงมากกว่าวารสารสารคดี และหนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ ในด้านสภาพการใช้ห้องสมุด นักศึกษาจำนวนมาก มีความเห็นว่า การเข้าใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งดี แต่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดน้อยครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืมหนังสือมากที่สุด ห้องสมุดที่นักศึกษาใช้ประจำมี 3 แห่งคือ ห้องสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ห้องสมุดมีวัสดุสิ่งพิมพ์น้อย สถานที่ของห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์คับแคบ

ต่อมาอีก 8 ปี สมทรง แจ้งเตซา (หะยีเจ๊ะมะ) (2528) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีว่ามีบริการอะไรบ้าง บริการที่หอสมุดควรจัดเพิ่ม ศึกษาสถานการณ์การใช้บริการและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาว่าสอดคล้องกับการให้บริการที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีมีอยู่หรือไม่ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของอาจารย์และนักศึกษา ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 403 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 357 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.58 จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และเสนอในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าหอสมุดมีความสำคัญมากที่สุดต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าและวิจัย ทั้งอาจารย์และนักศึกษาเข้าใช้หอสมุดเกือบทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน และส่วนใหญ่มาใช้หอสมุดเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนการสอน ในด้านการใช้หนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้หนังสือวิชาการทั่วไป โดยใช้บัตรรายการ เป็นเครื่องมือในการค้นหาวัสดุดังกล่าว สำหรับบริการต่าง ๆ ของหอสมุดที่อาจารย์และนักศึกษาใช้เป็นประจำคือ บริการยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ บริการที่อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้หอสมุดจัดเพิ่มขึ้นมาที่สุดคือ บริการจัดที่นั่งอ่านเฉพาะบุคคลให้เพียงพอ ในด้านข้อเสนอแนะ อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้เพิ่มจำนวนวัสดุการเรียนการสอนที่ทันสมัย ปรับปรุงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนปรับปรุงระเบียบการใช้หอสมุดให้เหมาะสม

ในปีเดียวกัน นิมพา อินแบน (2528) ได้วิจัยเรื่อง ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือของนักศึกษาในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จและความล้มเหลวของนักศึกษาในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ สาเหตุของความล้มเหลว ตลอดจนการจัดและการดำเนินงานบริการหนังสือของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 410 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 403 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.29 จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า สภาพที่ผู้ใช้ค้นพบหนังสือ

ร้อยละ 40.7 ของหนังสือที่พบจัดเรียงอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง รองลงมาพบว่า เรียงอยู่บนชั้นแต่ผิดที่วางอยู่บนโต๊ะ บนรถเข็น อยู่ที่หนังสือสำรอง อยู่ในบริเวณถ่ายเอกสาร วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือที่ผู้ใช้ค้นพบ ส่วนใหญ่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 ต้องการใช้ประกอบการเรียนมากที่สุด ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องการใช้นั่งเพื่อทำรายงาน และค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำหรับความต้องการใช้หนังสือที่ค้นพบ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ทุกชั้นปี ต้องการยืมไปใช้นอกห้องสมุด สาเหตุของความล้มเหลวในการค้นหาหนังสือที่ต้องการของผู้ใช้ จำนวน 316 เล่ม ปรากฏว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุดมากกว่าเกิดจากตัวผู้ใช้ สาเหตุสำคัญอันเกิดจากการปฏิบัติงานของห้องสมุด ได้แก่ หนังสือถูกยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด (ร้อยละ 19.0) รองลงมาคือไม่มีหนังสือในห้องสมุด วางเรียงบนชั้นผิดที่ หนังสือหาย หนังสือวางอยู่บนโต๊ะ วางอยู่บนรถเข็น และอยู่ที่แผนกซ่อม ส่วนสาเหตุที่เกิดจากตัวผู้ใช้นั้น สาเหตุสำคัญได้แก่ผู้ใช้จดบรรณานุกรมผิดพลาดและไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 26.0) รองลงมาคือผู้ใช้จดเลขเรียกหนังสือผิดและไม่สมบูรณ์ ผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.6) ไม่ต้องการขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ เพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้วิธีใช้ห้องสมุดดีอยู่แล้ว และเห็นว่าบรรณารักษ์มีงานยุ่งจึงไม่อยากรบกวน

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการอื่น ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ มักประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งเริ่มตั้งแต่การจัดอาคารสถานที่ การจัดหาหนังสือและวัสดุ การจัดระบบหนังสือและวัสดุ ตลอดจนการเผยแพร่สารนิเทศ และปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ใช้ การวิจัยส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการ ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ ความตระหนักของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนการดำเนินงาน ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอื่น ๆ ของผู้ใช้ งานวิจัยเหล่านี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ เป็นงานหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการเข้าถึงสารนิเทศของผู้ใช้โดยตรง การวิจัยเพื่อประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยวิธีการสำรวจและสอบถามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้โดยตรง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ทั้งในด้านการบริหาร การดำเนินงาน ตลอดจนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง