



บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในขอบเขตของการวิจัยนี้ ๔ แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดกลางสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หอสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลางสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในการสำรวจนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตการณ์ และสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับบริการตอบคำถามฯ ดังต่อไปนี้

๑. ความเป็นมาของห้องสมุดและบริการตอบคำถามฯ
๒. วัตถุประสงค์และนโยบายของการบริการตอบคำถามฯ
๓. บุคลากรผู้ดำเนินงานบริการตอบคำถามฯ
๔. สถานที่ดำเนินงานบริการตอบคำถามฯ
๕. เวลาในการให้บริการตอบคำถามฯ
๖. ลักษณะของบริการตอบคำถามฯ ที่จัดให้ผู้ใช้
๗. ปริมาณของหนังสือและวัสดุอ้างอิงในห้องสมุด

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดกลางสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ตั้งขึ้นพร้อม ๆ กับการตั้งมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. ๒๔๘๖ ต่อมา พ.ศ. ๒๔๙๖ ห้องสมุดได้ย้ายไปอยู่ในอาคารสองชั้น มีเนื้อที่ประมาณ ๕๒๔ ตารางเมตร (ปัจจุบันคืออาคารกองเศรษฐกิจการเกษตร ๑) มีที่นั่งสำหรับผู้อ่านประมาณ ๖๐ ที่นั่ง ในปีเดียวกันนี้ห้องสมุดกลางซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของแผนกกลีกรรม กรมกลีกรรม ได้เปลี่ยนฐานะเป็นแผนกห้องสมุด และในปี พ.ศ. ๒๕๐๐ ได้โอนสังกัดขึ้นต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดได้ขยายตัวเรื่อยมา และในปี พ.ศ. ๒๕๐๘ ได้ย้าย

เข้าสู่อาคารหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นตึก ๓ ชั้น มีเนื้อที่ประมาณ ๑,๖๓๔ ตารางเมตร จุผู้อ่านได้ ๓๐๐ คน หอสมุดได้รับการยกฐานะจากแผนกเป็นสำนักหอสมุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๐ ประกอบด้วยหอสมุดกลางและห้องสมุดสาขา

ห้องสมุดได้ขยายตัวเรื่อยมาในทุก ๆ ด้าน ในปี พ.ศ. ๒๕๒๑ สำนักหอสมุดได้รับอนุมัติให้สร้างอาคารหลังใหม่ โดยเริ่มก่อสร้างตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๑ และสร้างตึกเสร็จเมื่อ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๒๓ อาคารหลังใหม่นี้เป็นตึก ๓ ชั้น ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งหลัง มีเนื้อที่ประมาณ ๗,๐๐๐ ตารางเมตร มีที่นั่งอ่านหนังสือประมาณ ๑,๐๐๐ ที่นั่ง

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มมีมาตั้งแต่ห้องสมุดเปิดให้บริการ แต่ได้เริ่มตั้งเป็นแผนกงานหนึ่งของห้องสมุดเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๑ ปัจจุบันเป็นงานในหน้าที่ของงานบริการห้องสมุด ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน ๗,๔๒๐ คน^๑ นิสิตระดับสูงต่อว่าปริญญาตรีจำนวน ๑,๔๔๐ คน^๒ คณาจารย์จำนวน ๑,๒๒๓ คน^๓ นอกจากนี้ยังมีข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ข้าราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีหน่วยงานใกล้เคียงกับสำนักหอสมุด และบุคคลภายนอก เป็นต้น

วัตถุประสงค์และนโยบายของการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นี้ หัวหน้างานบริการห้องสมุด เป็นผู้กำหนดไว้ว่าจะให้บริการเพื่อให้ข้อมูลหรือความรู้ที่ผู้ใช้ต้องการให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด และบริการให้ตรงกับการเรียนการสอนในทุกสาขาวิชา

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย

^๑ สถิติจากกองบริการการศึกษา สํารวจเมื่อกันยายน ๒๕๒๓

^๒ สถิติจากแผนกทะเบียน สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สํารวจเมื่อมีนาคม ๒๕๒๔

^๓ สถิติจากงานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ สํารวจเมื่อ ๔ มีนาคม ๒๕๒๔

- หัวหน้างานบริการห้องสมุด เป็นผู้มีคุณวุฒิปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์ ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ๒ คน ทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งไม่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ๑ คน ทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงที่มีผู้นำออกมาใช้แล้ว เรียงชั้นชั้น

สถานที่สำหรับดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใช้เนื้อที่ร่วมกับห้องหนังสืออ้างอิงซึ่งตั้งอยู่ชั้นล่างของอาคารห้องสมุด มีเนื้อที่ประมาณ ๒,๐๐๐ ตารางเมตร เป็นที่ตั้งโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตู้บัตรรายการ ตู้บัตรบรรณวารสาร ตู้แผนที่ ตู้จุลสาร ชั้นหนังสืออ้างอิง และตู้แสดงหนังสือใหม่ มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการในห้องหนังสืออ้างอิงนี้ประมาณ ๒๐๐ ที่นั่ง

เวลาให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เปิดให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ คือ

วันจันทร์ - พุธ ห้าสิบห้า ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๒๐.๐๐ น.

วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

ปิดวันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยบริการในลักษณะดังนี้ คือ

๑. บริการตอบคำถาม คือ ให้บริการตอบคำถามทั่ว ๆ ไป และคำถามที่ต้องค้นคว้าหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิงและเอกสารอื่น ๆ แก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มาติดต่อถามคำถามด้วยตนเองในห้องสมุด ตามทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลด้านการเกษตร

๒. บริการช่วยการศึกษาและวิจัย คือ ช่วยค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ ที่มีผู้ต้องการทราบจากหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยการรวบรวมบรรณานุกรมให้



๓. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ถ้าเป็นห้องสมุดที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะมอบจดหมายให้ผู้ต้องการยืมไปยืมเอกสารที่ต้องการด้วยตนเอง แต่สำหรับห้องสมุดที่อยู่ไกลหรือห้องสมุดในต่างประเทศ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะเป็นผู้ติดต่อยืมให้โดยคิดค่าบริการจากผู้ใช้

๔. บริการสอนการใช้ห้องสมุดแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมี

๒ ลักษณะ คือ

ก. การสอนการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ คือ การเปิดสอนในชั้นเรียนเป็นวิชาเลือกเสรีสำหรับนิสิตทุกคณะ และการนำชมห้องสมุดในระยะเดือนแรกของการเปิดภาคการศึกษาใหม่ วิธีนี้ห้องสมุดจะติดประกาศวันเวลาที่ห้องสมุดจะนำชมห้องสมุด เปิดโอกาสให้นิสิตเลือกลงชื่อได้ตามความสะดวก เมื่อถึงเวลาที่กำหนดไว้บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะนำชมแผนงานต่าง ๆ ของห้องสมุด แนะนำวิธีใช้บัตรรายการ วรรณคดีวารสาร การใช้หนังสืออ้างอิง และวิธีการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ในการนำชมห้องสมุดนี้จะมีการฉายสไลด์ประกอบด้วย

ข. การสอนการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ คือ การแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ได้แก่ รู้จักวิธีการใช้บัตรรายการ วรรณคดีวารสาร และหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ ตามแต่โอกาสจะอำนวย

หนังสือและวัสดุอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ประกอบด้วย

หนังสืออ้างอิงภาษาไทยประมาณ ๓,๕๐๐ ชื่อเรื่อง

หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ประมาณ

๗,๘๕๐ ชื่อเรื่อง

แผนที่ประมาณ

๕๐๐ แผ่น^๑

^๑สัมภาษณ์ พิบูลศิลป์ วัฒนะพงศ์, หัวหน้างานบริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์, ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๒๔.

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีกำเนิดมาจากห้องสมุดโรงเรียนข้าราชการพลเรือน คือเมื่อโรงเรียนข้าราชการพลเรือนได้รับการสถาปนาเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๔๙ ห้องสมุดของโรงเรียนนี้ก็ได้รับการสถาปนาเป็นหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วย โดยมีที่ทำการห้องสมุดในขณะนั้นอยู่ที่ห้อง ๒๗ และ ๒๘ ของตึกเรียนคณะอักษรศาสตร์ เมื่อมีเนื้อที่ไม่เพียงพอกับจำนวนหนังสือที่เพิ่มมากขึ้น จึงได้สร้างอาคารชั้นใหม่ ได้ทำพิธีเป็นทางการเมื่อวันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๐๐ อาคารหอสมุดกลางปัจจุบันซึ่งสร้างใหม่นี้เป็นอาคารทรงไทยมี ๓ ชั้น มีที่นั่งอ่านหนังสือทั้งหมด ๓๘๒ ที่นั่ง

หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดมานานแล้ว ในปัจจุบันเรียกว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และเป็นงานอยู่ในฝ่ายบริการ รับผิดชอบในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งประกอบด้วยนิสิตจำนวน ๑๕,๖๔๗ คน คณาจารย์จำนวน ๒,๑๙๓ คน นอกจากนี้ยังให้บริการแก่ข้าราชการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกอีกด้วย

หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ดังนี้

๑. ให้บริการหาคำตอบจากหนังสือทั่วไปและหนังสืออ้างอิงแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
๒. แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
๓. ให้ความช่วยเหลือในการรวบรวมบรรณานุกรมแก่นิสิตและอาจารย์
๔. แนะนำในการเลือกใช้หนังสือและช่วยในการอธิบายความ หมายความว่า

ข้อความในหนังสืออ้างอิงแก่นิสิต

๕. ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อพิมพ์หนังสือระหว่างห้องสมุด เมื่อมีผู้ต้องการ

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

- บรรณารักษ์ฝ่ายบริการ เป็นผู้มีความรู้ปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบของในการบริหารงานและควบคุมการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมทั้งทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย

- บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ๓ คน ทำหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ๔ คน ทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำออกมาใช้แล้วจัดเรียงชั้นชั้น เก็บสถิติผู้ใช้ห้องหนังสืออ้างอิงช่วยในการค้นหาหนังสืออ้างอิงและช่วยในการบริการตอบคำถามง่าย ๆ ในเรื่องทั่ว ๆ ไป สถานที่สำหรับดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดไว้ในห้องกรมพระจันทบุรีนฤนาถ บนชั้นที่ ๒ ของหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นทางเดินผ่านไปยังห้องหนังสืออ้างอิง ส่วนห้องหนังสืออ้างอิงอยู่ด้านในสุด มีเนื้อที่ประมาณ ๑๕๐ ตารางเมตร เป็นที่ตั้งตู้บัตรรายการหนังสืออ้างอิงและหนังสือสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ ตู้อุจฉาจารย์ ชั้นหนังสืออ้างอิงและหนังสือสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และตู้แผนที่ มีที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการในห้องหนังสืออ้างอิงนี้ประมาณ ๗๐ ที่นั่ง

ในด้านเวลาที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ คือ

ในระหว่างเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.

ปิดวันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์

ในระหว่างปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

ปิดวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดทำในหอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยบริการดังต่อไปนี้

๑. บริการตอบคำถาม ทั้งเป็นคำถามทั่ว ๆ ไปและคำถามที่ต้องค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ วิธีการที่ผู้ใช้ห้องสมุดติดต่อถามบรรณารักษ์สามารถทำได้ทั้งมาติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์

๒. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่จัดให้แก่คณาจารย์เป็นส่วนใหญ่โดยการพิจารณาตามความจำเป็นเพื่อช่วยในการค้นคว้าวิจัยของอาจารย์

๓. บริการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งมี ๒ ลักษณะ คือ

ก. การสอนการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการ โดยการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ชั้นปีที่ ๑ ทุกคณะ ด้วยการบรรยายประกอบการนำชมห้องสมุดและแจกระเบียบหอสมุดกลาง ประกอบด้วย เพื่อให้ นักศึกษารู้จักวิธีใช้บัตรรายการ ใช้หนังสืออ้างอิงและใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

ข. การสอนการใช้ห้องสมุดอย่างไม่เป็นทางการ คือ ให้คำแนะนำในการใช้ห้องสมุด การใช้หนังสืออ้างอิงและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มบุคคล

๔. แนะนำการค้นคว้าและการทำรายงาน เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สิตเพื่อให้ผู้สิต รู้จักค้นคว้าด้วยตนเองมากกว่าที่จะบ่อนคำตอบให้

หนังสือและวัสดุอ้างอิงในหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประกอบด้วย

หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ๔,๑๑๒ เล่ม

แผนที่ ๑๕๐ แผ่น

กฤตภาค ๑,๐๐๐ เรื่อง

จุลสาร ๔,๕๗๕ เล่ม^๑

ปัจจุบันหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังจะย้ายไปอยู่ที่อาคารสถาบันวิทยบริการ ซึ่งสร้างขึ้นใหม่และมีกำหนดแน่นอนจะแล้วเสร็จภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ โดยในขั้นแรกหอสมุดกลางจะย้ายหนังสือไปเพียงบางส่วนก่อน แล้วจะย้ายหนังสือทั้งหมดในระยะ

^๑สัมภาษณ์ วงศ์สว่าง เขาว์ชุตี, บรรณารักษ์ฝ่ายบริการ หอสมุดกลางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๓ มิถุนายน ๒๕๖๔.

ปีภาคเรียนฤดูร้อน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการแห่งนี้สามารถให้บริการแก่อาจารย์ และนิสิตได้ประมาณ ๒,๕๐๐ คน และจุหนังสือได้ ๕๐๐,๐๐๐ เล่ม ในส่วนที่เกี่ยวกับบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเมื่อย้ายหอสมุดกลางแล้ว บริการนี้อาจจะเปลี่ยนชื่อใหม่ตาม ความเหมาะสมและสถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ากับห้องหนังสืออ้างอิงจะมี เนื้อที่กว้างขวางขึ้นกว่าเดิมมาก โดยจะตั้งอยู่ชั้น ๑ ใกล้กับประตูทางเข้า ในคานหนังสือ อ้างอิง หอสมุดกลางจะเพิ่มปริมาณหนังสืออ้างอิงมากขึ้นและมีโครงการจะรวบรวมหนังสือ อ้างอิงฉบับเก่าจากห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในกรณีที่ห้องสมุดคณะนั้น ๆ มีฉบับใหม่แล้ว นอกจาก นี้หอสมุดกลางจะเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่กว้างขวางขึ้น ได้แก่ การขยาย เวลาการให้บริการออกไปอีก เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์สายตรงเพื่อความสะดวกในการใช้ บริการตอบคำถามฯ ทางโทรศัพท์ การพิจารณาเพิ่มบริการช่วยในการวิจัยและการจัดหาผู้ เชี่ยวชาญเฉพาะวิชาต่าง ๆ มาช่วยฝึกบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มี ความรู้กว้างขวางทุกสาขาวิชา

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของ หอสมุดกลางสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๗ เดิมอยู่ ณ ชั้นที่ ๒ ของตึกโคม ได้ย้ายมาอยู่ที่ตึกปัจจุบันใน พ.ศ. ๒๕๐๔ โดยอยู่ชั้นที่ ๒, ๓, ๔ และส่วนหนึ่งของชั้นที่ ๕ หอสมุดได้ขยายบริเวณออกไปยังส่วนหนึ่งของชั้นที่ ๔ ของตึกสโมสรเดิมเมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๓ และขยายไปยังชั้นที่ ๒, ๓ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๕

ในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ หอสมุดได้ยกสถานะภาพเป็นสำนักอิสระทางวิชาการ อันประกอบด้วยหอสมุดกลาง หอสมุดสาขาในสังกัดอีก ๗ แห่ง และงานโสตทัศนศึกษา ใน พ.ศ. ๒๕๒๓ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เคยอยู่ในอาคารเดียวกับหอสมุดกลาง ได้ย้ายไปอยู่ที่ตึก อเนกประสงค์ซึ่งมหาวิทยาลัยจัดสร้างขึ้นใหม่ ทำให้หอสมุดได้รับเนื้อที่เพิ่มมากขึ้น หอสมุด กลางจึงได้ย้ายทางเข้า-ออก จากชั้น ๓ มาอยู่ชั้นที่ ๑ พร้อมกับได้ปรับปรุงอาคารสำนักหอสมุด

° สัมภาษณ์ ชนิษฐ ดันทรวิรัตน์, ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหา-
วิทยาลัย, ๒๓ มิถุนายน ๒๕๒๔.

และติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ชั้น ๑ และชั้น ๒

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดมานานแล้ว ในปัจจุบันเรียกว่า งานบริการช่วยค้นคว้าและเป็นงานอยู่ในฝ่ายงานบริการ รับผิดชอบในการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔,๓๑๗ คน นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑,๓๔๘ คน^๑ คณาจารย์ จำนวน ๕๔๖ คน^๒ นอกจากนี้ยังให้บริการแก่บุคคลภายนอกที่มีใช้นักศึกษาและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อีกด้วย

ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไว้ดังนี้

๑. ช่วยให้ผู้ใช้อ้างอิงห้องสมุด ใช้หนังสือและวัสดุห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
 ๒. รับผิดชอบแนะนำ สอนการใช้ห้องสมุดและหนังสืออ้างอิงแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
 ๓. ทำคู่มือช่วยการค้นคว้าต่าง ๆ
 ๔. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการหาแหล่งข้อมูลภายนอก
 ๕. ปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วย

- หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า เป็นผู้มีคุณวุฒิปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตลอดจนให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าด้วย ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้มาแล้วเป็นเวลา ๔ ปี

- บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ๓ คน มีคุณวุฒิปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์ ทำหน้าที่ในการช่วยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

^๑ สถิติจากแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา ๒๕๒๓.

^๒ สถิติจากงานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา ๒๕๒๓.

- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดซึ่งไม่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ๓ คน ทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำออกมาใช้ ถ่ายเอกสารและช่วยหีบเอกสารอ้างอิงพิเศษต่าง ๆ

สถานที่สำหรับดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดอยู่ในบริเวณห้องหนังสืออ้างอิงซึ่งตั้งอยู่ชั้นที่ ๓ ด้านขวามือของอาคารสำนักหอสมุด มีเนื้อที่ประมาณ ๖๑๐ ตารางเมตร ประกอบด้วยโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตู้เก็บวิทยานิพนธ์ ตู้บัตรรายการ ตู้จุลสาร ชั้นหนังสืออ้างอิง และตู้แผนที่ มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดประมาณ ๑๒๐ ที่นั่ง

สำหรับเวลาให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ คือ

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๗.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.

วันเสาร์ - อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา ๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.

ปิดวันนักขัตฤกษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยบริการเหล่านี้ คือ

๑. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั่วไปทั้งด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์
๒. ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกระดับ
๓. อธิบายวิธีใช้หนังสืออ้างอิง สอนการใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
๔. ให้คำแนะนำในการทำและรวบรวมบรรณานุกรม
๕. บริการให้ข่าวสารทันสมัย (Current Awareness) เฉพาะอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ โดยมีโครงการจะให้บริการแก่อาจารย์ทั่วไปทุกคณะในอนาคต
๖. บริการให้วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย จุลสารและแผนที่
๗. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่หนังสือหรือเอกสารที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการไม่มีในห้องสมุด บรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะติดต่อยืมจากห้องสมุดที่มีหนังสือหรือเอกสารเหล่านั้นให้

หนังสือและวัสดุอ้างอิงในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประกอบด้วย

หนังสืออ้างอิงภาษาไทยประมาณ ๕,๑๓๐ เล่ม

หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศประมาณ ๑๕,๒๓๐ เล่ม^๑

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ประสานมิตร)

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) แต่เดิมมีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุด ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดีและดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษา ต่อมาวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย

นับแต่เริ่มตั้งใน ปี พ.ศ. ๒๔๘๒ หอสมุดตั้งอยู่ที่ศึกษาศาสตราวุฒ (ตึก ๓ ชั้น ๓) ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๘๗ โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในระยะ ๗ ปีแรก คือระหว่าง พ.ศ. ๒๔๘๘ ถึง พ.ศ. ๒๕๐๔ วิทยาลัยได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจาก International Cooperation Administration หรือ I.C.A. (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็น Agency for International Development หรือ A.I.D.) และยูซอม โดยทำสัญญากับมหาวิทยาลัยอินเดียน่า นอกจากนี้ โครงการห้องสมุดรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้มอบเงินจำนวน ๑๖๔,๑๑๑.๐๖ ดอลลาร์ เพื่อปรับปรุงหอสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ปทุมวันและบางแสน พร้อมทั้งรัฐบาลไทยได้ส่งอาจารย์ไปศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์ เพื่อกลับมาปฏิบัติงานในหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ๓ คน และวิทยาลัยสาขาอีกแห่งละ ๑ คน ขณะเดียวกันรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจากแผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์มหาวิทยาลัยอินเดียน่ามาช่วยดำเนินการในการจัดตั้งหอสมุดด้วย

^๑สัมภาษณ์ บุญทิวา สุขสงเคราะห์, หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔.

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๔ รัฐบาลไทยได้สร้างตึกหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสาน-
มิตรขึ้น หอสมุดหลังนี้สามารถเก็บหนังสือได้ ๑๐๐,๐๐๐ เล่ม มีที่นั่ง ๕๗๖ ที่นั่ง ภายใน
หอสมุดประกอบด้วยหอสมุด ห้องฉายภาพยนตร์ ซึ่งมีที่นั่ง ๗๐ ที่นั่ง ห้องสำหรับฟังเสียง
และห้องเก็บฟิล์มภาพยนตร์ หอสมุดได้เปิดบริการเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๐๐

เมื่อกิจการของวิทยาลัยและหอสมุดได้เจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ จำนวนนิสิต
นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น จำนวนหนังสือและวัสดุในสมุดเพิ่มมากขึ้น จนทำให้สถานที่ของหอสมุด
คับแคบลง ทางวิทยาลัยจึงได้ของบประมาณเพื่อสร้างอาคารหอสมุดอีก ๑ หลัง ในปี
พ.ศ. ๒๕๑๔ และได้สร้างแล้ว เสร็จเมื่อวันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๑๕ ทำให้หอสมุด
มีอาคาร ๒ หลัง เชื่อมต่อกัน ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๑๖ หอสมุดได้รับการยกฐานะให้เป็น
สำนักทางวิชาการ โดยใช้ชื่อใหม่ว่า "สำนักหอสมุดกลาง"

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ (ประสานมิตร) เริ่มมีตั้งแต่ห้องสมุดเปิดบริการใหม่ ๆ จนกระทั่งพ.ศ. ๒๕๐๒ จึง
มีลักษณะเป็นการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เป็นทางการมากขึ้น ในพ.ศ. ๒๕๒๑
สำนักหอสมุดกลางได้จัดแผนกงานนี้อยู่ในฝ่ายบริการผู้ใช้และเรียกว่า งานให้คำปรึกษาและ
ช่วยค้นคว้า ในปัจจุบันมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยนิสิต
นักศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔,๑๘๘ คน นักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน
๗๑๑ คน^๑ คณาจารย์ จำนวน ๔๘๗ คน^๒ นอกจากนี้ยังให้บริการแก่ข้าราชการของมหา-
วิทยาลัย นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) และ
บุคคลภายนอกทั่วไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์และนโยบายในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) มีดังนี้

^๑ สถิติจากแผนกทะเบียน สำนักงานอธิการบดี สํารวจเมื่อ ๑๕ มีนาคม ๒๕๒๔.

^๒ สถิติจากกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี สํารวจเมื่อ ๑๕ มีนาคม ๒๕๒๔.

๑. ให้บริการตอบคำถามด้านความรู้ต่างๆ
 ๒. ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้ห้องสมุดและวัสดุความรู้ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
 ๓. ให้คำแนะนำในการหาข้อมูลความรู้ต่าง ๆ
 ๔. ช่วยเหลือค้นคว้าในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่สามารถค้นคว้าด้วยตนเองได้
 ๕. แนะนำการใช้คู่มือการสืบค้นต่าง ๆ โดยเน้นการใช้หนังสืออ้างอิง
- เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ประกอบด้วย

- หัวหน้าฝ่ายบริการผู้ใช้ เป็นผู้มีคุณวุฒิปริญญาเอกทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีหน้าที่บริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอีกด้วย

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการผู้ใช้ ๒ คน มีคุณวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง และได้รับการอบรมวิชาบรรณารักษศาสตร์ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ตอบคำถามง่าย ๆ ที่ไม่ต้องค้นคว้าลึกซึ้งมากและเก็บสถิติในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สถานที่สำหรับดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ตั้งอยู่ที่ห้องโถงตึกใหม่ชั้นที่ ๑ ซึ่งเป็นทางผ่านไปสู่ห้องหนังสืออ้างอิง ส่วนห้องหนังสืออ้างอิงนั้นตั้งอยู่ที่ชั้นที่ ๑ ด้านขวามือของตึกห้องสมุดเก่า รวมเนื้อที่ของสถานที่ดำเนินงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้งหมด ประมาณ ๕๕๐ ตารางเมตร ซึ่งประกอบด้วยโต๊ะบริการตอบคำถาม ตู้จุลสาร และกฤตภาค ตู้บัตรรายการ โต๊ะวางลิ้นชักบัตรรายการ ชั้นแสดงหนังสือใหม่ ชั้นหนังสืออ้างอิงและเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการในห้องหนังสืออ้างอิงและห้องบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ประมาณ ๕๐ ที่นั่ง

ในด้านเวลาที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) เปิดให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ คือ

ในระหว่างเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๗.๓๐ - ๒๐.๐๐ น.

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.

ในภาคฤดูร้อน

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๗.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.

ในระหว่างปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.

ปิดวันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ (ประสานมิตร) จัดให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยบริการในลักษณะ ดังนี้คือ

๑. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ในการตอบคำถามห้องสมุดให้บริการ
ทั้งคำถามที่มาจากด้วยตนเองภายในห้องสมุด คำถามทางโทรศัพท์และคำถามทางไปรษณีย์
นอกจากนี้ ยังให้บริการช่วยการค้นคว้าโดยพิจารณาช่วยค้นคว้าเฉพาะรายที่เห็นว่าจำเป็น
สำหรับบางราย บรรณารักษ์จะแนะนำให้ค้นคว้าด้วยตนเอง

๒. บริการช่วยการวิจัย เป็นบริการที่จัดให้เฉพาะอาจารย์เท่านั้น ได้แก่ บริการ
ช่วยรวบรวมบรรณานุกรมเพื่อการวิจัย บริการช่วยค้นหาเอกสารเพื่อการวิจัย และบริการ
เลือกสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้

๓. บริการยืมเอกสารสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่เอกสารสิ่งพิมพ์นั้นไม่มีใน
สำนักหอสมุดกลาง

๔. บริการสอนการใช้ห้องสมุด ตามปกคณิสิตปีที่ ๑ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ (ประสานมิตร) ทุกคนต้องศึกษาริชาการใช้ห้องสมุดเป็นวิชาบังคับ อาจารย์ผู้สอนจะ
ติดต่อกับบรรณารักษ์ให้ช่วยนำชมห้องสมุดพร้อมทั้งอธิบายให้รู้จักแผนกงานต่าง ๆ ของสำนัก
หอสมุดกลาง รวมทั้งบริการและความสะดวกที่นักศึกษาจะได้รับจากสำนักหอสมุดกลางด้วย

๕. บริการเป็นสื่อกลางในการขอเอกสารสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งยินดีจะส่งเอกสารสิ่งพิมพ์นั้น ๆ ให้โดยไม่คิดมูลค่า สำนักหอสมุดกลางจะประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ทุกคณะวิชาทราบ เมื่ออาจารย์ท่านใดสนใจเอกสารสิ่งพิมพ์ใดทางสำนักหอสมุดกลางก็จะติดต่อขอให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

หนังสือและวัสดุอ้างอิงในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ประสานมิตร) ประกอบด้วย

หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	๑,๘๔๕ เล่ม
หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ	๓,๐๗๕ เล่ม
จุลสาร	๗๔๒ เล่ม
กฤตภาค	๑,๒๔๒ เรื่อง
แผนที่	๑,๐๓๔ แผ่น ^๑

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^๑สัมภาษณ์ สุนทร แก้วลาย, ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๒๔.