



บทที่ 2

บริการอ้างอิง : เทคนิคและวิธีการ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงบริการอ้างอิงในด้าน เทคนิคและวิธีการของการให้บริการอ้างอิงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

ความหมายของบริการอ้างอิง

ขอบ เขตและทฤษฎีของบริการอ้างอิง

คำถามในงานบริการอ้างอิง

การวิเคราะห์คำถาม

กระบวนการบริการอ้างอิง

การสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิง

เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้ใช้

การค้นหาคำตอบ

คำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้

การบันทึกคำถามและคำตอบ

บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

หน่วยงานที่ให้บริการอ้างอิง

บุคลากรที่ให้บริการอ้างอิง

ผู้ใช้บริการอ้างอิง

ขั้นตอนการให้บริการอ้างอิง

ความหมายของบริการอ้างอิง

บริการอ้างอิง ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Reference Service สำหรับภาษาไทย มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปหลายชื่อ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถาม

บริการเพื่อการค้นคว้า บริการอ้างอิง บริการอ้างอิงและตอบคำถาม บริการอ้างอิงและ
สนเทศ เป็นต้น (เจเลียว พันธุ์สีดา 2521: 34)

คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน
(American Library Association 1983: 118) ได้ให้ความหมายของบริการอ้างอิง
ไว้ว่า หมายถึง การที่บุคลากรบริการอ้างอิงช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลใน
การติดตามค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของบริการอ้างอิงไว้อีก
หลายอย่าง แต่ส่วนใหญ่ก็มุ่งอธิบายถึงลักษณะของบริการอ้างอิงในหลักการใหญ่ ๆ ที่ใกล้เคียงกัน
อาจแตกต่างกันในข้อปลีกย่อยหรือบางส่วนเท่านั้น และแม้ว่าความหมายของบริการอ้างอิงจะมี
หลายประการก็ตาม แต่พื้นฐานของบริการนี้ก็คือ การที่บรรณารักษ์ตอบคำถามแก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้นเอง
(Katz 1969: 1: 3)

ในระยะเริ่มแรกของการให้บริการอ้างอิง เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ต้องการ
แต่ต่อมาเมื่อวิทยาการต่าง ๆ เจริญก้าวหน้า การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ขยายขอบเขตการ
ให้บริการที่กว้างขวางและลึกซึ้ง โดยการจัดเตรียมข้อสนเทศไว้ให้แก่ผู้ใช้ ทำให้ความหมาย
ของบริการอ้างอิงในภาษาอังกฤษมีคำใหม่เกิดขึ้น คือ Information Serviceหรือบริการ
ข้อสนเทศ คณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์แห่งสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้
บัญญัติศัพท์ของคำว่า Information Service และ Reference Service เป็นคำที่มี
ความหมายพ้องกัน Lynch (1983: 401) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า คำว่าบริการอ้างอิง
และบริการข้อสนเทศนั้นในอดีตไม่สามารถจะแยกให้เห็นข้อแตกต่างกันได้ และในปัจจุบันก็ไม่
อาจจะแยกกล่าวถึงบริการทั้งสองนี้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด คำทั้งสองนี้ยังต้องใช้ควบคู่
กันไป ความแตกต่างของบริการอ้างอิงและบริการข้อสนเทศอยู่ที่ว่าบริการอ้างอิงมุ่งให้ผู้ใช้
เป็นอิสระจากบรรณารักษ์ในการค้นหาข้อสนเทศ โดยที่บรรณารักษ์สอนผู้ใช่ว่าจะค้นหาข้อสนเทศ
ได้อย่างไร ส่วนบริการข้อสนเทศนั้นต้องให้ผู้ใช้ได้รับข้อสนเทศหรือความรู้อย่างแท้จริง
ไม่ใช่ให้ผู้ใช้ไปค้นหาข้อสนเทศเอง (นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ 2526: 27-28)

ขอบเขตและทฤษฎีของบริการอ้างอิง

บริการอ้างอิงในห้องสมุดทุกประเภท จัดให้มีขึ้นก็เพื่อให้มีการไหลเวียนของข้อสนเทศจากแหล่งข้อสนเทศไปยังผู้ที่ต้องการข้อสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Grogan 1979: 12) ดังนั้นหน้าที่และขอบเขตของงานบริการอ้างอิงจึงประกอบไปด้วยงานต่าง ๆ อันเป็นงานที่จะช่วยสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าหรือค้นหาคำตอบของคำถามที่ต้องการ คณะกรรมการมาตรฐานแผนกบริการอ้างอิงของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association, Reference and Adult Services Division, Standards Committee 1979: 275-278) ได้ให้แนวปฏิบัติสำหรับบริการข้อสนเทศเพื่อเป็นแนวทางกำหนดงานบริการอ้างอิงและบริการข้อสนเทศ ดังนี้

1. บริการทางตรง ประกอบด้วย บริการอ้างอิงหรือบริการข้อสนเทศ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลให้ได้ข้อสนเทศที่ต้องการ ความลึกซึ้งและลักษณะการให้บริการจะแปรเปลี่ยนไปตามชนิดของห้องสมุด ประเภทของผู้ใช้ และความมุ่งหมายในการให้บริการ บริการทางตรงอีกลักษณะหนึ่ง คือ การสอนการใช้ห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศอย่าง เป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ อาจประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การช่วยเหลือผู้ใช้ให้เข้าใจเรื่องบัตรรายการไปจนถึงการนำชมห้องสมุด และจัดสอนโดยการบรรยายถึงวิธีการใช้ห้องสมุด

2. บริการทางอ้อม เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งข้อสนเทศซึ่งมีจำนวนมาก ตลอดจนให้ความร่วมมือกับห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศอื่น ๆ เพื่อให้บริการข้อสนเทศที่เพียงพอแก่ผู้ใช้ บริการเหล่านี้ เช่น การคัดเลือกวัสดุ การยืมระหว่างห้องสมุด การประเมินผลบริการอ้างอิง การจัดทำแหล่งความรู้อ้างอิงดรรชนีเฉพาะ และแหล่งชี้แนะข้อสนเทศ เป็นต้น

ในการให้บริการอ้างอิงเหล่านี้ ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจมีนโยบายการให้บริการที่แตกต่างกัน นโยบายการให้บริการนี้ Wyer (Galvin 1978: 217) และ R6thstein (1961: 14) เรียกว่า ทฤษฎีบริการอ้างอิง โดย Wyer ได้แบ่งลักษณะของบริการอ้างอิงที่แตกต่างกันนี้เป็น 3 ลักษณะ คือ การให้บริการแบบอนุรักษนิยม (Conservative) เสรีนิยม (Liberal)

และสายกลาง (Moderate) 30 ปีต่อมา Rothstein รายงานว่าทฤษฎีการให้บริการอ้างอิงยังคงดำเนินไปตามแบบของ Wyer แต่เรียกว่า บริการแบบน้อยที่สุด (Minimum) มากที่สุด (Maximum) และ พอประมาณ (Middling)

บริการแบบอนุรักษ์นิยมหรือน้อยที่สุด เป็นลักษณะของการให้บริการที่บรรณารักษ์จำกัดบทบาทของตนเอง เป็นเพียงผู้แนะนำการค้นหาสารสนเทศ โดยเน้นให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง มากกว่าที่จะให้ตัวสารสนเทศแก่ผู้ใช้ (Galvin 1978: 217) เป็นหน้าที่การสอนของงานบริการอ้างอิง เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้ช่วยเหลือตนเองอย่างเพียงพอ (Rader 1980: 96)

บริการแบบเสรีนิยมหรือมากที่สุด เป็นการให้บริการที่บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ (Katz 1982: 2: 54) มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับตัวสารสนเทศ วิธีการแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่ว่าบริการอ้างอิงจะทำให้ห้องสมุดบรรลุถึงบทบาทของการ เป็นแหล่ง เผยแพร่ความรู้ได้ก็ต่อ เมื่อมีการให้ผู้ใช้สารสนเทศอย่างไม่จำกัด (Schiller 1965: 60)

บริการแบบสายกลางหรือพอประมาณ เป็นลักษณะที่ผสมผสานกันระหว่างแบบอนุรักษ์นิยมและเสรีนิยม ซึ่ง Wyer กล่าวว่าเป็นการประนีประนอมในทางปฏิบัติ บริการแบบนี้ทั้งแนะนำให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศเองและบรรณารักษ์ค้นหาสารสนเทศให้ด้วย โดยบรรณารักษ์อาจสอนการใช้ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ขณะที่กำลังตอบคำถามหรือในวันที่บรรณารักษ์มีงานไม่มากอาจให้บริการแบบมากที่สุด และในวันที่มีงานยุ่งจะให้บริการแบบน้อยที่สุด (Katz 1982: 2: 53)

ทฤษฎีบริการอ้างอิงควร เป็นแบบใดในระหว่างบริการสอนการใช้ห้องสมุดกับให้สารสนเทศนั้น เท่าที่ปรากฏมานับย้อนหลังแต่สมัยก่อนการที่จะ เน้นประการใดประการหนึ่งมากกว่ากันย่อมขึ้นอยู่กับยุคสมัย ประเภทของห้องสมุด และจำนวนทรัพยากรของห้องสมุด (Schiller 1965: 53) ยังไม่มีการตัดสินใจเด็ดขาดให้แน่นอนลงไปว่าห้องสมุดควรยึดถือทฤษฎีแบบใดแบบหนึ่งเป็นหลักในการให้บริการอ้างอิงแก่ผู้ใช้ แต่บรรณารักษ์บริการอ้างอิงในห้องสมุดสหรัฐอเมริกาต่างมีแนวโน้มที่เชื่อว่าทฤษฎีการให้บริการแบบเสรีนิยมหรือมากที่สุด ดังที่ห้องสมุดเฉพาะกำลังจัดทำอยู่ขณะนี้ เป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่ห้องสมุดต่าง ๆ ควรยึดเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้ใช้ (พิมพ์ธรรม ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ 2519: 17)

คำถามในงานบริการอ้างอิง

หน้าที่โดยตรงของบริการอ้างอิง คือ การตอบคำถาม ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 4 อย่าง ได้แก่ ผู้ถาม คำถาม บรรณารักษ์บริการอ้างอิง และคำตอบ องค์ประกอบที่เป็นแกนกลางของบริการอ้างอิงคือ คำถาม Hutchins (1944:20) ได้ให้คำนิยามของคำถามในงานบริการอ้างอิงว่าหมายถึง ความต้องการข้อสนเทศที่มีลักษณะแน่นอนของผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งคาดหวังว่าจะค้นหาได้จากวัสดุสิ่งพิมพ์ที่จัดเก็บไว้ในห้องสมุด และที่ยังไม่ได้จัดเก็บไว้ในห้องสมุด ต่อมา Kumar (1980: 371) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้อาจยังไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน เพราะในขณะที่ถามคำถามนั้นตัวผู้ใช้เองอาจจะยังไม่แน่ใจถึงข้อสนเทศที่เป็นความต้องการอย่างแท้จริง

คำถามที่บริการอ้างอิงได้รับมาจากหลายทางด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุดหรือขอบเขตของการให้บริการอ้างอิง Balay และ Andrew (1975: 12) ได้เรียกทางที่บริการอ้างอิงได้รับคำถามว่า วิธีทางของคำถาม (mode of inquiry)

ห้องสมุดอาจได้รับคำถามในวิธีทางต่าง ๆ ดังนี้ คือ (Davinson 1979: 65-66; Kumar 1980: 373)

1. ผู้ใช้ถามด้วยตนเอง วิธีทางนี้ผู้ใช้ตรงมาที่โต๊ะบริการอ้างอิงเพื่อถามคำถามหรือโต้ตอบเกี่ยวกับความต้องการข้อสนเทศกับบรรณารักษ์ ข้อดีของวิธีนี้ คือ บรรณารักษ์สามารถสัมภาษณ์หรือซักถามผู้ใช้ได้ ซึ่งจะช่วยให้ได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ รวมทั้งภูมิหลังของผู้ใช้ซึ่งบางครั้งก็เป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาประกอบการค้นหาข้อสนเทศที่จะสนองความต้องการเฉพาะ เรื่องของผู้ใช้ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้อาจเพิ่มเติมรายละเอียดของคำถามให้กระจ่างชัดยิ่งขึ้นในขณะที่บรรณารักษ์กำลังดำเนินการค้นหาคำตอบอยู่

2. คำถามทางโทรศัพท์ ผู้ใช้ถามคำถามมาทางโทรศัพท์ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่ว่าจะมาเข้าใช้ห้องสมุด หรืออยู่ไกลจากห้องสมุดเกินไป วิธีนี้มีข้อเสียคือ บรรณารักษ์สัมภาษณ์ผู้ใช้ได้ไม่มาก เท่ากับที่ผู้ใช้เผชิญหน้ากับบรรณารักษ์โดยตรง

3. คำถามทาง เท เล็กซ์ ในกรณีที่ห้องสมุดติดตั้ง เท เล็กซ์ ห้องสมุดก็อาจจะได้รับ คำถามทาง เท เล็กซ์ ด้วย

4. คำถามทางไปรษณีย์ ผู้ใช้อาจถามคำถามมาทางจดหมาย ข้อเสียก็คือ ไม่สามารถจะสัมภาษณ์ผู้ใช้ได้ แต่บรรณารักษ์อาจเขียนจดหมายเพื่อซักถามผู้ใช้ได้ ข้อดีของวิธีนี้ คือ บรรณารักษ์สามารถใช้เวลาที่ว่าง เพื่อค้นหาคำตอบได้

5. บรรณารักษ์บริการอ้างอิงเข้าไปช่วยบริการให้กับผู้ใช้โดยไม่ทันได้ร้องขอ ผู้ใช้ บางคนอาจจะพลาดอายุไม่กล้าที่จะเข้ามาถามบรรณารักษ์ที่ได้ะบริการอ้างอิง โดยอาจพยายามค้น จากบัตรรายการเอง แต่ไม่สามารถจะค้นหาข้อสนเทศที่ต้องการได้ บรรณารักษ์ควรตรงเข้าไปหา ผู้ใช้และ เสนอความช่วยเหลือให้กับเขา

6. คำถามจากตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น เลขานุการ ผู้ช่วย หรือ เพื่อน ของผู้ใช้ ห้องสมุดที่ไม่เต็มใจหรือไม่สามารถมาห้องสมุดได้ด้วยตนเอง ผู้ใช้จะส่งตัวแทนมายังห้องสมุด เพื่อแจ้งความต้องการหรือถามคำถามแทนตัวผู้ใช้ โดยมากคำถามแบบนี้จะเป็นคำถามทางด้าน ธุรกิจและการค้า ซึ่งผู้บริหารไม่มีเวลาว่างพอที่จะมาห้องสมุดได้ด้วยตนเอง คำถามที่ได้รับ โดยวิธีนี้ ตัวแทนอาจถ่ายทอดความต้องการหรือคำถามได้ไม่ชัดเจน

7. คำถามทางโทรศัพท์โดยตัวแทนของผู้ใช้ วิธีนี้ตัวแทนได้รับคำสั่งให้โทรศัพท์ถาม ห้องสมุด หรือตัวแทนตัดสินใจว่าวิธีนี้เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่จะค้นหาข้อสนเทศให้แก่เพื่อนหรือ ผู้บังคับบัญชา

การวิเคราะห์คำถาม

คำถามที่ผู้ใช้ห้องสมุดนำมาซักถามมีลักษณะต่าง ๆ กัน ห้องสมุดหลายแห่งได้ทำการ ศึกษาวิเคราะห์คำถามที่ห้องสมุดได้รับไว้หลายวิธีด้วยกัน แต่ละวิธีต่างก็สะท้อนให้เห็นถึง ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทั้งสิ้น การวิเคราะห์คำถามนับได้ว่ามีคุณค่าอย่างยิ่งต่อห้องสมุด ไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงทรัพยากรห้องสมุด การประเมินบุคลากร หรือการ วัดผลการให้บริการ (Grogan 1979: 38) การวิเคราะห์คำถามแบบต่าง ๆ มีดังนี้

ก. การวิเคราะห์ขอบเขตวิชาของคำถาม เพื่อที่จะทราบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่สนใจเนื้อหาวิชาใดมากที่สุด อันเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความชำนาญของบุคลากรในขอบเขตวิชาที่ผู้ใช้มีความต้องการสูง และเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรอีกด้วย (Hallman 1981: 257-264) ห้องสมุดบางแห่งวิเคราะห์ขอบเขตวิชาของคำถามตามหมวดวิชา 10 หมวดของแผนการจัดหมู่หนังสือระบบทศนิยม Dewey เป็นหมวดเบ็ดเตล็ด ปรัชญา ศาสนา สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี ศิลปวรรณคดี และประวัติศาสตร์ (Brown 1985: 290-303) นอกจากนี้อาจวิเคราะห์ขอบเขตวิชาของคำถามตามสาขาวิชาใหญ่ 3 สาขาวิชา ได้แก่ คำถามทางด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมนุษยศาสตร์ (Ugonna 1977: 305-324)

ข. การวิเคราะห์จุดประสงค์และผู้ถาม ทำให้ทราบว่าใครเป็นผู้ถามและถามเพื่อจุดประสงค์อะไร ซึ่งจะ เป็นแนวทางให้บรรณารักษ์สามารถช่วยเหลือในการค้นหาคำตอบได้ตามต้องการ และเป็นแนวทางในการเลือกประเภทของคู่มือที่ใช้ตอบได้ถูกต้อง ตลอดจนความยากง่ายของแหล่งความรู้ นั้น ๆ และอาจพิจารณารวมไปถึงเรื่องของภาษา เพราะแหล่งความรู้ อาจค้นได้จากหลายภาษา ซึ่งถ้าหากบรรณารักษ์ทราบลักษณะ ความสามารถ ระดับความรู้ และจุดประสงค์ของผู้ถามอย่างชัดเจนแล้ว ก็สามารถสนองตอบความต้องการนั้น ๆ ได้ (วลัยพร เหมะรัชตะ 2521: 35-36)

ค. การวิเคราะห์แหล่งคำตอบ เพื่อหาแหล่งความรู้พื้นฐาน (Basic Source) ที่ใช้ตอบคำถาม โดยวิเคราะห์ตามคำตอบที่ได้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งในห้องสมุดและนอกห้องสมุด เช่น หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ หนังสือทั่วไป วารสาร จุลสาร และ กฤตภาค ไซตทัศน์วัสดุ บัตรรายการ ความรู้ของผู้ตอบ หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกห้องสมุด และจากบุคคล เป็นต้น

ง. การวิเคราะห์คำตอบ ห้องสมุดบางแห่งวิเคราะห์คำตอบตามลักษณะการตอบของผู้ให้บริการ เช่น คำถามที่ตอบในทันที ตอบทางโทรศัพท์ในภายหลัง และตอบทางจดหมาย และในบางครั้งก็มุ่งวิเคราะห์ผลของการตอบคำถาม คือ คำถามที่ไม่สามารถตอบได้ ตอบได้เพียงบางส่วน ตอบได้อย่างสมบูรณ์ และคำถามที่ให้เพียงแหล่งของคำตอบ (Ciucki 1977: 277, 281)

จ. การวิเคราะห์ประเภทของคำถาม เป็นแบบที่ได้รับความนิยมมากในท้องสมุดต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของคำถามที่ห้องสมุดได้รับในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

Katz (1969: 2: 37-41 ; 1982: 1: 10-13) ได้แบ่งคำถามเป็น 4 ประเภท โดยแบ่งตามลำดับขั้นของความซับซ้อน จากคำถามที่ง่ายและตรงไปตรงมา ใช้เวลาน้อย จนถึงคำถามที่ต้องการใช้ความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์ และใช้เวลาในการตอบคำถามมากกว่า ดังนี้

1. คำถามแนะแนวทาง (Directional question) เป็นคำถามที่ผู้ถามทราบว่าตนต้องการอะไร ผู้ถามเพียงแต่ต้องการให้บรรณารักษ์ชี้แหล่งที่อยู่ของสิ่งที่ตนต้องการเท่านั้น เช่น ถามว่า "บัตรรายการอยู่ที่ไหน" "จะหาหนังสือเกี่ยวกับ เรือดำน้ำได้ที่ไหน"

2. คำถามอ้างอิงอย่างง่าย (Ready reference question) เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบสั้น ๆ ซึ่งหาคำตอบได้โดยง่ายจากหนังสือเพียงเล่มหรือสองเล่ม ส่วนใหญ่จะหาคำตอบได้จากหนังสืออ้างอิง เช่น "แม่น้ำอะเมซอนยาวเท่าไร" "ทะเลสาบเคเรเตอร์ ลึกเท่าไร" เป็นต้น

3. คำถามค้นคว้าเฉพาะเรื่อง (Specific search question) เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการทราบคำตอบมากกว่าข้อเท็จจริงสั้น ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะอย่างละเอียด ผู้ถามต้องการรายละเอียดมาก ๆ เพื่อใช้ในการเขียนรายงาน เตรียมการบรรยาย หรือต้องการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียด ตัวอย่างเช่น "ห้องสมุดมีหนังสืออะไรที่เกี่ยวข้อง ประวัติของพลังงานปรมาณูบ้าง" คำตอบของคำถามประเภทนี้มักจะอยู่ในลักษณะของการให้รายการเอกสารแก่ผู้ถาม บางครั้งจึงมีผู้เรียกคำถามลักษณะนี้อีกชื่อหนึ่งว่า คำถามบรรณานุกรม (Bibliographic inquiry) เพราะผู้ถามมักได้รับการแนะนำให้ค้นหาคำตอบที่คู่มือทางบรรณานุกรม เช่น บัตรรายการ ตรีชนี หรือบรรณานุกรม เพื่อให้ผู้ถามพิจารณาเองว่าหนังสือเล่มใดสามารถใช้ได้ตรงกับความต้องการของตน

4. คำถามวิจัย (Research question) เป็นคำถามที่ต้องการค้นคว้าจากแหล่งความรู้หลายประเภทและจำนวนมาก ทั้งที่เป็นหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไป วารสาร หนังสือพิมพ์ ดนตรีฉบับตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล ไซตทัศน์วิสต และถ้าในห้องสมุดนั้นมีสิ่งพิมพ์

และวัสดุไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ถาม อาจต้องใช้ทรัพยากรของห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในและนอกประเทศด้วย ตัวอย่างคำถาม เช่น "อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ชาวอเมริกันใช้ห้องสมุดน้อย"

การวิเคราะห์ประเภทคำถามนี้ นอกจากวิธีการของ Katz แล้ว ยังมีอีกหลาย ๆ แบบที่ได้มีผู้วิเคราะห์ไว้ แต่ก็ยังไม่มีแบบใดที่สามารถจะนำมาใช้ได้เป็นแบบเดียวกันในทุกห้องสมุด ในปี 1976 ศูนย์สถิติทางการศึกษาแห่งชาติ (National Center for Education Statistics) ได้พยายามที่จะให้มีมาตรฐานสำหรับรวบรวมสถิติของบริการอ้างอิง เป็นแบบเดียวกันในการสำรวจข้อมูลทั่วไปของห้องสมุดทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา (Emerson 1977: 199-207) โดยได้กำหนดให้ห้องสมุดรายงานคำถามของบริการอ้างอิงเป็น 2 ประเภท คือ คำถามแนะแนวทาง หมายถึง การติดต่อขอข้อมูลซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อการใช้ห้องสมุด และคำถามอ้างอิง หมายถึง การติดต่อขอข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ การแนะนำ การแปลความหมาย หรือการสอนการใช้แหล่งข้อสนเทศ 1 แหล่ง หรือมากกว่านั้น

อย่างไรก็ตาม Wilkinson และ Miller (1978: 293-301) ได้ให้ความเห็นว่า การวิเคราะห์ประเภทของคำถามแบบของศูนย์สถิติทางการศึกษาแห่งชาติ ซึ่ง Emerson ได้สรุปไว้ นั้นไม่ได้เป็นแบบสุดท้าย การแบ่งแบบต่าง ๆ นั้น ๆ ต่างก็มุ่งหมายให้ผู้วิเคราะห์สามารถมองเห็นถึงงานบริการอ้างอิง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุด และการใช้ทรัพยากรในการให้บริการ ทั้งสองได้เสนอวิธีการวิเคราะห์คำถามตามจำนวนขั้นตอนที่ต้องใช้ในการค้นหาคำตอบ ได้แก่ คำถาม 1 ขั้นตอน คำถาม 2 ขั้นตอน และคำถามมากกว่า 2 ขั้นตอน โดยชี้ให้เห็นว่า จำนวนขั้นตอนในการค้นหาคำตอบ เป็น เครื่องมือสำหรับการสำรวจตนเองและประเมินตนเองของบรรณารักษ์บริการอ้างอิง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ St. Clair และ Aluri (1977: 149-153) ยังได้แบ่งคำถามเป็น 4 ประเภท คล้ายกับวิธีของ Katz โดยพิจารณาถึงระดับความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพที่บรรณารักษ์ต้องใช้ในการตอบคำถามเพิ่มขึ้นจากประเภทที่ 1 ถึง 4 ตามลำดับ

แต่ละประเภทได้กระจายคำถามออกไปอีก เพื่อให้สามารถพิจารณาได้ว่าคำถามประเภทใดที่จะมอบให้บุคคลที่ไม่ใช่บรรณารักษ์วิชาชีพช่วยให้บริการแทนบรรณารักษ์วิชาชีพได้ คำถาม 4 ประเภทนี้ ได้แก่

1. คำถามแนะแนวทาง (Directional question) เป็นคำถามที่ต้องการการชี้แนะง่าย ๆ ไม่ต้องใช้ความรู้ทางบรรณานุกรมในการตอบ และไม่ต้องใช้หนังสืออ้างอิงหรือบัตรรายการแต่อย่างใด แบ่งย่อยออกเป็น 17 ประเภท เช่น คำถามเกี่ยวกับวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ คำถามเกี่ยวกับที่อยู่ของบุคคล บริการห้องสมุด และข้อมูลทั่วไป เป็นต้น
2. คำถามการสอนการใช้ห้องสมุด (Instructional question) เป็นคำถามที่ผู้ถามต้องการให้ช่วยสอนการใช้ทรัพยากรนี้ สาระสังเขป บัตรรายการ และสอนการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไป แบ่งย่อยเป็น 7 ประเภท เช่น การสอนวิธีค้นหาวารสาร การอธิบายการใช้บัตรรายการ การสอนการใช้ทรัพยากรนี้สาระสังเขป และหนังสืออ้างอิงอื่น ๆ เป็นต้น
3. คำถามอ้างอิง (Reference question) เป็นคำถามที่ต้องการความชำนาญและความเข้าใจในการใช้หนังสืออ้างอิงในการตอบคำถาม และต้องการทั้งการได้รับการฝึกฝนทางวิชาชีพและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการสัมภาษณ์ผู้ใช้เพื่อพิจารณาหาคำถามที่เฉพาะเจาะจงซึ่งมีอยู่ในใจผู้ใช้ แบ่งย่อยเป็น 6 ประเภท เช่น คำถามอ้างอิงที่ตอบโดยค้นหาจากบัตรรายการ คำถามที่ถามซ้ำทุกเทอม คำถามอ้างอิงที่ตอบโดยใช้สิ่งพิมพ์พิเศษของห้องสมุด เป็นต้น
4. คำถามที่ต้องมีการค้นคว้าเพิ่มเติม (Extended reference question) เป็นคำถามที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถในการใช้แหล่งความรู้สาขาวิชาที่เกี่ยวกับคำถามนั้น ๆ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด รวมถึงการสอนการใช้ห้องสมุดระดับสูงด้วย

การวิเคราะห์ประเภทของคำถามยังมีวิธีการอีกหลายแบบที่บรรณารักษ์ใช้ในการศึกษาถึงคำถามของบริการอ้างอิงนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยสรุปแล้ว บรรณารักษ์บริการอ้างอิงมีวิธีการที่แตกต่างกันไปในการวิเคราะห์ประเภทของคำถาม เพราะไม่มีแบบที่ตายตัว

ห้องสมุดแต่ละแห่งจะแบ่งประเภทคำถามไปตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถามที่ห้องสมุดนั้นได้รับ อีกทั้งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาคำถามของบริการอ้างอิงในห้องสมุดแห่งนั้น

กระบวนการบริการอ้างอิง (Reference Process)

กระบวนการบริการอ้างอิง คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่บรรณารักษ์ใช้ในการตอบคำถาม โดยเริ่มต้นจากการที่ได้รับคำถามและสิ้นสุดลงเมื่อได้คำตอบ ซึ่งอาจจะไม่มีคำตอบหรือคำตอบนั้นอาจต้องค้นหาจากห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นต่อไป (Jahoda and Olson 1972: 148) นอกจากนี้ยังรวมถึงขั้นตอนของการสืบค้นย้อนหลังของคำถามด้วย ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความสนใจของผู้ใช้ และความต้องการข้อสนเทศของผู้ใช้ (Grogan 1979: 41)

เนื่องจากกระบวนการบริการอ้างอิง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจตามลำดับขั้นตอน ดังนั้น บรรณารักษ์บริการอ้างอิงหลายคน เช่น Shera (1964: 3-7), Stych (1966: 14-17) และ Jahoda และ Olson (1972: 148-156) จึงได้สร้างแบบจำลองของกระบวนการบริการอ้างอิงโดยเสนอในรูปแบบของ flow chart ซึ่งคำนี้ ริลทีย์ จินตวงศ์ (2521: 87) แปลว่า แผนภูมิเส้นทาง และแผนภูมิเส้นทางนี้มีประโยชน์เพื่อพัฒนา เทคนิคและวิธีการในการตอบคำถามของแต่ละคน

จากการศึกษาถึงแบบจำลองกระบวนการบริการอ้างอิงหลาย ๆ แบบที่มีผู้เสนอไว้ Johada และ Braunagel (1980: 4) พบว่า ในขณะที่บริการอ้างอิง อาจจะแตกต่างกันในห้องสมุดแต่ละแห่ง แต่กระบวนการในการให้บริการอ้างอิงก็ยังคงเหมือนกัน กล่าวคือ บรรณารักษ์ที่ตอบคำถามในห้องสมุดโรงเรียน และบรรณารักษ์ที่ค้นหาข้อสนเทศให้กับนักวิทยาศาสตร์ในห้องสมุดเฉพาะ ต่างก็ดำเนินการค้นหาข้อสนเทศด้วยวิธีการที่เหมือนกัน โดยเริ่มต้นด้วยการกลั่นกรองข้อมูลที่มีอยู่จากคำถามของผู้ใช้ และพิจารณาหรือซักถามคำถามถ้าจำเป็น ต้องการให้คำตอบนั้นกระจ่าง และดำเนินการค้นหาคำตอบตามขั้นตอนเบื้องต้นที่เหมือนกัน คือ พิจารณาถึงเครื่องมือค้นหาคำตอบ ค้นหาคำตอบที่ปรากฏอยู่ในเครื่องมือที่เลือกคำตอบที่ถูกต้อง และสื่อสารคำตอบให้กับผู้ใช้พร้อมทั้งพิจารณาถึงผลสะท้อนกลับ

โดยสรุป กระบวนการบริการอ้างอิงแบบต่าง ๆ ที่มีผู้เสนอไว้ ต่างก็มีกระบวนการที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ การวิเคราะห์คำถามคำถามหรือการสัมภาษณ์ผู้ใช้ และการค้นหาคำตอบ ซึ่งจะได้กล่าวในลำดับต่อไป

การสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิง (Reference Interview)

การสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิง คือ การสนทนาระหว่างผู้ใช้ที่ต้องการขอสนเทศกับบรรณารักษ์ผู้ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาขอสนเทศ (Katz 1982: 2: 41) และเป็นกระบวนการของการสร้างความต้องการที่แท้จริงและเฉพาะเจาะจงของผู้ใช้ให้เกิดขึ้น อันเป็นผลมาจากกระบวนการสื่อสารและข้อตกลงระหว่างบุคคล (Cummins 1984: 63) อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น การต่อรองคำถาม (Question Negotiation) การสนทนา (Dialogue) หรือ การทำให้คำถามกระจ่าง (Question Clarification)

การสัมภาษณ์ผู้ใช้ เป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการอ้างอิงและให้โอกาสบรรณารักษ์ในการค้นหาความต้องการขอสนเทศที่แท้จริงของผู้ใช้ แม้ว่าความต้องการนั้นจะไม่ปรากฏออกมาในตอนแรกที่ผู้ถามตั้งคำถาม (Auster 1983: 49) Collison (1963: 62) กล่าวว่า สิ่งสำคัญในงานบริการอ้างอิงและสารนิเทศก็คือ การค้นหาให้ได้ว่าจะอะไรคือความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่ง Mount (1966: 575-578) ได้อธิบายไว้ถึงสาเหตุหลายประการที่ผู้ใช้ไม่ถามคำถามที่เป็นความต้องการที่แท้จริง อาทิ ผู้ใช้ไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยเหตุผลที่ต้องการขอสนเทศ ผู้ใช้ยังไม่ได้ตัดสินใจว่าต้องการขอสนเทศอะไรแน่ หรือรู้สึกไม่สบายใจต่อการที่จะถามคำถาม ผู้ใช้อาจมีความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะเปิดเผยคำถามที่แท้จริงได้ เพราะไม่แน่ใจว่าจะไว้วางใจบรรณารักษ์ได้เพียงใดในการที่จะเก็บคำถามของผู้ใช้ไว้ เป็นความลับหรืออาจเป็น เพราะผู้ใช้ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของบรรณารักษ์ว่าจะช่วยเหลือได้

นอกจากนี้ยังมี เหตุผลที่จำเป็นต้องมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอ้างอิงอีกหลายประการ เช่น บรรณารักษ์ไม่คุ้นเคยกับสาขาวิชาที่เป็นคำถาม ข้อความที่เป็นคำถามยังคลุมเครือหรือไม่สมบูรณ์ คำถามที่ใหม่ไม่ตรงกับความต้องการคำตอบระดับใด ไม่ได้ระบุถึงจำนวนของขอสนเทศที่ต้องการ หรือคำถามนั้นจำเป็นต้องทราบเพิ่มเติมถึงภาษา ช่วงเวลา สภาพทางภูมิศาสตร์ของขอสนเทศที่ต้องการ เป็นต้น (Jahoda, et al., quoted in Lynch 1978: 137)

Lynch (1978: 119-142) ได้ศึกษาถึงการสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิงของห้องสมุดประชาชนในรัฐนิวเจอร์ซีย์ 4 แห่ง โดยการใช้เทปบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ซึ่งมาถามคำถาม แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาของการสัมภาษณ์ พบว่ามีคำถามที่ต้องมีการสัมภาษณ์ผู้ใช้ถึงร้อยละ 49 และจากการสำรวจของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้แสดงให้เห็นว่า 1/3 ของคำถามที่ผู้ใช้อถาม ไม่ได้แสดงถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ (Grogan 1979: 53)

ข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การสัมภาษณ์ผู้ใช้เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องดำเนินการก่อนที่จะลงมือค้นหาคำตอบ บรรณารักษ์จะต้องทำให้คำถามชัดเจน เข้าใจ เป็นแนวเดียวกันทั้งผู้ใช้และบรรณารักษ์ เพื่อให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น เมื่อได้รับคำถาม บรรณารักษ์ควรตั้งคำถามกับตนเองก่อนว่า คำถามที่ได้รับนั้นยังขาดข้อมูลอะไรบ้าง ยังมีอะไรที่ไม่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบถึงข้อมูลที่บรรณารักษ์ควรจะสัมภาษณ์ผู้ใช้ (Jahoda and Braunagel 1980: 116-126)

สำหรับรายละเอียดที่บรรณารักษ์ควรซักถามผู้ใช้เพิ่มเติม นั้น White (1985: 78) และ Finer (1982: 311-312) ได้เสนอแนะไว้ว่าควรครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้ คือ ปัญหาที่อยู่เบื้องหลังคำถาม จำนวนและระดับข้อสนเทศที่ต้องการ ประเภทของข้อสนเทศ ความเร็วของการได้รับข้อสนเทศ ขอบเขตวิชาของคำถาม ข้อจำกัดทางภาษา ช่วงเวลา สถานที่ หรือชนิดของสิ่งพิมพ์ ข้อจำกัดภายในที่มีผลต่อการใช้ข้อสนเทศของผู้ใช้ เช่น สติปัญญา ความสามารถในการอ่าน ระดับของแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังรวมถึงการค้นข้อสนเทศที่ได้ดำเนินการมาก่อนแล้ว และการประเมินถึงความสำเร็จของการค้นหาคำตอบ

เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้ใช้

เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นกระบวนการที่ละเอียดอ่อน เป็นศิลปะที่ต้องอาศัยความชำนาญอย่างมาก และมีลักษณะเป็นการติดต่อเฉพาะบุคคล จึงเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางจิตวิทยาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การสัมภาษณ์ในงานบริการอ้างอิงจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้น

จึงขึ้นอยู่กับ เทคนิคการสัมภาษณ์ของบรรณารักษ์ ตลอดจนความสามารถในการอ่านความรู้สึก
 ของผู้ใช้ และทักษะในการสื่อสารของบรรณารักษ์ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบรรณารักษ์
 จะมียุทธศาสตร์ในการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และความสามารถของแต่ละคนก็ตาม
 แต่ก็มี เทคนิคทั่วไปที่มีผู้ได้เสนอแนะไว้ เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้บรรณารักษ์
 เข้าใจคำถามของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกมีความสะดวกใจหรือสบายใจที่จะถามคำถามต่อ
 บรรณารักษ์

King (1972: 157-158) ได้แบ่งลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอ้างอิง
 ออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ การกระตุ้นให้ผู้ใช้ได้พูดคุยถึงข้อสนทนที่ผู้ใช้ต้องการ เพื่อค้นหา
 ว่าผู้ใช้ต้องการทราบอะไร ทำไมจึงต้องการทราบ ต้องการนำข้อสนทนนั้นไปทำอะไร และ
 ผู้ใช้ได้ทราบอะไรมาบ้างแล้ว เกี่ยวกับเรื่องที่ถาม ในส่วนนี้ เทคนิคการสัมภาษณ์ที่ King ได้เสนอแนะ
 คือ การใช้คำถามปลายเปิด (Open question) ซึ่งมีลักษณะ เป็นคำถามที่เปิดกว้าง และ
 ให้โอกาสแก่ผู้ใช้ได้ถามและตอบได้มาก เท่าที่จะมากได้ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ
 ของผู้ใช้ ได้แก่ คำถามที่ใช้คำถามว่า อะไร เมื่อไร อย่างไร ใคร ที่ไหน (What,
 When, How, Who, Where)

ส่วนที่สองของการสัมภาษณ์ คือ การวิเคราะห์และแปลความหมายของคำถาม เพื่อให้
 ทราบว่าผู้ใช้ต้องการข้อสนทนในรูปแบบใด และมากน้อยเพียงใด เทคนิคการสัมภาษณ์
 ที่ควรใช้ในส่วนนี้ คือ การใช้คำถามปลายปิด (Closed question)
 ซึ่งมีลักษณะ เป็นคำถามที่ผู้ตอบต้อง เลือกตอบจากคำตอบที่ผู้ถามให้ โดยเลือกตอบได้เพียงคำตอบ
 เดียว ได้แก่ คำถามที่ต้องตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ หรือคำถามที่ให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง
 เทคนิคนี้ใช้เมื่อบรรณารักษ์พยายามที่จะโยงคำถามของผู้ใช้ให้สัมพันธ์กับข้อสนทนของห้องสมุด
 และเพื่อตรวจสอบว่าบรรณารักษ์ เข้าใจคำถามของผู้ใช้ได้ถูกต้องแล้ว

ในขณะที่บรรณารักษ์ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้ได้บอกเล่าถึงคำถาม บรรณารักษ์
 ควรฟังอย่างตั้งใจ ปล่อยให้ผู้ใช้ได้พูดไปโดยไม่ควรพูดแทรก (Jahoda and Braunagel
 1980: 134) Smith และ Fitt (1982: 247-249) ได้แนะนำเทคนิคการฟังที่
 เรียกว่า Active Listening มาใช้กับการสัมภาษณ์ผู้ใช้ กล่าวคือ เมื่อบรรณารักษ์มี



ความรู้สึกว่าคำถามของผู้ใช้ยังคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน บรรณาธิการจะใช้เทคนิคนี้โดยการแปลความของคำถามหรือคำพูดของผู้ใช้อีกทีหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจหรือรับรองว่าบรรณาธิการเข้าใจในคำถามหรือความต้องการของผู้ใช้ได้ถูกต้องแล้ว หรือเพื่อที่ผู้ใช้จะได้มีโอกาสถามคำถามใหม่อีกครั้งหนึ่งถ้าบรรณาธิการแปลความหมายของคำถามผิด

เทคนิคการฟังของ Smith และ Fitt ดังกล่าว คล้ายคลึงกับเทคนิคการสรุปความ (Summarizing) หรือ การถอดความ (Paraphrasing) ของ Peck (1975: 233-235) โดยเขาได้กล่าวว่า การสรุปความหรือถอดความคำถามของผู้ใช้เป็นวิธีที่รับประกันความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ใช้และบรรณาธิการ Jahoda และ Braunagel (1980: 136) ก็มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า การถอดความว่าผู้ใช้พูดอะไรจะ เป็นการช่วยสรุปการสัมภาษณ์ และ เป็นการตรวจสอบขั้นสุดท้ายถึงความ เข้าใจคำถามก่อนที่บรรณาธิการจะลงมือค้นหาคำตอบ

เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้ใช้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เทคนิคการสื่อสารโดยภาษาท่าทาง (Nonverbal Communication) (สมิตรา คุณานุกร 2519: 2) หรือ การสื่อสารโดยภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำหรือวจนภาษา (สวณิต ยมาภัย 2526: 72) การสื่อสารแบบนี้เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารโดยใช้สัญลักษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูด (Harrison, quoted in Boucher 1976: 28) บางครั้งอาจมีผู้เรียกว่า ภาษาร่างกาย (Body Language) หรือ ภาษาเงียบ (Silent Language) (สมิตรา คุณานุกร 2519: 4) ภาษาเหล่านี้แสดงออกด้วยการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การผงกศีรษะ การมองสบตา การแสดงสีหน้า น้ำเสียง กิริยาท่าทาง การยิ้ม การนั่ง เป็นต้น การเคลื่อนไหวของร่างกายและกิริยาท่าทางเหล่านี้ อาจแสดงออกมาพร้อมกับคำพูดหรือไม่มีคำพูดประกอบ ซึ่งจะ เป็น เครื่องชี้ถึงความคิดของผู้พูดได้ เหมือนกับคำพูด (Muñoz 1977: 222)

ดังนั้นในการสัมภาษณ์ผู้ใช้ การสังเกตท่าทางและการเคลื่อนไหวของผู้ใช้ขณะที่เข้ามาหาบรรณาธิการ จะสื่อสารถึงความรู้สึกต่าง ๆ ได้ เช่น ความยุ่งยากใจ ความไวใจ หรือความร้อใจ ในขณะที่เดียวกันบรรณาธิการก็ควรแสดงท่าทางที่เป็นไปในทางบวกกับผู้ใช้ คือ ท่าทางที่แสดงถึงความเป็นมิตร เต็มใจที่จะช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกหรือกล้าที่

จะพูดกับบรรณารักษ์ เช่น แสดงการต้อนรับผู้ใช้ด้วยการเงยหน้ามอง เลิกคิ้วเล็กน้อย และยิ้มแสดงถึงความสนใจในคำถามของผู้ใช้ การมองสบตากับผู้ใช้แสดงให้เห็นว่าบรรณารักษ์กำลังฟังอยู่ การหงกศีรษะแสดงว่าบรรณารักษ์เข้าใจว่าผู้ใช้พูดถึงอะไร เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้พูดและช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจ (Boucher 1976: 27-32 ; Jahoda and Braunagel 1980: 136-137)

การค้นหาคำตอบ

เมื่อบรรณารักษ์ได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้จากการสัมภาษณ์แล้ว การดำเนินการขั้นตอนต่อไปคือ การค้นหาคำตอบ แต่ในบางครั้งก็พบว่าบรรณารักษ์เกือบจะไม่จำเป็นต้องลงมือค้นหาคำตอบก็สามารถให้คำตอบแก่ผู้ใช้ได้ ทั้งนี้เพราะความรู้ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับบรรณานุกรมและแหล่งข้อมูลเทศต่าง ๆ ผนวกกับประสบการณ์ของบรรณารักษ์ รวมทั้งการมีความจำที่ดี ทำให้บรรณารักษ์สามารถที่จะทราบได้ทันทีว่าจะหาคำตอบได้จากที่ไหน สิ่งที่บรรณารักษ์อาจต้องตัดสินใจมีอยู่เพียงการ เลือกแหล่งข้อมูล เทศที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้เท่านั้น (Grogan 1979: 87)

สำหรับคำถามที่ผู้ใช้ต้องการข้อมูล เทศใน เรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยละเอียด หรือต้องการข้อมูล เทศทุกอย่างที่มีอยู่ และเป็นคำถามที่บรรณารักษ์ตระหนักดีว่าตนเองไม่มีความรู้ในเรื่องที่ผู้ใช้ถามเลย หรืออาจมีความรู้แต่ไม่ทราบว่า จะค้นหาคำตอบได้จากแหล่งข้อมูล เทศใด คำถามที่มีลักษณะ เหล่านี้ บรรณารักษ์จะต้องค้นหาคำตอบอย่างระมัดระวังและอย่างมีระบบด้วย จึงจะช่วยให้บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว

จากการศึกษาของ Carlson (Davinson 1979: 93-94)

ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมของบรรณารักษ์ระหว่างการค้นหาคำตอบให้กับผู้ใช้ พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ไม่มียุทธวิธีการค้น (Search strategy) ทำให้การค้นหาคำตอบนั้น ผิดพลาดอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่า ยุทธวิธีการค้น เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการค้นหาคำตอบ Kumar (1980: 388) ได้ให้ความหมายของยุทธวิธีการค้นไว้ว่า หมายถึง การวางแผนทางในการปฏิบัติ เพื่อค้นหาคำตอบ การสร้างยุทธวิธีในการค้นหาคำตอบนี้เป็น

กระบวนการที่ซับซ้อน ขึ้นอยู่กับตัวแปรหลาย ๆ ประการ เช่น ประสบการณ์ของผู้ค้น
ความเข้าใจในสาขาวิชาของคำถามนั้น แหล่งข้อสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และเวลาที่มีให้
กับการค้นหาคำตอบของคำถามนั้น (Finer 1982 : 312)

Davinson (1979: 96-97) Grogan (1979: 48) Katz (1982:
2: 69-70) และ Kumar (1980: 388-390) ได้ให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อค้นหา
คำตอบไว้หลายประการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ก่อนลงมือค้นหาคำตอบ บรรณารักษ์ต้องแน่ใจว่าเข้าใจคำถามที่เป็นความต้องการ
ที่แท้จริงของผู้ใช้แล้ว โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้เพื่อพิจารณาถึงชนิดของคำถามและเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับคำถามนั้น เช่น จุดประสงค์ ขอบเขต ช่วงเวลา จำนวนและระดับข้อสนเทศที่ต้องการ
 เป็นต้น

2. ในกรณีที่คำถาม เป็นคำถามอ้างอิงอย่างง่าย แหล่งของคำตอบมักจะมีอยู่ในใจ
ของบรรณารักษ์อยู่แล้ว สามารถที่จะใช้แหล่งข้อสนเทศและให้คำตอบได้ทันที แต่ในกรณีของ
คำถามค้นคว้าและคำถามวิจัยนั้น บรรณารักษ์ควรพิจารณาถึงจำนวนข้อสนเทศและความเป็น
ไปได้ต่าง ๆ

3. ถ้าเป็นคำถามในเรื่องที่บรรณารักษ์ไม่มีความรู้เลย หรือผู้ถามไม่สามารถให้ข้อมูล
ที่เป็นภูมิหลังของคำถามได้ ควรทำความเข้าใจกับคำศัพท์ของคำถามที่ยังไม่เข้าใจหรือ
การสะกดคำที่จะเป็นประโยชน์ต่อการค้น โดยการให้พจนานุกรมและสารานุกรม แล้วจึงค้นจาก
แหล่งข้อสนเทศอื่น ๆ ต่อไป เช่น ดรรชนี สารระสังเขป และคู่มือช่วยค้นอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ให้
แหล่งคำตอบโดยตรง แต่เป็นแหล่งที่ทำให้เข้าถึงคำตอบโดยระบุว่าแหล่งคำตอบอยู่ที่ใด แล้ว
จึงค้นจากแหล่งข้อสนเทศที่ให้คำตอบโดยตรงอีกครั้งหนึ่ง จนกระทั่ง เข้าถึงข้อสนเทศที่ผู้ถาม
ต้องการ ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีการค้นหาคำตอบอย่างมีระบบ กล่าวคือ เป็นการค้นหาจากเรื่องกว้าง ๆ
ไปหาเรื่องที่แคบกว่า หรือค้นจากแหล่งข้อสนเทศทั่ว ๆ ไป ไปหาแหล่งข้อสนเทศเฉพาะ ในกรณี
ที่บรรณารักษ์มีความรู้ในเรื่องนั้นอยู่บ้างหรือมีความรู้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องค้น
อย่างมีระบบ ก็สามารถตรงไปยังแหล่งข้อสนเทศที่มีคำตอบได้ทันที

4. ในกรณีที่เวลาในการค้นมีน้อย ควรเริ่มต้นค้นจากแหล่งข้อมูล เทคนิคที่คาดว่าน่าจะมีคำตอบมากที่สุด
5. ควรเริ่มต้นค้นจากเอกสารใหม่ล่าสุดไปหาเอกสารเล่มเก่า ๆ สำหรับข้อมูล เทคนิคใหม่ล่าสุดนั้น ควรค้นจากรายชื่อเอกสารต่าง ๆ
6. ถ้าค้นหาคำตอบจากแหล่งข้อมูล เทคนิคที่ระบุว่าคำตอบอยู่ที่ใด เพื่อ เป็นกุญแจนำไปสู่คำตอบ ผู้ค้นต้องกำหนดหัว เรื่องที่น่าจะ เป็นไปได้ เครื่องช่วยที่จะ เป็นประโยชน์ในตอนนี้คือ การใช้คำไข (keyword) คำสำคัญ (descriptor) บัญชีคำ (thesaurus) และ คำเหมือน (synonym)
7. ควรเขียนรายชื่อแหล่งคำตอบประเภทต่าง ๆ ที่อาจมีคำตอบเอาไว้ และ เมื่อลงมือค้นหาคำตอบตามรายการที่ได้เลือกไว้ ควรบันทึกไว้ว่ารายการใดที่ได้ดำเนินการค้นแล้วและพบหรือไม่พบ การบันทึกควรทำอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรณารักษ์คนอื่น ๆ สามารถดำเนินการค้นคำตอบต่อไปได้โดยสะดวกในกรณีที่จำเป็น เช่น บรรณารักษ์ที่รับคำถามไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในวันที่ได้นัดผู้ใช้ให้มารับคำตอบ ในกรณีที่ เป็นคำถามที่ต้องใช้เวลานานในการค้นหาคำตอบหรือ เป็นคำถามที่ผู้ใช้ยังไม่พึงพอใจในคำตอบ และบรรณารักษ์ได้นัด เวลาให้มารับคำตอบในภายหลัง
8. คำถามที่ต้องใช้เวลานานติดต่อกันหลายวันในการค้นหาคำตอบนั้น การรายงานถึงความคืบหน้าของการค้นคำตอบให้ผู้ใช้ได้ทราบนับ เป็นวิธีการที่ดี อาศัยการติดต่อทางโทรศัพท์หรือติดต่อกับตัวผู้ใช้โดยตรง จะทำให้ผู้ใช้มั่นใจว่าคำถามของเขาได้รับการเอาใจใส่อยู่ และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะ เพิ่มความกระจ่างให้กับคำถาม ทำให้บรรณารักษ์ได้แน่ใจอีกครั้งว่าการค้นคว้าหาคำตอบได้ดำเนินการมาในทางที่ถูกต้องแล้ว
9. เมื่อสิ้นสุดการค้นหาคำตอบ ถ้าหากการค้นหามีไม่ประสบความสำเร็จ ควรปรึกษาบรรณารักษ์คนอื่น ๆ หรือผู้มีความรู้ เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ หรือตรวจสอบจากสหมิตร หรือมิตรรายการที่พิมพ์ เป็น เล่มของห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ตลอดจนจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ใช้หรืออาจจะแนะนำผู้ใช้ให้ไปค้นจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีข้อมูล เทคนิคที่ผู้ใช้ต้องการ
10. ควรมีการประเมินผลของการค้นหาคำตอบทั้งบรรณารักษ์และผู้ถาม กล่าวคือ บรรณารักษ์แน่ใจแล้วว่าคำถามที่ให้นั้น เพียงพอกับความต้องการของผู้ถามแล้ว และผู้ถามเองก็

พอใจในคำตอบที่ได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นคำตอบที่แท้จริง และสามารถยอมรับได้ว่ากระบวนการบริการอ้างอิงได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว

นอกจากแนวทางในการค้นหาคำตอบข้างต้นแล้ว ยังมียุทธวิธีการค้นหาคำตอบอีกหลาย ๆ แบบ ที่มีผู้เสนอแนะไว้ เช่น การแปลความหมายของคำถามให้อยู่ในภาษาของระบบห้องสมุด หรือ การเชื่อมโยงคำถามกับแหล่งสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะโดยปกติแล้วคำถามที่ผู้ใช้ถามจะอยู่ในรูปของข้อความหรือถ้อยคำที่เป็นภาษาธรรมดา แต่ภาษาที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศต่าง ๆ นั้น เป็นภาษาที่แตกต่างจากภาษาที่ผู้ใช้ได้ตั้งคำถาม ภาษาที่ใช้กับการจัดเก็บสารสนเทศเหล่านี้ ได้แก่ หัวเรื่อง (subject heading) คำไข (keyword) คำสำคัญ (descriptor) รายการตรรกษี (index) เป็นต้น ดังนั้นบรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องแปลความหมายคำถามของผู้ใช้ให้ เป็นคำที่ใช้ได้กับระบบการจัดเก็บข้อมูล เสียก่อน จึงจะสามารถค้นหาคำตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Grogan 1979: 91-93)

ในการค้นหาคำตอบนั้นนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอ้างอิงที่ไม่สามารถจะแยกออกจากการสัมภาษณ์ได้ (Katz 1982: 2: 67) ด้วยเหตุนี้ วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2521: 82-86) จึงได้เสนอยุทธวิธีการค้นหาคำตอบที่เรียกว่า กระบวนการสัมภาษณ์-นิกหาคำตอบ ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์หรือแปลคำถามออกมาในรูปแบบที่สอดคล้องกับข้อความรู้ในแหล่งต่าง ๆ ซึ่งจะหาคำตอบได้ การสัมภาษณ์และนิกหาคำตอบนี้ เป็นองค์ประกอบที่ทำงานไปพร้อมกัน คือ ขณะที่บรรณารักษ์กำลังสัมภาษณ์ผู้ถามนั้น บรรณารักษ์จะนึกถึงสิ่งพิมพ์ที่ให้คำตอบไปพร้อมกัน แนวทางในกระบวนการนี้ ได้แก่ จัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากเนื้อเรื่องหรือวิชา ขอบเขตของคำตอบ จุดประสงค์ของการใช้คำตอบ ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ตอบ สมัยของเนื้อ เรื่องที่เป็นคำตอบ ภาษาของสิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด ซึ่งในการค้นหาคำตอบ บรรณารักษ์อาจจะจัดคำถาม สัมภาษณ์ และนิกหาคำตอบไปจากหลายแนวทางพร้อม ๆ กันไป

Katz (1982: 2: 75-76) ได้เสนอยุทธวิธีการค้นแบบลองผิดลองถูก โดยการตั้งสมมุติฐานขึ้นว่าจะหาคำตอบได้จากแหล่งสารสนเทศใด แล้วทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการค้นหาคำตอบไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ถ้าไม่พบก็ลองค้นแหล่งอื่น ๆ ตามที่ได้คาดคะเนไว้ต่อไป จนหาคำตอบที่ต้องการได้

กล่าวโดยสรุป การค้นหาคำตอบของบรรณารักษ์นั้นไม่มีรูปแบบหรือวิธีการที่เป็นแบบตายตัว การดำเนินการค้นหาคำตอบหรือการค้นหาข้อมูลจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล การค้นหาคำตอบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การค้นหาคำตอบที่มียุทธวิธีที่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะพลิกแพลงให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจุดหมายของคำถาม อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการค้นหาคำตอบ ส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบรรณารักษ์บริการอ้างอิง ซึ่งประสบการณ์นี้จะได้มาจากการทำงานเท่านั้น (Kumar 1980: 390)

คำถามที่ค้นหาคำตอบไม่ได้ (Unanswered Question)

ในบางครั้งการค้นหาคำตอบให้กับผู้ใช้ บรรณารักษ์ก็ไม่สามารถหาคำตอบได้ Thomas, Hinckley และ Eisenbach (1981: 124-126) ได้ให้เหตุผลว่า อาจมีสาเหตุมาจากความบกพร่องของบรรณารักษ์ หรือการท้อสมุด และตัวคำถามเอง สาเหตุเหล่านี้ ได้แก่

1. สาเหตุจากบรรณารักษ์ บรรณารักษ์มองข้ามคำตอบที่มีอยู่ ซึ่งปรากฏบ่อยครั้งที่ผู้ใช้ได้รับคำตอบว่าไม่อาจหาคำตอบได้ หรือได้รับคำตอบที่ผิด ซึ่งที่จริงแล้วห้องสมุดมีคำตอบที่ถูกต้องอยู่ แต่บรรณารักษ์ไม่ได้พยายามค้นหาแหล่งความรู้อื่น ๆ แทน โดยด่วนสรุปว่าคำถามนั้นไม่อาจหาคำตอบได้
2. สาเหตุจากทรัพยากรห้องสมุด คือ คำตอบหาไม่ได้จากทรัพยากรของห้องสมุด
3. สาเหตุจากตัวคำถามเอง กล่าวคือ คำถามนั้นไม่มีคำตอบที่ชัดเจน เป็นคำถามที่ผู้ใช้ได้รับความรู้มาผิด บรรณารักษ์จึงไม่สามารถหาคำตอบให้ได้ เพราะความรู้ที่ผิดมาตั้งแต่ต้นแล้ว

จากการศึกษาของ Jahoda และ Culnan (1968: 99) ซึ่งได้ทำการศึกษาคำถามด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่หาคำตอบไม่ได้ พบว่าสาเหตุที่บรรณารักษ์ไม่สามารถหาคำตอบได้มีหลายประการทั้งที่เป็นสาเหตุจากบรรณารักษ์ ทรัพยากรห้องสมุด และตัวคำถามเอง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น พบว่าไม่มีหนังสืออ้างอิงที่จัดทำเพื่อคำตอบนั้น หรือมีหนังสืออ้างอิงที่จะหาคำตอบได้ แต่ห้องสมุดไม่มีหนังสืออ้างอิงนั้น หนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ไม่ทันสมัย

คำตอบอาจหาได้จากสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด แต่บรรณารักษ์ไม่มีเวลาในการค้นหาโดยละเอียด คำถามมีขอบเขตเกินขอบเขตบริการของห้องสมุด และการสัมภาษณ์ผู้ใช้ไม่ตีพอบ เป็นข้อผิดพลาดในกระบวนการสื่อสาร บรรณารักษ์จึงค้นหาคำตอบผิดพลาด เป็นต้น

Josel (1971: 147) กล่าวว่า ในการค้นหาคำตอบให้กับผู้ใช้นั้น คำตอบที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ ไม่ควรจะเป็นคำตอบขั้นสุดท้ายของบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ควรจะแนะนำผู้ใช้ไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีข้อมูลที่ต้องการ และในการแนะนำแหล่งข้อมูล เทคโนโลยีให้กับผู้ใช้ควรจะประกอบด้วยข้อมูลที่สมบูรณ์ ได้แก่ ชื่อของบุคคลหรือองค์การที่จะติดต่อ รวมทั้งที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และชั่วโมงของการบริการ ถ้าหากเป็นแหล่งข้อมูลที่อยู่ในเมืองเดียวกัน บรรณารักษ์ก็ควรจะไปโทรศัพท์ไปก่อนเพื่อความแน่ใจว่ามีข้อมูลที่ต้องการ และเพื่อให้บุคคลหรือองค์การนั้นได้ทราบล่วงหน้าและเตรียมพร้อม เมื่อผู้ใช้ไปติดต่อขอใช้บริการ (Jahoda and Braunagel 1980: 93-94)

ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีความร่วมมือกันของห้องสมุดหลายแห่ง เพื่อให้บริการอ้างอิงมีประสิทธิภาพ โดยการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการส่งไปยังห้องสมุดต่าง ๆ ที่ตกลงทำสัญญาเข้าร่วมในโครงการ ในกรณีที่งานบริการอ้างอิงของห้องสมุดนั้นไม่สามารถหาคำตอบกับผู้อ่านหรือรับบริการได้ หรือไม่มีข้อมูลเทคโนโลยีที่ต้องการ ห้องสมุดที่ขอใช้บริการจะรอคำตอบจากห้องสมุดที่ตนถามไปก่อน ถ้าไม่ได้คำตอบที่ต้องการ จึงจะส่งแบบฟอร์มตามไปที่ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ต่อไป (RASD Cooperative Reference Services Committee 1985: 298-299)

การบันทึกคำถามและคำตอบ

หลังจากที่ให้บริการอ้างอิงโดยการตอบคำถามหรือช่วยค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการได้แล้ว ห้องสมุดส่วนใหญ่จะบันทึกคำถามลงในแบบฟอร์มที่ห้องสมุดแต่ละแห่งได้ออกแบบไว้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของห้องสมุดแต่ละแห่งซึ่งมักจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าห้องสมุดจะต้องการข้อมูลใด นำไปใช้ประโยชน์อะไร และต้องการรายละเอียดมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นจึงปรากฏว่ายังไม่มีแบบฟอร์มสำหรับบันทึกคำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงแบบใดที่เป็นที่ยอมรับให้ใช้เป็นแบบเดียวกันทั้งหมด (Hallman 1981: 257)

จากการสำรวจแบบฟอร์มบันทึกงานบริการอ้างอิงในห้องสมุด 101 แห่ง Ciucki (1977: 273-283) พบว่า แบบฟอร์มที่ห้องสมุดใช้เพื่อบันทึกข้อมูลการให้บริการอ้างอิงจะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องสมุดที่ใช้แบบฟอร์มนั้น นอกจากนี้ยังพบว่า วัตถุประสงค์ของการใช้แบบฟอร์มส่วนใหญ่แล้วใช้เพื่อประเมินผลงานบริการอ้างอิง วิธีการบันทึกลงบนแบบฟอร์มที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การขีดรอยคะแนน รองลงมาคือ เขียนเป็นข้อความสั้น ๆ หรือ เป็นคำถาม และทั้งขีดรอยคะแนนและเขียนข้อความหรือคำถาม

การบันทึกคำถามและคำตอบนี้ วิสิทธิ์ จินตวงศ์ (2521: 97) กล่าวว่า ควรทำเมื่อได้จัดเล่มหนังสือที่ใช้หาคำตอบได้ให้แก่ผู้ถามแล้ว และควรทำทันทีเพราะยังจำคำถามได้ จำชื่อหนังสือที่ใช้หาคำตอบได้ จำเลขหน้าไว้ด้วย เพื่อกลับมาวินิจฉัยรายละเอียดต่าง ๆ ได้โดยไม่ผิดพลาด ไม่ควรบันทึกคำถามทันทีที่ได้รับคำถาม บันทึกเสร็จจึงลุกจากโต๊ะไปหาคำตอบ เพราะช่วงเวลาที่บรรณารักษ์ก้มหน้าก้มตาบันทึกคำถามอยู่นั้น ผู้ถามจะเสียเวลาคอยโดยเปล่าประโยชน์ ต้องให้บริการอย่างฉับพลันโดยไม่สร้างขั้นตอนของงานไร้สาระขึ้นขวางกั้นการให้บริการ

โดยทั่วไปห้องสมุดบันทึกคำถามและแหล่งคำตอบหรือหนังสือที่ใช้ตอบไว้ในแบบฟอร์มสำหรับบันทึกงานบริการอ้างอิงของห้องสมุด การบันทึกแหล่งคำตอบโดยมากจะระบุชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ และหน้าที่มีคำตอบ เรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ อย่างไรก็ตามห้องสมุดบางแห่งก็อาจจะบันทึกแหล่งคำตอบแต่เพียงจำนวนแหล่งคำตอบแต่ละประเภทเท่านั้น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าห้องสมุดต้องการข้อมูลไปใช้ประโยชน์อะไร

ข้อมูลที่บันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกคำถามและคำตอบนี้ นอกจากบันทึกคำถามและแหล่งคำตอบแล้ว ห้องสมุดอาจบันทึกข้อมูลหรือรายละเอียดอื่น ๆ อีก ซึ่งการสำรวจของคณะกรรมการสถิติบริการอ้างอิงห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันที่ Ciucki (1977: 273-283) ได้รายงานไว้พบว่า ประเภทของข้อมูลที่บันทึกลงในแบบฟอร์มงานบริการอ้างอิงของห้องสมุดที่ทำการสำรวจ 101 แห่งนั้น รวมแล้วมีทั้งหมด 24 ประเภท ข้อมูลประเภทที่นิยมบันทึกลงในแบบฟอร์มมากที่สุด คือ ประเภทคำถาม รองลงมาคือ วิธีทางของคำถาม คำถามที่เป็นการ

ชี้แนะผู้ใช้ วันเวลาที่ให้บริการ ประเภทของห้องสมุดและแหล่งข้อมูลที่ใช้ตอบคำถาม ประเภทผู้ใช้ ตามลำดับ ข้อมูลที่นิยมบันทึกน้อยที่สุดคือ จำนวนคำถามที่ตอบโดยบรรณารักษ์ วิชาชีพและบุคลากรที่มีใช้บรรณารักษ์

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าข้อมูลหรือรายละเอียดในการบันทึกคำถามและคำตอบของห้องสมุดแต่ละแห่ง จะมีมากน้อยแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุด และเป็นการยากที่จะจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกคำถามและคำตอบที่เป็นแบบเดียวกันให้ใช้ได้ อย่างเหมาะสมกับห้องสมุดทุกแห่ง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า เทคนิคและวิธีดำเนินการให้บริการอ้างอิง เพื่อค้นหาข้อสนเทศให้แก่ผู้ใช้จะเป็นไปในลักษณะเดียวกัน แตกต่างกันเฉพาะส่วนปลีกย่อยเท่านั้น อาทิ เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้ใช้ ยุทธวิธีการค้นหาคำตอบ การวิเคราะห์คำถาม และรวมถึง การใช้แบบฟอร์มบันทึกคำถามคำตอบ จะเห็นได้ว่ายังไม่มียุทธวิธีการใดที่สามารถยึดถือเป็นแบบตายตัว เพื่อให้นำไปใช้ได้เหมาะสมกับห้องสมุดทุกแห่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ของแต่ละห้องสมุดเป็นสำคัญ ในลำดับต่อไปจะกล่าวถึงบริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะ

บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นงานหนึ่งของงานบริการ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการใช้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก ทั้งทางตรงทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์

หน่วยงานที่ให้บริการอ้างอิง

หน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการให้บริการอ้างอิง ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังนี้

1. บริการแนะนำข้อมูล เป็นบริการตอบคำถาม ปัญหาทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับใคร ที่ไหน มีอะไร อย่างไร และ/หรือให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุด เช่น แนะนำการใช้บัตรรายการ บอกแหล่งที่อยู่ของสิ่งพิมพ์ เป็นต้น สำหรับคำถามหรือปัญหาใดที่ต้องใช้เวลาค้นคว้ามาก บรรณารักษ์จะแนะนำให้ไปที่บรรณารักษ์หน่วยช่วยการค้นคว้าหรือหน่วยบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าโดยตรง

บริการแนะนำข้อมูลนี้ สำนักหอสมุดได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2527 เป็นต้นมา (บริการแนะนำข้อมูล 2528: 5) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภทอย่างคุ้มค่า โดยได้รับความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการ และเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความช่วยเหลือจากการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างทั่วถึง ทำให้ใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเป็นระบบ เช่น ทราบวิธีค้นหาข้อมูล และการค้นหาสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุด

บริการนี้จะ เป็นจุดแรกที่รับคำถามจากผู้ใช้เพราะโต๊ะบริการตั้งอยู่ที่ชั้นที่ 1 บริเวณใกล้ทางเข้าออกห้องสมุด และอยู่ใกล้กับตู้บัตรรายการ ให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.

2. บริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่สำนักหอสมุดจัดไว้เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถหาคำตอบที่ต้องการจากทรัพยากรของห้องสมุดได้โดยง่ายและใช้เวลารวดเร็วที่สุด โดยไม่จำกัดขอบเขตของคำถามและสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นคำถามง่าย ๆ ว่า ใคร อะไร อยู่ที่ไหน ค้นหาลักษณะใด ไปจนถึงคำถามเพื่อประกอบการทำรายงาน ภาคนิพนธ์และการค้นคว้าวิจัย โดยบรรณารักษ์จะหาคำตอบจากสิ่งพิมพ์ทั้งที่เป็นหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือพิมพ์ สารระสังเขป หรืออุปกรณ์โสตทัศนศึกษา สถานที่ให้บริการช่วยการค้นคว้าอยู่ที่ห้องหนังสืออ้างอิงชั้น 2 ของสำนักหอสมุด ให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 - 17.00 น.

บริการช่วยการค้นคว้ามมีบริการดังต่อไปนี้

2.1 บริการตอบคำถาม ได้แก่ ช่วยค้นหาคำตอบจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ทุกชนิด ในสาขาวิชาต่าง ๆ แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคคลทั่วไป ช่วยค้นหาคำตอบและแหล่งเอกสารอ้างอิงแก่นักวิจัยเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าวิจัย ช่วยค้นหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ แก่นักศึกษา เพื่อใช้ประกอบการทำรายงานและวิทยานิพนธ์ และให้บริการในรูปของการมาขอใช้บริการด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ และขอมาทางจดหมาย

2.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม ได้แก่ รวบรวมบรรณานุกรม เอกสาร สิ่งพิมพ์ของสำนักหอสมุดตามคำขอเพื่อประโยชน์สำหรับการสอน การค้นคว้า วิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย ภายในสถาบันและสถาบันอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

รวบรวมบรรณานุกรม เพื่อใช้ประกอบการจัดนิทรรศการของสำนักหอสมุด และรวบรวมบรรณานุกรม ในเรื่องที่น่าสนใจในปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

2.3 บริการช่วยเหลือแนะนำในการค้นคว้าเอกสาร และแนะนำวิธีใช้หนังสือ อ้างอิงแต่ละประเภทประกอบการค้นคว้า เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป

2.4 บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถแก่นักศึกษาให้ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์การเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถของสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท

บุคลากรที่ให้บริการอ้างอิง

บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการอ้างอิง มีดังนี้

1. บริการแนะนำข้อมูล บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการประกอบด้วยบรรณารักษ์ จำนวน 20 คน มีวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ 17 คน และวุฒิปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ 3 คน จากงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้แก่ งานเทคนิค และงานบริการ โดยหมุนเวียนกันมาทำหน้าที่ให้บริการ คนละ 2 ชั่วโมงต่อ 1 สัปดาห์

2. บริการช่วยการค้นคว้า บุคลากรที่ให้บริการประกอบด้วย

2.1 บรรณารักษ์บริการช่วยการค้นคว้า จำนวน 2 คน มีวุฒิปริญญาตรี สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการบริการอ้างอิงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยหมุนเวียนกันอยู่ประจำโต๊ะบริการสำหรับตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุดตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ

2.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและพนักงานห้องสมุด ซึ่งมีวุฒิปริญญาตรีสาขาวิชาอื่น ๆ ที่มีใช้บรรณารักษศาสตร์ จำนวน 2 คน ทำหน้าที่ช่วยในการตอบคำถามง่าย ๆ หรือคำถามในเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น คำถามเกี่ยวกับสถานที่ แหล่งที่อยู่ของหนังสือ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ของห้องสมุด เป็นต้น และทำหน้าที่จัดเก็บหนังสืออ้างอิงที่มีผู้นำออกมาใช้เรียงชั้นตามเดิม

ผู้ใช้บริการอ้างอิง

ผู้ใช้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการอ้างอิงด้วย
แบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. อาจารย์ อาจารย์เป็นผู้ดำเนินการสอนในแต่ละวิชาให้สอดคล้องกับหลักสูตร
และนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ได้วางไว้ ในการเตรียมการสอนส่วนใหญ่ อาจารย์จะศึกษา
ค้นคว้าจากหนังสือตำราต่าง ๆ และมักจะต้องการหนังสือตำราจากห้องสมุดเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาค้นคว้าดังกล่าว นอกจากใช้ห้องสมุดเพื่อการสอนแล้ว อาจารย์ยังต้องการใช้
ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าวิจัยและเพื่อเตรียมการให้บริการแก่ชุมชนอีกด้วย

2. นักศึกษา การสอนในมหาวิทยาลัยมักจะ เน้นหนักในวิธีการสอนแบบให้ศึกษาด้วย
ตนเอง นักศึกษาจึงต้องใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากที่ได้รับฟังการบรรยายมา
นอกจากนี้ยังต้องใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า เขียนรายงาน ภาคนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ อีกด้วย
นักศึกษาส่วนใหญ่จะ เข้าใช้ห้องสมุดในเวลาว่างจากการเรียน โดยใช้วัสดุสิ่งพิมพ์ทุกประเภท
ที่ห้องสมุดมีอยู่ นักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่มีทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในคณะวิชาต่าง ๆ 12 คณะ และบัณฑิตวิทยาลัย

3. ข้าราชการ ข้าราชการจากมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะ เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการ
ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบจากสิ่งที่ต้องการทราบหรือติดใจสงสัย และเพื่อการ
พักผ่อนหย่อนใจหลังจากที่ได้ทำงานในหน้าที่ประจำ ดังนั้นข้าราชการมักจะ เข้าใช้ห้องสมุดใน
เวลาหยุดพักหรือหลังจากเลิกงานแล้ว หนังสือและสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนี้ต้องการใช้
มักจะ ได้แก่ หนังสือตำราที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ได้ศึกษาและทำงานเกี่ยวข้องอยู่ หรือ
หนังสือสารคดี นวนิยาย ตลอดจนนิตยสาร วารสาร และหนังสือพิมพ์

4. บุคคลภายนอก นอกจากอาจารย์ นักศึกษา และข้าราชการของมหาวิทยาลัยแล้ว
ยังมีผู้ใช้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งผู้ใช้บริการในห้องสมุดจะต้องได้พบและให้บริการด้วย ได้แก่

4.1 นักเรียน นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษา
ชั้นสูง ซึ่งมีหลักสูตรการเรียนการสอนครอบคลุมในทุกศาสตร์สาขาวิชาในโลก ดังนั้น

ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีเอกสารสิ่งพิมพ์ในทุกสาขาวิชา เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยจึง เป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยด้วย นักเรียน นักศึกษา จากสถาบันต่าง ๆ มีสิทธิขอใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุดได้เช่นเดียวกับผู้ใช้ห้องสมุด 3 กลุ่มแรก แต่ไม่มีสิทธิยืม เอกสารสิ่งพิมพ์จากห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มนี้มักต้องการใช้หนังสือตำรา เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า เขียนรายงาน เป็นส่วนใหญ่

4.2 นักวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักจะมีกิจการรวบรวมสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชา หรือ เรื่องใด เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเป็นพิเศษ ดังนั้นจึงได้รับความสนใจจากนักวิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาวิชานั้น ๆ จากในหรือต่างประเทศมาศึกษาและเข้าใช้บริการอยู่เสมอ ผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนี้มักจะขอใช้ห้องสมุด เป็นครั้งคราวในระยะเวลาใด เวลาหนึ่งเท่านั้น

4.3 นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เป็นนักวิชาการ นักการศึกษา มักจะให้ความสนใจห้องสมุดและมาเยี่ยมชมการดำเนินงานและการให้บริการ ตลอดจนขอใช้บริการพิเศษต่าง ๆ เช่น บริการโสตทัศนศึกษาและใช้วัสดุสิ่งพิมพ์บางประเภท เช่น แผนที่ และเอกสารต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจ และขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ และสถานที่สำคัญต่าง ๆ

ผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มต่าง ๆ นี้ เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุดหรือการค้นหาค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ก็ เป็นหน้าที่ของบริการอ้างอิงที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เหล่านี้

ขั้นตอนการให้บริการอ้างอิง

เนื่องจากการให้บริการอ้างอิง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจตามลำดับขั้นตอน โดยเริ่มต้นจากการที่บรรณารักษ์ได้รับคำถาม และสิ้นสุดลงเมื่อผู้ใช้ได้รับคำตอบ สำหรับการให้บริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หน่วยบริการช่วยการค้นคว้าได้วางแนวทางปฏิบัติในการค้นหาคำตอบไว้ดังต่อไปนี้ (ผ่องพรรณ แยมแซไซ, สัมภาษณ์)

1. รับคำถาม
2. พิจารณาวิเคราะห์ ชักถาม คำถามให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3. วิเคราะห์คำถาม หากเป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ทันสมัย หรือต้องการข้อมูลในรูปของบทความ จะให้บริการโดยค้นหาข้อมูลจากวารสาร
4. วิเคราะห์คำถาม หากเป็นคำถามเฉพาะเจาะจง เฉพาะเรื่อง ต้องการคำตอบที่ถูกต้อง เชื่อถือได้โดยมีรายละเอียดของข้อมูลไม่มากนัก จะให้บริการโดยค้นหาข้อมูลจากหนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล
5. ใช้คู่มือในการค้นหา คือ บัตรรายการของสิ่งพิมพ์อ้างอิง สหบัตรรายการ และบัตรบรรณานุกรมเรื่อง
6. ตรงไปใช้แหล่งข้อมูลโดยหาหนังสือและเปิดหน้าที่มีคำตอบแก่ผู้ใช้
7. เมื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว จะบันทึกคำถามโดยให้หัวข้อเรื่องและบรรณานุกรมของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ตอบ
8. นำบัตรบันทึกคำถามคำตอบไปเรียงตามลำดับอักษรของหัวข้อเรื่องในตู้บัตรบรรณานุกรมค้นเรื่อง เพื่อใช้เป็นคู่มือในการตอบคำถามต่อไป
9. เก็บสถิติการให้บริการช่วยการค้นคว้าโดยแยกประเภทของผู้ใช้ และวิธีการมาติดต่อขอรับบริการ
10. ถ่ายสำเนาเอกสารของข้อมูลคำตอบเก็บไว้ เพื่อความสะดวกในการให้บริการครั้งต่อไป เฉพาะในกรณีที่เป็นคำตอบที่หาได้โดยยากหรือ เป็นเรื่องที่ปรากฏในบทความวารสารที่มีเพียงฉบับเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถิติที่มีผู้มาถามเสมอ ๆ ประวัติบุคคล ประวัติหน่วยงาน จังหวัด เชียงใหม่ และภาคเหนือ
11. ในกรณีที่ไม่สามารถค้นหาคำตอบได้จากภายในสำนักหอสมุด จะติดต่อสอบถามจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
12. หากจำเป็นต้องใช้เวลาในการค้นหา จะนัดผู้ใช้ให้มารับคำตอบในวันต่อไป

สำหรับคำถามที่ผู้ใช้ต้องการให้บรรณาธิการใช้ห้องสมุด ดำเนินการดังนี้

1. การแนะนำการใช้ห้องสมุด

1.1 รับคำถาม

1.2 พิจารณาความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดว่าต้องการค้นเรื่องอะไร

1.3 แนะนำแหล่งเก็บเอกสารที่จะใช้ในการค้นหาข้อมูล

1.4 อธิบายการค้นหาเอกสารที่ต้องการจากคู่มือช่วยค้นต่าง ๆ เช่น สหบรรณรายการ

บัตรบรรณนิวารสารภาษาไทย วรรณคดี และสาระสังเขปต่าง ๆ บัตรบรรณนิหนังสือพิมพ์
จุลสาร กฤตภาค และบัตรบรรณนิค้นเรื่อง

1.5 บันทึกสถิติการให้บริการ

2. การแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง

2.1 รับคำถาม

2.2 ชักถามความต้องการของผู้ใช้

2.3 อธิบายการใช้บรรณรายการประเภทต่าง ๆ ในการค้นหาหนังสืออ้างอิงเล่มที่

ต้องการ

2.4 พาไปที่ชั้นหนังสือ

2.5 แนะนำวิธีใช้หนังสือจากตัวเล่ม

2.6 บันทึกสถิติการให้บริการ

3. การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ

3.1 รับคำถาม

3.2 ชักถามวัตถุประสงค์ของการนำเอาบรรณานุกรมและ เชิงอรรถไปใช้

3.2.1 ใช้ประกอบการเขียนรายงานวิชาต่าง ๆ

3.2.2 ใช้ประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

3.3 พิจารณาประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ

3.4 อธิบายวิธีเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถของสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท

3.5 ยกตัวอย่างประกอบการเขียน

3.6 แนะนำหนังสือที่ให้คำอธิบายและตัวอย่างการเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ

3.7 บันทึกสถิติการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป งานบริการอ้างอิงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มีลักษณะ การจัดบริการอ้างอิงที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้รับความสะดวกในการค้นคว้าหรือ ค้นหาคำตอบของคำถามที่ต้องการตามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการ ได้แก่ บริการแนะนำข้อมูล บริการ ตอบคำถาม บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการช่วยเหลือแนะนำในการค้นคว้าเอกสาร และแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิง และบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ เชิงอรรถ ส่วนบริการอ้างอิงแบบ เข้าถึงตัวผู้ใช้ เพื่อ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้สนใจในข้อสนเทศของห้องสมุด ปรากฏว่ายังไม่ได้มีการจัดไว้บริการเลย

ในบทต่อไปจะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล