

บทที่ ๑

บทนำ



## ความเป็นมาของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาขั้นสูงของประเทศที่มีทั้งการสอน การวิจัย การส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง มีความรับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตให้เป็น ผู้มีความรู้ดี มีคุณธรรม วัฒนธรรม มีบุคลิกภาพเหมาะสม มีวิชาชีพระดับสูงเพื่อนำไปประกอบอาชีพที่ต้องอาศัยวิชาการให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคมและประเทศชาติ

การสอนและการศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น ทั้งอาจารย์และนักศึกษาจำเป็นต้อง ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีในห้องสมุด นับได้ว่าห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของการ จัดการศึกษา เพราะเป็นสถานที่รวบรวมสรรพทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุทัศนวัสดุอุปกรณ์ทุกชนิด ซึ่งให้ความรู้

ทำให้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการสาขาต่าง ๆ เป็นประโยชน์ในการค้นคว้า วิจัยของอาจารย์และนักศึกษา

ความสำคัญของห้องสมุดในการที่จะสนองวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย อันได้แก่ การให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย ตลอดจนการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการให้บริการ สังคมนั้น จะเห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า งานขั้นแรกของการพัฒนาการศึกษาในมหาวิทยาลัย ก็คือ การปรับปรุงกิจการห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ อย่าง แท้จริง

---

๑ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, "การปรับปรุงบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย," ใน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เอกสารบรรณารักษศาสตร์ เล่ม ๑๔ (พระนคร: แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๕), หน้า ๓๕.

งานในท้องสมุคนั้นมีหลายประเภท ซึ่งล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการต่อผู้ใช้ แต่ งานที่ช่วยในการศึกษาค้นคว้าโดยตรง คือ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่ง (๕) เปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ และความรู้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับ ผู้ใช้ท้องสมุค ช่วยส่งเสริมให้ท้องสมุคบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการทางด้านการศึกษา และค้นคว้าวิจัย / ใท่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดศึกษาความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าเลย จึงเห็นว่าน่าจะมีการวิจัยในเรื่องความต้องการในการใช้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ท้องสมุคมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ท้องสมุคที่จะนำ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ท้องสมุค ไปปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ท้องสมุค มหาวิทยาลัย
๒. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ท้องสมุค มหาวิทยาลัย
๓. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ท้องสมุคว่ามีความต้องการให้ท้องสมุคจัดบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับท้องสมุค มหาวิทยาลัยที่จะจัด เสนอบริการเหล่านี้ต่อไป

#### สมมติฐานในการวิจัย

๑. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของท้องสมุคมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครยังไม่สนองความต้องการของผู้ใช้ครบถ้วน
๒. ผู้ใช้ท้องสมุคมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครต้องการให้มีบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ๔ แห่ง ซึ่งมีหลักสูตรการเรียนการสอนและการแบ่งเป็นคณะต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร จำนวน ๒๒๐ คน

### ข้อตกลงเบื้องต้น

๑. ถือว่าอาจารย์และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามนี้ เป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดทั้งหมดได้จริง
๒. ถือว่าแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้สามารถตรวจสอบความคิดเห็นและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า

### คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่ตอบคำถามต่าง ๆ ที่มีผู้มาถาม เพื่อช่วยเหลือการอ่านและการค้นคว้า ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการอ่าน สอนวิธีใช้หนังสือและห้องสมุด รวบรวมบรรณานุกรมในหัวข้อวิชาต่าง ๆ ที่มีผู้ต้องการ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย ที่จัดตั้ง บำรุงรักษาและบริหารโดยมหาวิทยาลัย เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ของนักศึกษาและอาจารย์

หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่เรียบเรียงขึ้นเพื่อการค้นคว้าความรู้เฉพาะเรื่อง และนำไปใช้ในการอ้างอิงมากกว่าที่จะอ่านตลอดเล่ม เป็นหนังสือที่เก็บไว้ใช้ในการอ้างอิง

ในห้องสมุดโดยเฉพาะ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้นอกห้องสมุด ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี หนังสือคู่มือ นามานุกรม บรรณานุกรม เป็นต้น

ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง นิสิตนักศึกษา อาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทั้งชายหญิง ที่ศึกษาภาคใดคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ที่ยังคงสภาพเป็นนักศึกษาในปีการศึกษา ๒๕๒๓

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำทั้งชายหญิง ที่สังกัดคณะใดคณะหนึ่งของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
๒. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. รวบรวมข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ๔ แห่ง รวมจำนวนประชากร ๒๒๐ คน
๔. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าค่าตอบเป็นร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

หาค่าเฉลี่ยมีชคณิตเลขคณิต โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

หาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

๕. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
๖. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

๑. ทำให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
๒. ทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่เหมาะสมและสะดวกเพื่อประกอบการศึกษการวิจัยและการสอน
๓. เป็นประโยชน์คือห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะนำปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการวิจัย เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าส่วนใหญ่ เห็นที่ได้สำรวจมาแล้ว พบว่า งานวิจัยเหล่านี้สามารถแยกกล่าวได้เป็น ๒ หัวข้อ คือ

- ก. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
- ข. การใช้หนังสืออ้างอิงในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด
- ก. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดได้มีการวิจัยใน ปี พ.ศ. ๒๕๑๔ โดยธิดา โพธิ์พุกณะ ในเรื่อง "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย" งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งหมายที่จะศึกษาสภาพและปัญหาของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในการดำเนินงานบริการ

ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนปัญหาและความต้องการของคณาจารย์และนิสิต นักศึกษา ผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมทั้งค้นคว้าหาวิธีแก้ปัญหาค้าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ ผลการวิจัยพบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องสถานที่ไม่สะดวก และไม่เหมาะสมแก่การให้บริการ หนังสืออ้างอิงมีจำนวนยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดและช่วงเวลาในห้องสมุดเปิดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยเกินไป<sup>๑</sup>

ข. การใช้หนังสืออ้างอิงในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด

การวิจัยเกี่ยวกับ การใช้หนังสืออ้างอิงในการให้บริการตอบคำถามฯ นั้นได้มี ผู้วิจัยไว้ ๒ ระดับด้วยกัน คือ ในห้องสมุดวิทยาลัยครู และห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ตอนปลาย ใน พ.ศ. ๒๕๑๕ เพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การสำรวจหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดวิทยาลัยครูทั่วประเทศ ปีการศึกษา ๒๕๑๓" ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดวิทยาลัยครู บางแห่งในลุ่มกลางและลุ่มภูมิภาค มีหนังสืออ้างอิงไม่ครบทุกประเภทและมีจำนวนน้อย ส่วนในด้านการให้บริการตอบคำถามฯ วิทยาลัยครูทั้งลุ่มกลางและลุ่มภูมิภาคมีวิธีการ คล้าย ๆ กันคือมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการแต่เมื่อเทียบกับบริการด้านอื่นแล้ว ปรากฏว่ามีผู้มารับบริการนี้น้อยมาก ห้องสมุดจึงไม่ค่อยประสบปัญหาบ่อยนัก หนังสืออ้างอิงประเภทที่ใช้ตอบ คำถามมากที่สุด ได้แก่ พจนานุกรม รองลงมา คือ สารานุกรมและหนังสืออ้างอิงทางภูมิ- ศาสตร์ หนังสืออ้างอิงที่ใช้น้อยที่สุดคือ ทำเนียบนาม<sup>๒</sup>

<sup>๑</sup>ธิดา โพธิ์ทุกกณะ, "บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหา- วิทยาลัยในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๔)

<sup>๒</sup>เพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง, "การสำรวจหนังสืออ้างอิงในห้องสมุดวิทยาลัยครูทั่ว ประเทศ ปีการศึกษา ๒๕๑๓" (ปริญญาโทบัณฑิต การศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, ๒๕๑๔)



ในระดับโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ปีพ.ศ. ๒๕๒๒ อัครพร พรหมสิงห์ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "การใช้หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา- ส่วนกลาง"<sup>๑</sup> ผู้วิจัยเรื่องนี้ได้ผลการวิจัยที่ต่างกับเพ็ญจันทร์ ศิริชุมแสง ในเรื่องการใช้หนังสืออ้างอิงในการตอบคำถามว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายนั้นใช้หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาในการให้บริการตอบคำถามฯ มากที่สุด หนังสืออ้างอิงอีก ๓ ประเภทที่ใช้รองลงมา คือ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ พจนานุกรม และสารานุกรม เป็นที่น่าสังเกตว่าในห้องสมุดวิทยาลัยครูใช้พจนานุกรมในการตอบคำถามมากที่สุด แต่ในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายใช้พจนานุกรมในการตอบคำถามมากเป็นอันดับที่ ๓ รองลงมาจากหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาและหนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถแยกกล่าวได้เป็น ๓ หัวข้อ คือ

- ก. พัฒนาการของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ข. สถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ค. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
- ก. พัฒนาการของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อี. เอ็ม. อัดัมส์ จูเนียร์ (E. M. Adams, Jr.) ได้ศึกษางานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของวิทยาลัยอเมริกัน ในปี ค.ศ. ๑๙๕๖ ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุสำคัญ ๓ ประการที่เกิดขึ้นตั้งแต่ ปี ค.ศ. ๑๙๒๖ ที่มีผลต่อพัฒนาการของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ ๑. การก่อตั้งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ๒. การจัดทำวารสารห้องสมุด และ ๓. สุนทรพจน์ของ แซมมวล เอส. กรีน (Samuel S. Green) ซึ่งได้แสดงความคิดเห็นว่า

---

<sup>๑</sup> อัครพร พรหมสิงห์, "การใช้หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา-ส่วนกลาง" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒)

บรรณารักษ์ควรได้ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการเลือกหนังสือ หรือบอกแหล่งข้อมูล นับเป็นสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้ห้องสมุดจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้พบว่า การจัดตั้งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในวิทยาลัยหลายแห่งพัฒนาไปอย่างช้า ๆ เพราะเหตุผลทางด้านการเงิน<sup>๑</sup>

ข. สถานที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ลารี คีน ลาราสัน (Larry Dean Larason) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อสถานที่ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในปีค.ศ. ๑๙๗๕ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับบริเวณที่ตั้งบริการตอบคำถามฯ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และปัญหาในการใช้บริการ ตลอดจนหาวิธีจูงใจให้มีผู้สนใจใช้บริการตอบคำถามฯ มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า บริเวณที่ตั้งของบริการตอบคำถามฯ มักอยู่ในที่ที่ติดต่อกันไม่สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดที่เป็นอาคารหลายชั้น และมีบริเวณที่ให้บริการแห่งเดียว วิธีการค้นคว้ามีความยุ่งยาก ซับซ้อน และมีกฎเกณฑ์มาก ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ใช้อ้างอิงในสาขาที่ต้องการ<sup>๒</sup>

ค. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

อับราม เวนาเบิล ลอว์สัน (Abram Venable Lawson) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปีค.ศ. ๑๙๖๔ โดยสำรวจจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยฟลอริดา (University of Florida) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอมโมรี (Emory University) ผลการวิจัยพบว่า งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าใน

<sup>๑</sup>Michael H. Harris, A Guide to Research in American Library History (Metuchen, N. J.: Scarecrow Press, 1968), pp. 145-146.

<sup>๒</sup>Larry Dean Larason, "Behavioral Response to the Location of a Reference Service in an Academic Library Environment," Dissertation Abstracts 36 (February 1976): 4824-A.



ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง ๒ แห่งนั้น มีงานที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมด นอกจากนี้ยังได้ผลการวิจัยชี้ว่าบรรณารักษ์บริการตอบ คำถามฯ มีความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการประเมินค่าการบริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการและหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย<sup>๑</sup>

นอกจากจะมีการวิจัยเกี่ยวกับงานบริการตอบคำถามฯ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยใน ประเทศสหรัฐอเมริกาแล้ว ในประเทศไนจีเรียก็ได้มีการวิจัยในเรื่องนี้ในปี ค.ศ. ๑๙๗๖ ได้มีผู้วิจัยการ ใช้บริการและความต้องการของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามฯ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า การที่อาจารย์ใช้บริการตอบคำถามฯ โดยการสอบถามบรรณา- รักษ์ตอบคำถามฯ โดยตรงนั้น ส่วนใหญ่เป็นคำถามที่ถามถึงแหล่งที่เก็บและวิธีใช้หนังสืออ้างอิง รองลงมาเป็นคำถามที่ต้องตอบโดยใช้ข้อมูลที่เป็นความจริงจากหนังสืออ้างอิงและคำถาม ที่ต้องค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการของอาจารย์ที่มีต่องาน บริการตอบคำถามฯ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ต้องการบรรณาธิกรณบริการตอบคำถามฯ ที่มี ความรู้เฉพาะในสาขาวิชาต่าง ๆ และมีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณานุกรมเป็นพิเศษ นอก จากนั้น ควรเป็นผู้ที่สามารถติดต่อใกล้ชิดกับอาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะเป็นทาง

---

<sup>๑</sup>Abram Venable Lawson, "Reference Service in University Libraries Two Case Studies" (Ph. D. Dissertation, School of Library Science, Columbia University, 1969), p. 343 อ้างถึงใน อิศขร พรหมสิงห์, "การใช้หนังสืออ้างอิงในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา- ส่วนกลาง" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๒)

เที่ยวที่จะสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจให้แก่อาจารย์ผู้ใช้ห้องสมุด<sup>๑</sup> ในเรื่องนี้ในปีค.ศ.๑๙๗๓ เจโรลด์ เนลสัน (Jerold Nelson) ซึ่งได้ทำการสำรวจความตื่นตัวและทัศนคติของคณาจารย์ใน มหาวิทยาลัย ๖ แห่ง ในแคลิฟอร์เนียที่มีต่อบริการตอบคำถามฯ ของห้องสมุด. ก็ได้ผลการวิจัยที่ตรงกันว่า ห้องสมุดและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ควรหา ช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งข่าวสารของห้องสมุดเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้อาจารย์ได้ทราบกันโดยทั่วถึง นอกจากนี้ เจโรลด์ เนลสัน ยังได้ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามฯ แตกต่างออกไป คือ อาจารย์ต้องการบรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ในการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดมาแล้วเป็นอย่างดี<sup>๒</sup>

---

<sup>๑</sup>J. A. Ugonna, "Developing Reference Services for University Faculties: A Study of Reference Usage and Reference Needs in a Nigerian University Library," Libri 27 (December 1977): 305-324.

<sup>๒</sup>Jerold Nelson, "Faculty Awareness and Attitudes Towards Academic Library Reference Services: A Measure of Communication," College and Research Libraries 34 (September 1973): 268-275.