วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal

Volume 12
Number 1 *May 1990*

Article 4

5-1-1990

ขริการตอบค่าถามที่มีขระสิทธิภาพ

จารุวรรณ สินธุโสภณ

Follow this and additional works at: https://digital.car.chula.ac.th/arj

Part of the Education Commons

Recommended Citation

สินธุโสภณ, จารุวรรณ (1990) "ขริการตอบค่าถามที่มีขระสิทธิภาพ," *วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal*: Vol. 12: No. 1, Article 4.
DOI: 10.58837/CHULA.ARJ.12.1.4
Available at: https://digital.car.chula.ac.th/arj/vol12/iss1/4

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

The Effective Reference Service

Charuvarn Sindusopon

The article discusses how to manage the reference service efficiently. Basic points are the understanding of the work scope and the characteristic of the reference activities, the main part of reference service, types of work, the appropriate characteristics of reference librarians, the analysis of the characteristics and needs of the users, the study on specific characteristics of a reference book and the evaluation of the reference process. Related practical examples are included.

บริการตอบคำถามที่มีประสิทธิภาพ

*จารุวรรณ สินธุโสภณ**

มีผู้กล่าวว่า ถ้าทำงานห้องสมุด ต้องพร้อมที่จะรับคำถามทำนองนี้ และต้องตอบให้ได้ เร็วเท่าไรยิ่งดี

– ทราบไหมว่า แม่น้ำเจ้าพระยาตรงท่าพระจันทร์กับท่าศิริราชกว้างเท่าไร

– มีเรื่องเกี่ยวกับการสร้างอาคารรัฐสภาบ้างไหม

– เขาสรุปกันว่าอย่างไรในการประชุมนานาชาติเรื่อง "การศึกษาสำหรับทุกคน" ที่จอมเทียนพัทยา

– บอกได้ไหมว่าญี่ปุ่นทำอย่างไรจึงกลายเป็นประเทศอภิมหาอำนาจ คนทำงานห้องสมุดไม่ต้องการให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดผิดหวังแน่ ๆ

ปัญหาว่า ทำอย่างไรจะให้ผู้ใช้ห้องสมุดสมหวังกับคำถามตามตัวอย่างข้างบนนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุด ในที่นี้จะเรียกว่า "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า" ตามที่ใช้กันมาแต่เดิม เข้าใจว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนำมาใช้เป็นแห่งแรกทั้งในหลักสูตรการศึกษาและการจัดเป็นบริการ แปลมาจากคำว่า Reference Service

เคยมีการถกปัญหานี้ในทัศนะผู้สอนวิชาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการสัมมนาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หลายปีมาแล้ว เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการสอนผู้ที่จะออกไปให้บริการ ทางฝ่ายห้องสมุดเอง ก็มีตัวอย่างของการพยายามแก้ปัญหาดังกล่าว ดังที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตร "การศึกษาหนังสืออ้างอิง" เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของพนักงานห้องสมุดในการจัดบริการตอบคำถามเมื่อเดือนมีนาคมศกนี้เอง

เทคโนโลยีด้านการพิมพ์และการผลิตสื่อโสตทัศนะรูปแบบต่างๆ ทำให้คนยุคปัจจุบันซึ่งอาจเป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดด้วย สามารถเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ ได้กว้างขวางขึ้น เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมทำให้การเรียนรู้เรื่องเหล่านั้นทั้งที่เป็นข้อมูลข่าวสารหรือแนวคิดเป็นไปอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางขึ้นจนถึงระดับระหว่างประเทศ เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการเก็บสะสมประมวลและเรียกใช้ข้อมูลข่าวสารหรือแนวคิดที่บันทึกไว้ซึ่งมีปริมาณและความซับซ้อนมากขึ้น พัฒนาการของเรื่องที่สำคัญเหล่านี้ส่งผลให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดขยายขอบข่ายกว้างออกไป และห้องสมุดมีวิธีการที่หลากหลายขึ้นในการค้นหาคำตอบคำถามสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีที่ใช้กันมาแต่เดิม คือ ใช้หนังสือของห้องสมุดเอง หรือค้นข้อมูลจากที่อื่นโดยระบบออนไลน์หรือส่งคำถามและคำตอบกันทางโทรสารก็ได้

ห้องสมุดจะทำงานด้านบริการตอบคำถามให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ในเมื่อลักษณะของงานขยายขอบข่ายออกไปเรื่อย ๆ และวิธีการก็พัฒนาอยู่ตลอดเวลาเช่นนี้

---

* จารุวรรณ สินธุโสภณ, อ.บ. เกียรตินิยม, อนุ บ.ร., A.M.L.S. (Michigan) ศาสตราจารย์ในวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความนี้จึงมุ่งเสนอสาระเพื่อการพิจารณาการจัดบริการตอบคำถามตามประเด็นที่เห็นว่าสำคัญต่อไปนี้

1. การทำความเข้าใจขอบเขตของงาน และการกำหนดลักษณะและกิจกรรมที่จะจัด เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของบริการ

2. การพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบริการอย่างรอบคอบ ช่วยให้ทิศทางของการทำงานตามข้อ 1 ชัดเจนขึ้น

3. การรู้จักประเภทของงานเพื่อบริการตอบคำถาม ช่วยให้ผู้จัดบริการเลือกทำงานแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหลัก หรือข้อจำกัดของห้องสมุดเองได้อย่างมีเหตุผล

4. การกำหนดคุณสมบัติของตัวผู้ทำหน้าที่บริการนี้ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากงานอื่น เป็นเครื่องช่วยวัดประสิทธิภาพของงานได้ทางหนึ่ง

5. ประสิทธิภาพของบริการจะเด่นหรือด้อยขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการนี้ด้วย จำเป็นต้องวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการและความต้องการของเขาซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากตัวคำถามที่ห้องสมุดได้รับ

6. การรู้จักลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิงซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดบริการ ช่วยให้มีการใช้หนังสือนั้นอย่างคุ้มค่า

7. การทบทวนการจัดบริการเป็นสิ่งจำเป็น เพราะช่วยให้ห้องสมุดได้รับคำตอบว่า ได้จัดบริการตามที่คาดหวังไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีจุดบกพร่องอย่างไร เพื่อหาทางปรับปรุงเป็นการพัฒนางาน

ขอบเขตของงานและลักษณะของกิจกรรม

ที่จริงมีนิยามและคำอธิบายขอบเขตของบริการตอบคำถามอยู่มากมาย และค้นหาได้ไม่ยาก ในที่นี้ผู้เขียนได้เลือกของสมาคมห้องสมุดอเมริกันมาใช้

ในหนังสือประมวลคำอธิบายศัพท์ทางวิชาบรรณรักษศาสตร์ ซึ่งเป็นหนังสืออ้างอิงเล่มสำคัญในวิชาและใช้กันแพร่หลายทั่วไปในระดับสากล สมาคมห้องสมุดอเมริกันจัดให้คำว่า "Reference service" และ "Information service" มีความหมายเหมือนกัน คือ หมายถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามสืบค้น "Information" โดยห้องสมุดจัดเตรียมคนทำหน้าที่ให้บริการนี้โดยตรง (A.L.A. Glossary, p. 118) ในสารานุกรมซึ่งสมาคมห้องสมุดอเมริกันพิมพ์เผยแพร่ในเวลาต่อมา อธิบายเรื่องบริการนี้รวมกันในชื่อ "Reference and information services" (Rettig, 1986) "Information" คำนี้ อธิบายไว้ว่าหมายถึงแนวคิด ข้อเท็จจริงหรืองานจินตนาการที่ได้มีการถ่ายทอด แจ้ง บันทึกหรือเผยแพร่และแจกจ่ายไปในรูปใดๆ ก็ได้ (A.L.A. Glossary, p. 117)

การติดตามสืบค้นแนวคิด ข้อเท็จจริงหรือจินตนาการดังกล่าวนี้ ผู้ให้บริการตอบคำถามต้องทำอย่างไร

ลักษณะงานและกิจกรรมเด่น ๆ ที่สำนักงานข้าราชการพลเรือนของรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ระบุไว้ในมาตรฐานกำหนด ตำแหน่งผู้ช่วยบรรณารักษ์ระดับ 14 ส่วนที่เกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้ภาพรวมที่ชัดเจนของงานนี้ (Stueart and Eastlick, p. 209–212) ดังนี้

1. อธิบายให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดและวัสดุประเภทต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการตลอดจนกระบวนการเมื่อต้องการใช้วัสดุเหล่านั้น

2. อธิบายวิธีใช้คู่มือสำคัญ ๆ ของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ ดรรชนี บรรณานุกรม และหนังสืออ้างอิงที่สำคัญ

3. ตอบคำถามโดยวิธีสืบค้นจากสิ่งที่ห้องสมุดมีอยู่เองและจากแหล่งอื่น ๆ ด้วย

4. ทำบรรณานุกรมตามคำขอของผู้ใช้บริการ อาจเป็นบัญชีรายการสั้นอย่างสังเขปไปจนถึงละเอียดพร้อมด้วยคำอธิบายประกอบ

5. จัดหาบรรณานุกรมหัวข้อเรื่องในความสนใจขององค์กรที่ห้องสมุดสังกัดและของผู้ใช้บริการเฉพาะราย

6. แจ้งเรื่องหนังสือและสื่ออื่นที่ห้องสมุดได้รับมาใหม่ เท่าที่เห็นว่าผู้ใช้บริการอาจสนใจ

7. จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ

หน้าที่ตามตำแหน่งของบรรณารักษ์รายนี้ ห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์คนเดียวหรือเพียง 2–3 คนก็อาจนำมาพิจารณาใช้กำหนดขอบเขตงานด้านบริการตอบคำถามของห้องสมุดทั้งห้องสมุดได้

องค์ประกอบสำคัญของการจัดบริการ

การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าต้องมีหนังสืออ้างอิงและสถานที่บริการ มีบรรณารักษ์และที่สำคัญต้องมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด

สมาคมห้องสมุดอเมริกันอีกเช่นกัน ได้วางแนวทางของการพิจารณาเพื่อจัดบริการตอบคำถามไว้ในหัวข้อดังกล่าว (A.L.A., Commitment, p. 275–278) พอสรุปได้ว่า นโยบายของการจัดบริการนี้ ก็คือต้องให้ได้ใช้หนังสืออ้างอิงที่จัดหาไว้บริการให้เป็นผลดีที่สุด ฉะนั้น หน้าที่ของการจัดบริการนี้ ก็คือต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติดต่อโดยตรงกับบรรณารักษ์จนเขาได้รับคำตอบที่เป็นข้อมูล ข่าวสารหรือแนวคิด บรรณารักษ์อาจจัดหาคำตอบให้หรืออาจให้คำแนะนำจนเขาสามารถใช้ห้องสมุดและหนังสือต่าง ๆ ค้นคว้าหาคำตอบต่อไปได้เอง ถ้ามีหนังสืออ้างอิงไม่พอก็ต้องจัดทำเครื่องมือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติมและสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นเพื่อขยายประสิทธิภาพของแหล่งตอบคำถาม

วัตถุประสงค์ของการจัดบริการ ต้องแน่ชัดและเผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะจัดบริการให้แก่ใครในขอบเขตใด มีข้อจำกัดใดบ้าง ต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นครั้งคราวและหาทางเข้าถึงกลุ่มผู้ที่ยังไม่มาใช้บริการให้ได้ เมื่อต้องแนะให้ใช้แหล่งอื่น ต้องติดตามผล มีการเก็บสถิติอย่างสม่ำเสมอ นำสถิติมาใช้เพื่อประเมินผล รายงาน เตรียมงบประมาณ และพัฒนางาน

ห้องสมุดต้องมีนโยบายที่แน่ชัดในการจัดหาหนังสืออ้างอิง และอาจจัดหาในระบบร่วมกับห้องสมุดอื่น หนังสือมีความหลากหลายทั้งแขนงวิชา ประเภท รูปแบบและระดับ มีการตรวจสภาพอยู่เป็นประจำเพื่อเก็บเล่มที่มีสภาพดี ยังใช้ประโยชน์ได้ และยังมีสาระทันสมัย

สถานที่จัดบริการ ให้อยู่ใกล้ศูนย์กลางของบริการหลักของห้องสมุด ให้เข้าถึงหนังสืออ้างอิงได้ง่าย ให้มีที่นั่งเดี่ยวสำหรับการค้นคว้าเฉพาะตัวบ้าง และจุดให้บริการซึ่งอาจมีเสียงในการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการต้องอยู่ในตำแหน่งที่ไม่รบกวนผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ

ห้องสมุดต้องมีผู้มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์อยู่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ ต้องเลือกผู้ให้บริการที่สามารถในการสื่อความเข้าใจกับคนทั่วไป ห้องสมุดควรให้โอกาสเขาศึกษาเพื่อพัฒนาตัวเอง และห้องสมุดควรผึกแต่ละคนให้รู้และชำนาญคนละแขนงวิชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในแขนงวิชาเฉพาะ จริยธรรมในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ต้องถือว่าข้อมูลข่าวสารที่กำลังสืบเสาะค้นหาให้แก่ผู้ใช้บริการอาจมีความสำคัญต่อชีวิต อิสรภาพ หรือความอยู่รอดของเขา หรือขององค์การ หรือแม้แต่ของประเทศ จึงต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าถูกต้อง ต้องให้บริการโดยไม่ลำเอียงหรือผืนกฎระเบียบของส่วนรวม ไม่ออกความเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ได้ค้นหามาได้ ไม่ฉวยโอกาสหารายได้จากการให้บริการ ที่สำคัญต้องถือว่าการค้นคว้าหาคำตอบของผู้ใช้บริการแต่ละรายเป็นเรื่องปกปิด

ห้องสมุดจะจัดบริการตามแนวข้างต้นนี้ได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขนาด จำนวนบรรณารักษ์ หนังสือและความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละแห่ง

ประเภทของงาน

ประมวลที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. จัดโต๊ะสำหรับตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นจุดสำคัญที่สุด ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการติดต่อกันตรงจุดนี้ เป็นจุดที่ผู้ใช้บริการวัดประสิทธิภาพของบริการ และเป็นจุดที่ทำให้เกิดงานข้ออื่น ๆ

โต๊ะบริการอาจมีมากกว่า 1 แห่ง แล้วแต่ขนาดโครงสร้างอาคาร และปริมาณงาน ถ้ามีหลายโต๊ะ โต๊ะที่เป็นจุดหลัก ต้องให้บรรณารักษ์ประจำอยู่

2. แนะนำเรื่องห้องสมุด เพื่อให้รู้จักและใช้เป็น เรื่องที่แนะนำ เช่น บริเวณ บริการที่จัด การใช้บัตรรายการ การใช้หนังสืออ้างอิง การเขียนบรรณานุกรมอย่างง่าย การแนะนำทำได้หลายวิธี เช่น ทำคำอธิบายสั้น ๆ แจก ทำเครื่องหมายจำเป็นตรงจุดที่สำคัญ แนะนำใช้หนังสืออ้างอิงบางเล่ม จัดนิทรรศการ นำชม จัดปฐมนิเทศ ผลิตสื่อเกี่ยวกับเรื่องห้องสมุด เรื่องบริการและเรื่องหนังสืออ้างอิง

3. ทำบัตรข้อมูล ชื่อคน องค์การ บริษัท ห้องสมุด สถาบัน สมาคม พร้อมกับตำบลที่อยู่หรือที่ตั้ง ลักษณะสำคัญหรือเด่น เช่น ตำแหน่ง กิจการที่ทำ ชื่อสิ่งพิมพ์เด่น ๆ ที่ผลิตหรือสะสม บัตรข้อมูลนี้ใช้เป็นแหล่งหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อไม่มีคำตอบที่เหมาะสมในห้องสมุดแล้ว บัตรข้อมูลนี้ต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. สร้างแฟ้มแหล่งคำตอบของคำถามที่ใช้เวลามากในการสืบค้น และคำตอบกระจัดกระจายอยู่หลายแห่งเพื่อใช้เป็นแหล่งคำตอบต่อไปสำหรับผู้ให้บริการและผู้ร่วมงาน

ข้อมูลที่บันทึก ได้แก่ ตัวคำถาม หนังสือหรือแหล่งที่ใช้ตอบคำถาม วันเดือนปีที่บันทึก ผู้บันทึก ในบางกรณี อาจถ่ายสำเนาข้อความที่เป็นคำตอบแนบไว้

5. สร้างแฟ้มหรือบัตรข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่อการติดต่อและให้บริการ

ข้อมูลที่บันทึก ได้แก่ชื่อผู้ใช้บริการ สถานที่ติดต่อ ลักษณะงาน ความสนใจ กิจกรรมหรือโครงการที่กำลังทำอยู่

แฟ้มหรือบัตรข้อมูลนี้ใช้ประโยชน์ในการแจ้งเรื่อง ชื่อสิ่งพิมพ์ บทวิจารณ์สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานหรืออยู่ในความสนใจหรือตรงกับกิจกรรมหรือโครงการของผู้ใช้บริการรายใดรายหนึ่ง

6. ทำบรรณานุกรม โดยเลือกหัวข้อที่เห็นว่าเหมาะสมแก่ความสนใจของผู้ใช้บริการเป็นส่วนรวมหรือทำตามคำขอของผู้ใช้บริการแต่ละราย ทำจากสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการใช้สิ่งพิมพ์ งานนี้ยังรวมทั้งการหาหนังสือตามบรรณานุกรมส่งให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย

7. ทำดรรชนี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ เพื่อสร้างเครื่องมือเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เสริมจากหนังสือดรรชนีและหนังสืออ้างอิงประเภทอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว เช่น ดรรชนีเพื่อค้นหัวข้อในความสนใจของผู้ใช้บริการ อีกประการหนึ่งคือ เพื่อเป็นจุดเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานหลักที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ ทั้งในเชิงประวัติ กิจกรรม ทัศนะของคนทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงานในด้านประวัติ บทบาทและทัศนะ ในบางกรณีหัวข้อที่ทำดรรชนีอาจเกี่ยวกับสถานที่หรือท้องถิ่นที่ห้องสมุดตั้งอยู่ก็ได้

8. ทำกฤตภาค เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลเสริมเครื่องมือที่มีอยู่แล้วเช่นเดียวกับข้อ 7 หัวข้อที่จะทำกฤตภาค ได้แก่หัวข้อที่อาจไม่มีในหนังสืออ้างอิง หรือเรื่องที่อยู่ในความสนใจเพียงชั่วครั้งคราว เช่น ภาพและเรื่องบุคคลสำคัญที่กำลังเป็นข่าว คำแนะนำเรื่องการปรุงอาหารและการถนอมอาหาร การปลูกต้นไม้ การออกกำลังและบำรุงร่างกาย การดูแลบ้าน งานอดิเรก

9. แนะนำการอ่าน เป็นงานที่สืบเนื่องมาจากข้อ 1 เมื่อผู้ใช้บริการตั้งคำถามที่มีลักษณะเป็น

ทำนองให้ช่วยแนะนำว่าควรอ่านหนังสืออะไรดีที่เกี่ยวกับหัวข้อที่เขาสนใจ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งหนังสือสารคดีและหนังสือบันเทิงคดี

10. สร้างข่ายงานบริการร่วมกับห้องสมุด ศูนย์บริการเอกสาร ศูนย์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ การสร้างข่ายงานนี้อาจหมายรวมถึงการจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดด้วย

ห้องสมุดบรรณารักษ์คนเดียว คงไม่สามารถทำงานได้ทั้งสิบข้อ และบรรณารักษ์คนเดียวก็คงไม่สามารถประจำอยู่ที่โต๊ะบริการได้ตลอดเวลาทำการของห้องสมุด

มีผู้ทำการสำรวจเพื่อหารูปแบบของการจัดคนประจำอยู่ที่โต๊ะบริการตอบคำถามเนื่องจากห้องสมุดต้องลดจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการต้องอยู่ประจำที่โต๊ะบริการนานขึ้น ประสิทธิภาพของงานจึงลดลง เวลาทำงานอื่น ๆ น้อยลง คุณภาพทางบริการนี้จึงตกลงไปเป็นส่วนรวม ข้อสรุปของการสำรวจนี้มีว่า การทำงานที่โต๊ะบริการของแต่ละคน จะเป็นช่วงละกี่ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับปริมาณและความถี่ของคำถาม ถ้าได้รับคำถามตลอดเวลา คนหนึ่งควรประจำโต๊ะบริการ 2–2 1/2 ชั่วโมง (Bunge, p. 171–179)

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบรรณารักษ์บริการ

เหตุที่งานบริการตอบคำถามมีขอบข่ายกว้างขวาง ทำให้ลักษณะและวิธีให้บริการมีความหลากหลาย เมื่อผนวกกับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งมีลักษณะต่าง ๆ กัน ก็ทำให้เห็นว่า ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการนี้จะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมจนมีความรู้และความสามารถที่แตกต่างไปจากการฝึกฝนอบรมเพื่อปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุด

ในด้านความรู้นั้น ผู้ที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในด้านบริการตอบคำถาม จำเป็นต้องรู้เรื่องต่อไปนี้

1. ทฤษฎีทางบรรณารักษศาสตร์โดยส่วนรวม และเน้นด้านบริการ ทั้งนี้เพราะงานด้านบริการต้องสัมพันธ์กับงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุดด้วย

2. เครื่องมือที่ใช้ในเรื่องที่เกี่ยวกับการตอบคำถามและการค้นคว้า ซึ่งได้แก่หนังสืออ้างอิงและวัสดุอ้างอิงประเภทอื่น รวมทั้งเครื่องมือค้นข้อมูลเชิงบรรณานุกรม นอกจากความรู้เรื่องเครื่องมือ ต้องรู้เทคนิคที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเพื่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3. แหล่งบริการตอบคำถามแหล่งต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับแขนงวิชาทั่ว ๆ ไปและแขนงวิชาเฉพาะ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นเมื่อมีเครื่องมือตามข้อ 2 ไม่พอ

4. ข่ายงานห้องสมุด เพื่อประโยชน์เช่นเดียวกับข้อ 3 กับประโยชน์ด้านการยืมระหว่างห้องสมุด

5. แหล่งจำหน่ายหนังสืออ้างอิง เพื่อช่วยการเรียนรู้เรื่องเครื่องมือตามข้อ 2 และเพื่อประโยชน์ในการจัดหาหนังสืออ้างอิง

6. ผู้ใช้บริการ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการโดยส่วนรวม ลักษณะเฉพาะรายทางด้านความสนใจหรือความต้องการ เพื่อประโยชน์ในการจัดบริการ

ส่วนความสามารถนั้น ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการนี้ต้องสามารถในเรื่องต่อไปนี้

1. ใช้หนังสืออ้างอิงเป็น โดยเฉพาะเล่มที่เป็นมาตรฐานหรือเล่มจำเป็น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่งาน

2. สื่อสารหรือสื่อความกับผู้ใช้บริการ ซึ่งต่างก็มีลักษณะเฉพาะราย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดเป็นส่วนรวม

3. เขียนรายงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบการทำงานไม่ว่าจะเกี่ยวกับด้านใด

ยังมีคุณสมบัติอื่นที่อาจต้องใช้ แล้วแต่กรณีงานของห้องสมุด เช่น ถ้าห้องสมุดใช้คอมพิวเตอร์ ก็ต้องมีความรู้เรื่องการทำงานของคอมพิวเตอร์ และสามารถใช้เครื่องได้ ถ้าผู้ปฏิบัติงานต้องมีหน้าที่ด้านบริหารงานด้วย ก็ต้องมีความรู้เรื่องการบริหารและสามารถควบคุมและประเมินผลงาน

ผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถาม เป็นจักรกลสำคัญที่สุดของงาน ถ้ามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของงานนี้มาก งานก็มีประสิทธิภาพมาก ถ้าเขา

- มีความรู้ในวิชา และติดตามเรื่องให้ทันสมัย
- มีความรู้รอบตัว และทันต่อเหตุการณ์
- มีเทคนิคการสืบค้น และฝึกฝนใช้เครื่องมืออยู่ตลอดเวลา
- มีความคิดริเริ่ม
- มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ต่องานและต่อห้องสมุด
- มีวิธีการที่ดีในการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมของบริเวณบริการ
- มีบุคลิกดีและมีมนุษยสัมพันธ์
- มีระบบจัดเก็บหลักฐานและสถิติต่าง ๆ อย่างดี

เขาจะมีส่วนอย่างมากในการสะสมเครื่องมือที่ดีไว้บริการ และจะเป็นเครื่องมือชักนำให้มีผู้มาใช้บริการนี้ของห้องสมุดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

การวิเคราะห์ลักษณะและความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการตอบคำถามของห้องสมุด เป็นที่มาของบริการ ถ้าไม่มีผู้ใช้ก็คงจะดำเนินงานบริการนี้ไปไม่ได้ ผู้ใช้บริการมีบทบาทในการทำให้งานของห้องสมุดราบรื่นตั้งแต่นาทีแรกที่เขาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการตอบคำถามเป็นครั้งแรก เกือบทุกคนไม่รู้จักบริการ ไม่รู้จักหนังสือที่ห้องสมุดเตรียมไว้ให้ใช้ นอกจากนี้ หลายคนที่ต้องการใช้บริการตอบคำถามไม่รู้ชัดว่าตนเองต้องการถามอะไรแน่ ดังนั้น การสร้างคำถามของเขา จึงไม่แสดงภาพที่ชัดเจนพอที่บรรณารักษ์งานบริการจะใช้เทคนิคการสืบค้นได้ตามขั้นตอนที่ควรจะเป็น บางคำถามอาจวกวน บางคำถามอาจไม่ตรงจุด และผู้ใช้บริการบางคนอาจพูดน้อยจนทำให้ไม่ได้ความกระจ่างชัด

อย่างไรก็ดี ผู้ใช้บริการหลายคน อาจรู้จักบริการรู้วิธีค้นคว้า รู้จักหนังสือมากและร่วมมือให้ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคำถามของตน จนทำให้การสืบค้นของบรรณารักษ์เป็นไปได้ง่าย แต่ขณะเดียวกันผู้ใช้กลุ่มนี้บางคนก็อาจมีทีท่าว่ารู้ดีกว่า และไม่เชื่อภูมิของบรรณารักษ์เท่าใดนัก บางคนชอบพูดทำให้กินเวลาการใช้บริการของผู้อื่นไปอย่างไม่จำเป็น

ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่คำนึงว่าใครจะประจำอยู่ที่โต๊ะบริการ เขาจึงถามคำถามหาข้อมูลข่าวสารจากทุกคนตามความสะดวกและคาดหวังว่าต้องได้คำตอบ บรรณารักษ์บริการจึงต้องพร้อมที่จะตอบคำถาม เข้าใจคำถามและรู้ความต้องการของผู้ถาม เพื่อจะได้เลือกคำตอบที่ดีที่สุดเท่าที่มีอยู่ การที่จะเข้าใจคำถามและรู้ความต้องการของผู้ถาม/ก็อาจทำได้ด้วยการสนทนาซักถามให้รู้ที่มาของคำถาม บางครั้งต้องอาศัยความรู้รอบตัวของบรรณารักษ์ หลักจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์เข้าช่วย

การวิเคราะห์ว่า คำถามแต่ละข้อของผู้ใช้บริการห้องสมุดแต่ละรายมีลักษณะเป็นอย่างไร สะท้อนความต้องการอะไรซึ่งมีความเด่นชัดพอที่จะเป็นร่องรอยในการสืบค้นข้อมูลความจริงจากเครื่องมือกลุ่มใด เป็นวิธีการที่ดีสำหรับบรรณารักษ์ในการเริ่มต้นกระบวนการสืบค้น

ลองพิจารณาตัวอย่างคำถามต่อไปนี้

1. ห้องสมุดมีหนังสือเรื่อง "ดารารัศมี" หรือไม่

2. "พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน" อยู่ตรงไหน

3. มีหนังสืออะไรให้อ่านเกี่ยวกับเรื่องอาหารเสริมบ้าง

4. แม่น้ำเจ้าพระยายาวเท่าไร

5. ใครเป็นต้นคิดประดิษฐ์เรือหางยาว

6. บทกวีชิ้นแรกของกวีซีไรท์คนล่าสุด ชื่ออะไร

7. ถ้ารัฐบาลอนุมัติให้เปิดกาสิโน จะมีผลดีหรือผลเสียอย่างไรบ้าง

8. พัฒนาการของความสามารถทางการพูดของ (บุคคลใดบุคคลหนึ่ง) เริ่มตั้งแต่ช่วงไหน

9. อะไรเป็นเหตุให้ห้องสมุดมีจำนวนผู้ใช้บริการน้อย

10. อะไรเป็นส่วนผลักดันให้ประเทศญี่ปุ่นกลายเป็นอภิมหาอำนาจ

คำถามข้อ 1–3 ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดก็คือ คำตอบว่าห้องสมุดมีหนังสือหรือไม่ ถ้ามี ห้องสมุดจัดไว้ที่ไหนคำตอบที่บรรณารักษ์จะตอบ มีลักษณะเป็นการชี้แหล่ง โดยใช้รายการบัตรของห้องสมุดเป็นเครื่องมือ

คำถามข้อ 4–6 ผู้ถามปัญหาต้องการคำตอบซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งมีลักษณะที่ไม่ใช่คำอธิบายยืดยาว ถ้ามีหนังสือ เช่น อักขรานุกรมภูมิศาสตร์ ย่อมตอบข้อ 4 ได้เร็ว หนังสืออ้างอิงประเภทคู่มือที่เกี่ยวกับสิ่งประดิษฐ์น่าจะใช้ตอบข้อ 5 หนังสืออักขรานุกรมชีวประวัติที่จัดลำดับตามหัวข้อเรื่อง ก็อาจตอบข้อ 5 ได้ และใช้เป็นแหล่งเริ่มต้นหาคำตอบคำถามข้อ 6 ได้ดี และทั้งข้อ 5 กับข้อ 6 ก็อาจเริ่มต้นจากหนังสือประเภทดรรชนีวารสาร

ส่วนคำถามข้อ 7 – 10 มีลักษณะเป็นเชิงสำรวจแนวความคิดและศึกษาข้อเท็จจริงที่มีกระจัดกระจายในหนังสือหรือข้อเขียนต่าง ๆ ซึ่งคงไม่ใช่ข้อความสั้น ๆ ในแบบเดียวกับคำตอบข้อ 4–6 เนื้อเรื่องสำหรับตอบอาจเป็นส่วนหนึ่งในหนังสือสารคดี รายงานการวิเคราะห์วิจัย หรือบทสัมภาษณ์ข้อคิดเห็นเผยแพร่ทางสื่อมวลชน หรืออาจเป็นเนื้อความเชิงทฤษฎีในหนังสืออ้างอิงประเภทสารานุกรมและหนังสือรายปี หรือมิฉะนั้นอาจมีคำตอบแทรกอยู่ในแหล่งต่าง ๆ ทุกแห่งที่ยกมากล่าวนี้ โดยผู้ตั้งคำถามต้องศึกษาเองทั้งหมดเพื่อสรุปเป็นคำตอบเอาเอง

ฉะนั้น อาจสรุปลักษณะของคำถามตามความต้องการของผู้ถามได้ดังนี้

1. ต้องการข้อเท็จจริง ซึ่งมีอยู่พร้อมแล้วในหนังสือโดยไม่ต้องมาศึกษาเปรียบเทียบสอบทานเพื่อหาคำตอบใหม่ (เช่นข้อ 4–6)

2. ต้องการความเห็น เหตุผล ข้อแนะนำ วิธีการ พัฒนาการ ซึ่งอาจมีอยู่พร้อมแล้วในหนังสือ หรืออาจต้องศึกษาเปรียบเทียบและวิเคราะห์หาคำตอบเอง (เช่นข้อ 7–10)

3. ต้องการให้สอบสวนหารายละเอียดทางบรรณานุกรม (เช่นข้อ 6)

4. ต้องการให้ชี้แนะว่ามีอะไร หนังสืออะไรอยู่ที่ไหนในห้องสมุด (เช่นข้อ 1–3)

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของคำถามตามความต้องการของผู้ถามแล้ว ต่อไปก็พิจารณาแหล่งที่เหมาะสมที่สุดที่จะใช้ตอบ ตัวอย่างที่ยกมา ใช้ทั้งหนังสืออ้างอิงและหนังสือทั่วไป ผลการสืบค้น ถ้าไม่พบคำตอบก็ต้องพิจารณาใช้เครื่องมือและแหล่งอื่น ๆ ต่อไป

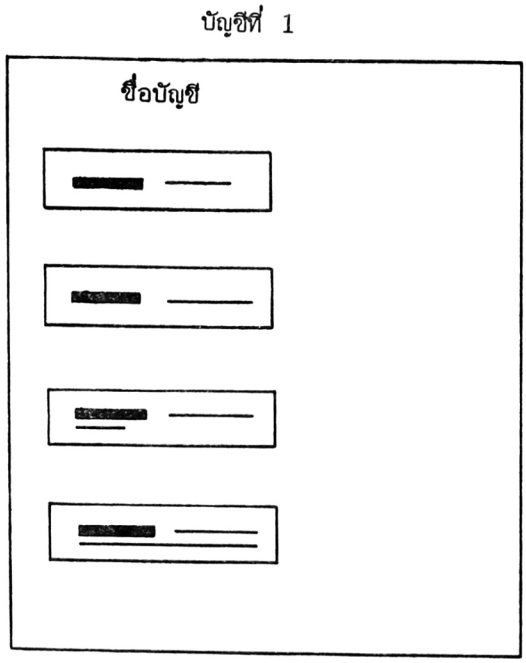
การศึกษาลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิง

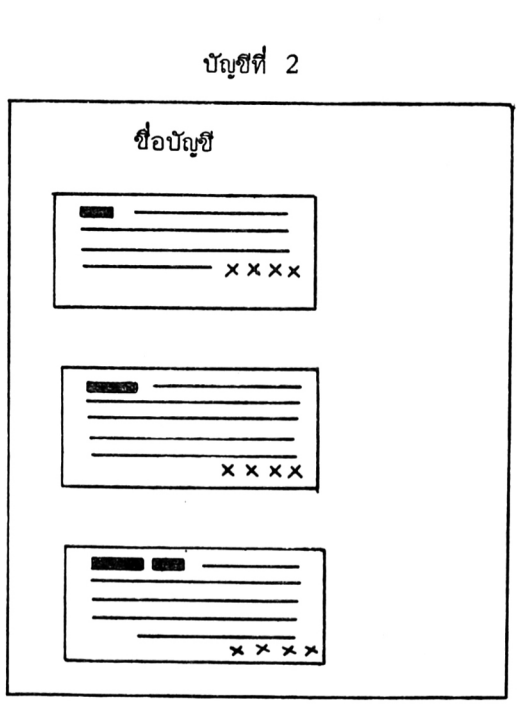
คำชี้แจงที่คนทั่วไปได้รับเกี่ยวกับเรื่องหนังสืออ้างอิงก็คือ เป็นหนังสือที่ห้องสมุดห้ามยืมออก เหตุผลสำคัญที่ไม่ให้ยืมออกก็คือ เพราะไม่ต้องอ่านทั้งเล่มก็ได้ใจความที่ต้องการ

ถ้าวิเคราะห์กันจริง ๆ แล้ว จะเห็นว่าคำชี้แจงดังกล่าวนั้น ไม่ช่วยให้ใคร ๆ สามารถหยิบหนังสือเล่มหนึ่งออกมาจากหนังสือทั้งหมดแล้วระบุว่าเป็นหนังสืออ้างอิง เว้นแต่เขาจะมีโอกาสศึกษาเรื่องหนังสือกลุ่มนี้ในเชิงทฤษฎี ถ้าบุคคลผู้นั้นต้องการใช้บริการตอบคำถามของห้องสมุด ก็คงไม่ประสงค์จะใช้เวลาศึกษาเรื่องหนังสืออ้างอิงอย่างเอาจริงเอาจังเหมือนบรรณารักษ์ซึ่งอย่างน้อยที่สุดต้องศึกษาเรื่องนี้ 1 วิชาในหลักสูตร

อะไรคือลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิง จนทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องอ่านเนื้อเรื่องทั้งเล่มหรือทั้งชุดก็ได้ และด้วยลักษณะเฉพาะนี้จึงไม่จำเป็นต้องยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด ถ้าพบลักษณะเฉพาะนี้ได้ ผู้ใช้บริการโดยทั่วไปก็คงสามารถใช้หนังสืออ้างอิงได้เองมากขึ้นกว่าที่จะปล่อยให้ทุกอย่างอยู่ในการกำกับดูแลของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ นอกจากนี้การแนะนำผู้ใช้บริการให้รู้จักหนังสืออ้างอิง และการฝึกฝนผู้ช่วยงานห้องสมุดเช่นระดับเจ้าหน้าที่ ก็คงทำได้ง่ายขึ้น เพราะลักษณะเฉพาะดังกล่าว น่าจะเป็นสิ่งที่สามารถตรวจสอบพบได้ในเล่มหนังสือเอง ง่ายกว่าที่จะเชื่อตามคำชี้แจงที่ใช้กันอยู่เดิมตามที่ยกมากล่าวในตอนต้น

อาจารย์ของสถาบันการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย วิทยาเขตลอสแองเจลิส ได้พยายามวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะดังกล่าว ได้ข้อสรุปว่า หนังสืออ้างอิง คือหนังสือที่เนื้อเรื่องทั้งเล่มหรือเกือบทั้งเล่ม มีลักษณะเป็น *บัญชี* อาจมีบัญชีใหญ่บัญชีเดียว หรือบัญชีเล็ก ๆ หลายบัญชีก็ได้ *รายการ*ที่ประกอบขึ้นเป็นบัญชี ต้องมีระบบของการจัดลำดับข้อมูลที่ประกอบขึ้นเป็นรายการในบัญชี ต้องมีกรอบกำหนดว่าจะประกอบด้วย *ส่วนข้อมูล* กี่ส่วน (Bates, p. 36–57) ข้อสรุปดังกล่าวอาจแสดงด้วยภาพดังนี้





รายการในบัญชีที่ 1 แต่ละรายการประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนข้อมูล ในบัญชีที่ 2 มี 3 ส่วนข้อมูล การที่จะดูว่า แต่ละบัญชีใช้ระบบใดในการจัดลำดับ ใช้วิธีตรวจสอบจากข้อมูลส่วนแรก (แสดงโดยเส้นคำหนัก) ซึ่งถือว่า เป็นจุดเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดของรายการนั้น

หนังสือศัพท์บัญญัติ มีศัพท์ที่บัญญัติเป็นภาษาไทยเทียบกับศัพท์ภาษาอังกฤษทุกคำ เรียงกันตามลำดับอักษรภาษาอังกฤษ เข้าลักษณะตามที่แสดงใน*บัญชีที่ 1* จึงเป็นหนังสืออ้างอิงได้ ผู้ใช้หนังสือเล่มนี้ต้องการคำตอบของศัพท์คำใดก็สามารถสืบค้นได้เองตรงลำดับของศัพท์คำนั้น ซึ่งถือว่าเป็นจุดเข้าถึงคำศัพท์กับคำตอบที่ต้องการ

เมื่อได้คำตอบแล้ว ผู้ใช้หนังสือก็ไม่ต้องอ่านส่วนอื่น ๆ ของหนังสือนี้อีก หนังสือชื่อ Grolier Universal Encyclopedia มีเรื่องต่าง ๆ เรียงเป็นลำดับตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ มีคำอธิบายเรื่องนั้นและมีชื่อผู้เขียนเรื่องนั้นอยู่ข้างท้าย เข้าลักษณะตามที่แสดงใน *บัญชีที่ 2* จึงเป็นหนังสืออ้างอิงเช่นกัน ด้วยเหตุผลเดียวกัน

การพยายามวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะของหนังสือตามที่เบตส์ (Bates) ให้นิยามไว้นี้ เป็นวิธีง่ายไม่ซับซ้อน และสามารถเรียนรู้หนังสืออ้างอิงได้เร็ว เมื่อมีเวลาศึกษาจากคำนำและคำอธิบายวิธีใช้หนังสือนั้นต่อไป นอกจากจะบอกอย่างมีเหตุผลได้ว่า เล่มใดเป็นหนังสืออ้างอิงแล้ว ยังสามารถค้นหาคำตอบจากข้อมูลส่วนแรกที่เรียงเป็นลำดับอย่างมีระบบ–คือจุดเข้าถึงข้อมูล–ได้เองด้วย

เมื่อใช้คำจำกัดความนี้หาลักษณะเฉพาะของหนังสืออ้างอิงต่อไป ทำให้สามารถจัดกลุ่มได้ เช่นที่แสดงไว้ต่อไปนี้

รายการทั้งหมดในหนังสือ	**การจัดลำดับ**	**ประเภท**
1. เรื่อง วิชา บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ชื่อเฉพาะ	– อักษร	สารานุกรม
	– ความสัมพันธ์กันของเรื่อง	วิทยานุกรม (รวมทั้งหนังสือที่สารานุกรมจัดพิมพ์เป็นรายปีผนวกชุด)
2. ศัพท์	– อักษร	พจนานุกรม
	– ความสัมพันธ์ของคำศัพท์	
3. ชื่อบุคคล	– อักษร	อักขรานุกรมชีวประวัติ
	– วันเดือนปี	นามานกรม
	– อาชีพ วิชา	
	– สัญชาติ ถิ่นกำเนิด	
4. ชื่อเฉพาะ (เช่น องค์การ สถาบัน สำนักพิมพ์ สมาคม พิพิธภัณฑ์ บุคคล)	– ทำนองเดียวกับข้อ 3	นามานุกรม

รายการทั้งหมดในหนังสือ	การจัดลำดับ	ประเภท
5. ชื่อสิ่งพิมพ์ ชื่อโสตทัศนวัสดุ	– อักษร – วิชา – ผู้ผลิต – วันเดือนปี – ประเภท	บรรณานุกรม
6. ข้อมูลบางส่วนของสิ่งพิมพ์	– อักษร – วิชา	ดรรชนี
7. ชื่อสถานที่ทางภูมิศาสตร์ (เช่น แม่น้ำ เมือง ภูเขา)	– อักษร – ทิศ ภาค เขต	อักขรานุกรมภูมิศาสตร์
8. แผนที่	– ทิศ ภาค เขต – อักษร	หนังสือแผนที่
9. บัญชีสั้น ๆ หลายบัญชี ตาราง	– ความสัมพันธ์กันของเรื่องในบัญชี – ไม่แน่นอน	หนังสือรายปี หนังสือคู่มือ

หนังสืออ้างอิงกลุ่มที่ 9 เป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะไม่โดดเด่นเท่ากลุ่มอื่น ๆ ผู้ที่ไม่ได้ศึกษามาโดยตรงอาจระบุไม่ได้ง่ายว่าเล่มใดเป็นหนังสือรายปีหรือหนังสือคู่มือ นอกจากจะคาดเดาจากชื่อหนังสือ

มีผู้ผลิตหนังสืออ้างอิงออกเผยแพร่อยู่ตลอดเวลา การผึกใช้หนังสือโดยตั้งคำถามเองและหาหนังสือมาตอบคงเป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับพัฒนาความสามารถในการใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทย ซึ่งยังขาดบรรณานุกรมและบทวิจารณ์อยู่มาก

ประสิทธิภาพของบริการ

การทบทวนความสามารถของห้องสมุดว่า ทำงานบริการตอบคำถามได้ผลมากในเชิงปริมาณ และได้ผลดีในเชิงคุณภาพตามแผนหรือนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ คือความคาดหวังที่ได้วางไว้เมื่อเริ่มงาน เป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เพราะการทบทวนช่วยให้ทราบว่าทำงานตรงไปตามที่ควรทำหรือไม่ มีอะไรบกพร่อง และจะใช้วิธีแก้ไขอย่างไร

การทบทวนเป็นการประเมินประสิทธิภาพของงาน อาจทำอย่างกว้าง ๆ เป็นภาพรวมเทียบกับความคาดหวังที่วางไว้ หรืออาจทำอย่างละเอียดโดยใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานวัดและหาค่าเป็นตัวเลขบอกระดับ

ส่วนสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาเป็นการทบทวนบทบาท วิธีปฏิบัติ และผลงานของบริการตอบคำถาม ได้แก่ห้องสมุดเองซึ่งจัดบริการนี้ขึ้น ผู้ให้บริการและคำตอบที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการกับตัวคำถามที่นำมา

จุดต่าง ๆ ที่ควรนำมาทบทวน มีดังนี้

1. ห้องสมุดซึ่งเป็นผู้จัดบริการตอบคำถาม

1.1 นโยบายและแผนในการจัดบริการนี้โดยส่วนรวม ในด้านบุคลากร งบประมาณ สถานที่และอุปกรณ์ ซึ่งจะแสดงว่าห้องสมุดสนับสนุนบริการนี้มากน้อยเพียงไร

1.2 งบประมาณ ในด้านการจัดหาหนังสืออ้างอิง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ และครุภัณฑ์ ซึ่งจะแสดงว่าจัดสัดส่วนสำหรับการใช้จ่ายในแต่ละด้านได้เหมาะสมเพียงใด

1.3 บุคลากรให้บรการ มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์โดยเฉพาะคือมีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ทั้งหมด หรือเป็นสัดส่วนเท่าไรของบุคลากรงานบริการทั้งหมด หน้าที่ที่กำหนดให้ทำเป็นไปตามที่กำหนดหรือทำงานด้านอื่น ๆ ด้วย เป็นสัดส่วนเท่าไร โอกาสการพัฒนาตนเองของบุคลากรมีหรือไม่ ในลักษณะใด

1.4 ระบบการควบคุมทางบรรณานุกรมของห้องสมุด ดีและอำนวยความสะดวกในการใช้อย่างไร มีการทำดรรชนีเสริมเครื่องมือการค้นคว้าด้วยความเหมาะสมเพียงไร

2. ผู้ให้บริการ

2.1 ทัศนะที่มีต่อผู้ใช้บริการ เป็นไปในทางดีสอดคล้องกับจรรยาบรรณของอาชีพเพียงไร

2.2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้บริการทั้งหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป ห้องสมุดและแหล่งบริการอื่น ๆ กว้างขวางเพียงไร

2.3 วิธีให้บริการ (ในเรื่องการจัดอำนวยความสะดวกเรื่องสถานที่และหนังสือ) วิธีการสอบถามเพื่อความชัดเจนของเรื่องที่จะสืบค้น (ในเรื่องบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์) การใช้เวลาต่อคำถาม แสดงว่าได้รับความพอใจจากผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงไร

2.4 การแนะแหล่งอื่นให้ผู้อื่นตอบคำถามแทน เป็นสัดส่วนเท่าไรกับการให้บริการเอง

3. ตัวคำตอบ

3.1 รายการซึ่งควบคุมหนังสือทั้งหมด ใช้สะดวกช่วยการเข้าถึงหรือไม่ การจัดเก็บหนังสือของห้องสมุดให้ความสะดวกในการหยิบใช้เพียงไร มีปริมาณมากพอช่วยส่งเสริมการค้นหาคำตอบเพียงไร

3.2 ปริมาณคำตอบที่ตอบได้เทียบเป็นสัดส่วนเท่าใดต่อคำถามทั้งหมด

3.3 ลักษณะของคำตอบเป็นแบบใด (เช่น แนะนำ ให้ข้อเท็จจริง สำรวจความคิดเห็น คาดคะเนเหตุการณ์) ซึ่งจะแสดงว่าการใช้เวลาค้นหาคำตอบเหมาะสมเพียงไร

3.4 แหล่งที่ใช้ตอบคำถามอยู่ในห้องสมุดเองหรือต้องใช้ของที่อื่นโดยมีผู้อื่นจัดคำตอบให้

3.5 คำตอบ เที่ยงตรง สอดคล้องความต้องการของผู้ถามมากน้อยเพียงไร

3.6 ผู้ตอบ คือผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับงานหรือไม่

4. ผู้ใช้บริการ

4.1 ความรู้เรื่องบริการนี้มีหรือไม่ มากน้อยเพียงไร รู้โดยวิธีใด มีประสบการณ์การใช้บริการหรือไม่

4.2 เหตุผลที่ใช้บริการคืออะไร จะใช้บริการนี้อีกหรือไม่ ถ้าไม่ใช้บริการเป็นเพราะเหตุใด

4.3 ความพึงพอใจในบริการโดยส่วนรวมเป็นอย่างไร ความพึงพอใจในประเภทของวัสดุที่มีไว้บริการ มากน้อยเพียงไร

4.4 ความพึงพอใจในตัวผู้ให้บริการ มีมากหรือน้อย มีความเชื่อถือในตัวเขามากน้อยเพียงไร

4.5 ความพึงพอใจในคำตอบ มีมากหรือน้อย คำตอบสมบูรณ์หรือเที่ยงตรงหรือไม่

5. ตัวคำถาม

5.1 ปริมาณของคำถาม จำแนกเป็นประเภทตามความต้องการของผู้ถาม สัดส่วนจำนวนคำถามที่ตอบได้ กับที่ต้องแนะแหล่งอื่นและที่หาคำตอบไม่ได้ต่อจำนวนทั้งหมดเป็นเท่าไร

5.2 ความชัดเจนของคำถาม มากน้อยเพียงไร

5.3 วิธีปฏิบัติต่อผู้ถาม และเวลาที่ใช้ต่อคำถาม แสดงว่าผู้ตอบเข้าใจโจทย์คำถามและสามารถเลือกคำตอบได้เร็วเพียงใด

5.4 จำนวนและประเภทของคู่มือหรือแหล่งที่ใช้ตอบคำถาม แสดงว่าลักษณะของคำถาม ทำให้ต้องใช้หนังสืออ้างอิงมากน้อยเพียงไร

จะเห็นได้ว่า คำตอบที่ได้จากการตรวจสอบทบทวนงานแต่ละเรื่อง ไม่เพียงแต่จะสะท้อนผลงานเฉพาะเรื่องนั้นเท่านั้น แต่ยังสัมพันธ์กับเรื่องอื่น ๆ และต้องนำผลการตรวจสอบทบทวนมาพิจารณาร่วมกัน การทบทวนพบว่าผู้ใช้ไม่พึงพอใจในการตอบและบริการที่ได้รับ ไม่หมายความว่าบรรณารักษ์ขาดประสิทธิภาพและห้องสมุดมีหนังสือไม่พอเสมอไป เพราะตัวผู้ใช้บริการอาจตั้งคำถามไม่ตรงจุด ทำให้บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องเสียเวลามากกว่าที่ควรในการวิเคราะห์คำถามเพื่อหาร่องรอยสำหรับการสืบค้นหาคำตอบ

การตรวจสอบทบทวนเพื่อประเมินบทบาทของห้องสมุด ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะหรือสภาพของผู้ใช้บริการ ลักษณะของคำถามและคำตอบซึ่งสะท้อนความสามารถของผู้ใช้ห้องสมุดและบรรณารักษ์ อาจทำโดยฝ่ายห้องสมุดเอง และอาจขอความร่วมมือจากผู้ใช้ห้องสมุด

วิธีตรวจสอบที่ใช้กันแพร่หลายก็คือ การสอบถาม ถ้าไม่เป็นพิธีรีตองนัก ก็ใช้การสนทนาเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเท็จจริง ถ้าต้องการนำคำตอบมาหาค่าอย่างละเอียดก็สร้างเป็นแบบสอบถาม เช่นตัวอย่างคำถามสำหรับสร้างเป็นแบบสอบถามผู้ใช้บริการว่าพอใจบรรณารักษ์เพียงไร อาจถามว่า

– ชอบถามคำถามกับบรรณารักษ์ผู้นี้หรือไม่

– คิดว่าบรรณารักษ์ผู้นี้เข้าใจความต้องการของท่านอย่างถูกต้องหรือไม่

– คิดว่าบรรณารักษ์ผู้นี้เต็มใจสืบค้นข้อมูลให้ท่านหรือไม่

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวบรรณารักษ์ วัดคุณภาพของหนังสืออ้างอิง และวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจมีลักษณะเป็นบัญชีรายการให้บรรณารักษ์ตอบทุกครั้งที่ได้รับคำถาม โดยมีรายการต่อไปนี้

1. คำถามไม่ชัด ต้องให้ผู้ใช้บริการถามอีก
2. คิดไม่ออกว่าจะเริ่มค้นที่ไหน
3. ไม่มีหนังสือ ต้องแนะให้ใช้ที่อื่น
4. มีหนังสือ แต่ไม่พบคำตอบเรื่องนั้น ต้องแนะให้ใช้ที่อื่น
5. พบคำตอบ แต่ผู้ใช้ยังไม่พอใจ ต้องแนะให้ใช้ที่อื่น
6. พบคำตอบ ผู้ใช้ยังไม่พอใจ แต่เลิกล้มความคิดที่จะค้นเพิ่มเติม
7. พบคำตอบ ผู้ใช้พอใจ

การตรวจสอบว่าห้องสมุดมีหนังสืออ้างอิงเหมาะสมและเพียงพอแก่การจัดบริการ อาจใช้บัญชีมาตรฐานที่มีผู้จัดทำแล้ว (Wynar, 1987) หรืออาจใช้รายชื่อหนังสืออ้างอิงที่สอนในสถานศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ (Larson, 1979) เป็นจุดเริ่มต้น วิธีนี้คงใช้ไม่ได้สำหรับตรวจสอบหนังสืออ้างอิงภาษาไทย เพราะตัวอย่างทั้งสองไม่ได้สร้างขึ้นสำหรับประเทศไทย แต่อาจอาศัยรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดใหญ่ ๆ ได้รับเป็นคู่มือตรวจสอบ

ถ้าจะมีข้อโต้แย้งว่า บริการตอบคำถามของห้องสมุดไม่กว้างขวาง ลึกซึ้ง หรือมากพอที่จะต้องมาทบทวน

กันถึงขั้นประเมินประสิทธิภาพ และไม่มีเวลาพอที่จะคิดสร้างแบบสอบถาม ก็อาจจะเพียงแต่ตรวจสอบตนเองว่าในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ห้องสมุดหรือบรรณารักษ์คนหนึ่งทำงานอะไรที่จัดว่าเป็นบริการตอบคำถามบ้าง การตรวจสอบตนเองที่อาจทำได้ไม่ยาก ก็ได้แก่ การบันทึกลงเป็นบัญชีกิจกรรมทุกอย่างที่ทำ เช่น ตัวอย่าง

1. อธิบายวิธีใช้บัตรรายการ
2. ตอบคำถามแบบแนะแหล่งอื่น
3. ตรวจชั้นหนังสือ
4. ผึกงานให้แก่นักศึกษา
5. เข้าประชุม
6. ช่วยหยิบหนังสือจากชั้นบีด
7. นำชมห้องสมุด
8. เก็บสถิติคำถาม
9. เบิดห้องสมุด/บีดห้องสมุด
10. ซ่อมหนังสือ
11. เตือนผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามระเบียบ
12. ผึกใช้หนังสืออ้างอิง

จากนั้น ลองแบ่งกิจกรรมเป็น 4 กลุ่ม

ก. แนะนำการใช้ห้องสมุดและหนังสือ

ข. พัฒนาความรู้ความสามารถในการบริการ

ค. หาคำตอบให้ผู้ใช้บริการ

ง. งานอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์รายนี้ ทำงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการให้บริการน้อยกว่าอย่างอื่น และทำกิจกรรมที่ไม่ใช่บริการตอบคำถามโดยตรง ประมาณหนึ่งในสามของงานทั้งหมด เป็นการชี้ให้เห็นจุดที่ควรปรับปรุงต่อไป

มีห้องสมุดในประเทศอีกจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หลายห้องสมุดจัดบริการอย่างมีข้อจำกัดมากมายทั้งเรื่องสถานที่ วัสดุ และบุคลากร แต่เมื่อไรก็ตามที่มีผู้เดินเข้ามาในห้องสมุดและตั้งคำถามที่บรรณารักษ์รู้แน่ว่า ต้องจัดคำตอบให้ตามกระบวนการของบริการตอบคำถาม และบรรณารักษ์รับฟังคำถามของผู้ใช้ห้องสมุดด้วยความตั้งใจ สืบค้นหาคำตอบให้ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ถามเท่าที่จะมีหนังสือในห้องสมุดของตนให้ค้นได้ และแนะนำแหล่งอื่นที่เหมาะสมให้ไปค้นคว้าเพิ่มเติม ถ้าจำเป็น ก็นับได้ว่าบรรณารักษ์ผู้นั้นกำลังทำงานบริการตอบคำถามที่มีประสิทธิภาพอยู่

บรรณานุกรม

The A.L.A. Glossary of library and information science. Heartsill Young, ed. Chicago : American Library Association, 1983.

American Library Association. Reference and Adult Services Division. Standards Committee. "A Commitment to information services : Developmental guidelines," *RQ* 18 (Spring 1979) : 275-278.

Bates, M.J. "What is a reference book? A Theoretical and empirical analysis," *RQ* 26 (Fall 1986) : 37-57.

Bunge, C.A. "Reference desk staffing patterns : Report of a survey," *RQ* 26 (Winter 1986) : 171-179.

Hernon, Peter. "Utility measures, not performance measures, for library reference services ?" *RQ* 26 (Summer 1987) : 449-459.

Jennerich, E.Z. "Before the answer : Evaluating the reference process," *RQ* 19 (Summer 1980) : 360-366.

Kantor, P.B. "Quantitative evaluation of the reference process," *RQ* 21 (Fall 1981) : 43-52.

Katz, W.A. *Introduction to reference work.* 4 th ed. New York : McGraw-Hill, 1982.

Larson, J.C. "Information sources currently studied in general reference courses." *RQ* 18 (Summer 1979) : 341-348.

Markham, M.J., Stirling, K.H., and Smith, Nathan. "Librarian self-disclosure and patron satisfaction in the reference interview." *RQ* 22 (Summer 1983) : 369-374.

Michelle, Gillian and Harris, R.M. "Evaluating the reference interview : Some factors influencing patrons and professionals." *RQ* 27 (Fall 1987) : 95-105.

Reever, E.B., Howell, B.J. and Willigan, J. van. "Before the looking glass : A method to obtain self-evaluation of roles in a library reference service." *RQ* 17 (Fall 1977) : 25-32.

Rettig, J.R. "Reference and information services." in *ALA World encyclopedia of library and information services.* 2d ed. Chicago : American Library Assocation, 1986, p. 692-697.

Stover, Mark. "Confidentiality and privacy in reference service." *RQ* 27 (Winter 1987) : 240-244.

Strong, G.E. "Evaluating the reference product." *RQ* 19 (Summer 1980) : 367-372.

Stueart, R.D. and Eastlick, J.T. *Library management.* 2d ed. Littleton, Colo. : Libraries Unlimited, 1981.

Thomas, D.M., Hinckley, A.T. and isenbach, E.R. *The effective reference librarian.* New York : Academic Press, 1981.

White, M.D. "Evaluation of the reference interview." *RQ* 25 (Fall 1985) : 76-84.

Wynar, B.S., ed. *Recommended reference books for small and medium-sized libraries and media centers 1987.* Littleton, Colo. : Libraries Unlimited, 1987.

Young, W.F. "Methods for evaluating reference desk performance." *RQ* 25 (Fall 1985) : p. 69-75.