

บริการจ่าย-รับ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และมีระบุไว้ในกฎหมายว่ามีสถานภาพเทียบเท่ามหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจเป็นห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะและ/หรือห้องสมุดเทียบเท่าคณะ ที่มีชื่อเสียงเรียกอย่างอื่นในสังกัดมหาวิทยาลัย (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2519: 1)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญมากต่อการส่งเสริมการศึกษา การค้นคว้า และการวิจัยของนักศึกษา และอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่ต้องจัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ รวมทั้งโสตทัศนวัสดุ เพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ใช้ประกอบการศึกษา ค้นคว้า วิจัย อย่างพอเพียงกับความต้องการ ในฐานะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นทั้งห้องสมุดสำหรับการค้นคว้า และส่วนราชการหนึ่งของ มหาวิทยาลัย ดังนั้นนโยบายการบริหารงาน และการให้บริการวัสดุสิ่งพิมพ์ ของห้องสมุดจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ในการเรียนการสอน และการวิจัยของ มหาวิทยาลัย (สายสุดา คชเสนี 2527: 3)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่สำคัญดังนี้

1. คัดเลือกและจัดหาวัสดุของห้องสมุด ซึ่งรวมทั้งหนังสือ วารสารและวัสดุการอ่านอื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาและการสอน วัตถุประสงค์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. จัดเตรียมวัสดุห้องสมุด เพื่อให้บริการโดยการจัดหมู่ และทำบัตรรายการ รวมถึงการดูแลรักษาและซ่อมแซมให้วัสดุห้องสมุดอยู่ในสภาพดีด้วย
3. ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มต่างๆ ให้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุด และวัสดุห้องสมุดแต่ละประเภทอย่างถูกต้อง

4. ส่งเสริมการอ่านของนักศึกษาในด้านที่สัมพันธ์กับหลักสูตรการสอน โดยจัดเสนอในรูปของกิจกรรมต่างๆ (Lyle 1974: 9)

5. ติดต่อประสานงานกับห้องสมุดอื่นๆ ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างกว้างขวาง (วนิดา จันทนทัศน์ 2526: 73)

การดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ งานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ

งานบริหาร ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน ตลอดจนการควบคุมให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปด้วยดี รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณ การคัดเลือกและอบรมบุคลากร การติดต่อกับหน่วยงานภายนอก การจัดทำรายงานประจำปีของห้องสมุด

งานเทคนิค ได้แก่ การคัดเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุด การจัดหมู่ และทำบัตรรายการหนังสือ และวัสดุห้องสมุดอื่นๆ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาสภาพของวัสดุห้องสมุดทุกประเภท

งานบริการ เป็นงานซึ่งต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือ วารสาร และวัสดุห้องสมุดอื่นๆ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

ในทางปฏิบัติห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง อาจมีการแบ่งส่วนงานแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของปริมาณงาน จำนวนกับความสามารถของบุคลากร นโยบายของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย เป็นต้น อย่างไรก็ตามแม้จะมีการแบ่งส่วนงานมากหรือน้อยเพียงใด แต่ส่วนงานหลักต่างๆของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังคงเป็นในลักษณะเดิม เช่น งานจัดหมู่ และทำบัตรรายการ งานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานจ่าย-รับ เป็นต้น

บริการจ่าย-รับ

บริการจ่าย-รับ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Circulation หรือ Circulation service

หนังสือสารานุกรม Encyclopedia of Library and Information Science (Oram 1971: 5: 1) กล่าวว่า Circulation หรือ Circulation Service คือบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ ของห้องสมุดที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาแล้ว นอกจากนั้น บริการจ่าย-รับยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บหลักฐานการยืมต่างๆ การเก็บรักษาทะเบียนของสมาชิกห้องสมุด การกำหนดรายละเอียดในการขดใช้วัสดุ สิ่งพิมพ์ที่หาย และยังรับผิดชอบในการจัดขึ้นหนังสือและวัสดุห้องสมุดอื่นๆ การคัดเลือกหนังสือส่งซ่อมหรือเย็บเล่ม รวมทั้งการเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย

ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการจัดวางระเบียบการทำงานให้เป็นระบบที่ดี โดยบรรณารักษ์ของงานบริการจ่าย-รับ จะเป็นผู้กำหนดนโยบาย การปฏิบัติงาน และกฎระเบียบการใช้บริการจ่าย-รับ สิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมและไม่ให้ยืม ระยะเวลาการยืม การทวงและการปรับเมื่อเกินกำหนดส่ง เป็นต้น (ประทีป บัญญัตินพรัตน์ 2525: 68) เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ใช้เป็นหลักในการดำเนินงานโดยถูกต้องและเพื่อให้ผู้ใช้ปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัดในระหว่างการใช้ห้องสมุด นอกจากนั้นบริการจ่าย-รับ ยังรวมหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เพราะบริการจ่าย-รับเป็นบริการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้มากที่สุด (Bauer 1957: 52) การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด จึงเป็นวิธีหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมมาใช้บริการ (Bauer 1957: 53) กล่าวโดยสรุป หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ ได้แก่การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ การจัดขึ้นหนังสือและการดูแลรักษาสภาพหนังสือ การลงทะเบียนสมาชิก และการทำบัตรสมาชิก การให้ยืมและรับคืนหนังสือ การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ การยืมระหว่างห้องสมุด การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด งานสำรวจหนังสือ งานเก็บสถิติการจ่าย-รับ งานควบคุมความปลอดภัย และการตรวจทางเข้าออกของห้องสมุด

1. การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ

งานบริการจ่าย-รับ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบอาคารห้องสมุด ในบริเวณทางเข้า-ออก เคาน์เตอร์จ่าย-รับ บริเวณชั้นหนังสือ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ แนวทางการจัดสถานที่ในแต่ละบริเวณ มีดังนี้

1.1 บริเวณทางเข้าออกและเคาน์เตอร์จ่าย-รับ

ทางเข้าออกของห้องสมุด ควรอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย ห้องสมุดขนาดเล็กมักจะมีทางออกทางเดียว ห้องสมุดใหญ่อาจจะมีทางเข้าออกมากกว่าหนึ่ง แต่จะต้องมีการควบคุมดูแลอย่างทั่วถึง โดยมากทางเข้า-ออก ควรอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์จ่าย-รับ เพื่อผู้ใช้ห้องสมุดจะติดต่อยืมและคืนหนังสือได้สะดวก (รัฐจวน อินทรกำแหง 2517: 80) มีที่ว่างเพียงพอแก่การสัญจรไปมา มีบริเวณที่จัดนิทรรศการ ป้ายนิเทศ เพื่อดึงดูดความสนใจ มีแผนภูมิแนะนำหน่วยงานห้องสมุด และมีที่รับฝากของด้วย (Sharma 1978: 3) นอกจากนี้เคาน์เตอร์จ่าย-รับและตู้บัตรรายการ ควรอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่ายจากทางเข้า (อัมพร ปิ่นศรี และ นันทนา เผือกผ่อง 2515: 98) และจะต้องอยู่ในบริเวณที่สะดวกในการติดต่อ มีบริเวณกว้างขวาง มีแสงสว่าง และการระบายอากาศดี

1.2 บริเวณชั้นหนังสือ

ชั้นหนังสือควรตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม คืออยู่ในบริเวณที่ได้รับแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก สำหรับหนังสือที่มีผู้ใช้เสมอๆ ควรเก็บในที่ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเดินสำรวจและหยิบใช้ได้เอง การเว้นเนื้อที่ระหว่างชั้นจึงต้องกว้างพอสำหรับการเดินได้สะดวก ส่วนหนังสือเก่า วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง หนังสือสำรอง มักเก็บไว้ในที่เก็บหนังสือซึ่งบุคลากรของห้องสมุดเท่านั้นเป็นผู้มีสิทธิเข้าถึง ระยะระหว่างชั้นที่เก็บจึงจัดให้ชิดกันมากกว่าในบริเวณที่ผู้ใช้ห้องสมุดทั่วไปเข้าถึงได้ (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 166)

1.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ

บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ ส่วนมากจะมีเนื้อที่มากกว่าบริเวณอื่นๆของห้องสมุดเพราะเป็นส่วนที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ตลอดเวลา บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือควรอยู่ใกล้บริเวณหนังสือและอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์จ่าย-รับ อย่างไรก็ดี ควรจัดไว้ในที่ห่างไกลจากบริเวณที่มีเสียงรบกวน และมีแสงสว่างมากเพียงพอ สำหรับผู้ที่นั่งอ่านหนังสือหรือทำการค้นคว้าใดๆ นอกจากนั้นควรจัดให้มีบริเวณที่นั่งอ่านโดยทั่วไป และอ่านเพื่อค้นคว้า โดยอาจจัดเป็นที่นั่งอ่านเป็นกลุ่ม ที่นั่งอ่านคนเดียว ที่นั่งอ่านสบายๆ เพื่อพักผ่อนและอ่านหนังสือพิมพ์ (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 182)

การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือให้สวยงามชวนดู จะเป็นการเชิญชวนให้ผู้ใช้ห้องสมุดสนใจที่จะมาใช้ห้องสมุด (อัมพร ปันศรี และ นทนนา เผือกผ่อง 2515: 98) การจัดโต๊ะเก้าอี้ต้องจัดอย่างมีระเบียบ ในขณะที่เดียวกันจะต้องสามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก นอกจากนั้นภายในห้องอ่านควรมีการถ่ายเทอากาศดี และอากาศเย็นสบายดีอีกด้วย

2. การจัดชั้นหนังสือและการดูแลสภาพของหนังสือ

การจัดชั้นหนังสือ หมายถึง การจัดเก็บหนังสือชั้นหนังสือทั้งหนังสือใหม่ที่ได้รับการจัดหมู่และทำบัตรรายการแล้ว หนังสือที่มีผู้ยืมไปและนำมาส่งคืน และหนังสือที่มีผู้ใช้ภายในห้องสมุดนอกจากนี้ยังรวมถึง การทำความสะอาดชั้น การตรวจการเรียงหนังสือบนชั้น การเลือกหนังสือส่งซ่อม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือ (Wilson and Tauber 1966: 328)

หลักปฏิบัติในการจัดชั้นหนังสือ มีดังต่อไปนี้

1. จัดหนังสือให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงหนังสือที่ต้องการโดยสะดวกและรวดเร็ว และจัดวางหนังสือที่มีผู้ใช้ไว้ในตำแหน่งที่เข้าใช้ได้สะดวกด้วย
2. จัดหนังสือให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง และตรวจตรารักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชั้นหนังสือตลอดเวลา
3. ในการจัดชั้นหนังสือต้องคำนึงถึงการเพิ่มจำนวนของหนังสือและการขยายตัวของห้องสมุด
4. จัดหนังสือประเภทที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน (อัมพร ปันศรี และ นทนนา เผือกผ่อง 2515: 134)
5. จัดหนังสือเรียงตามลำดับเลขหมวดหมู่ของหนังสือ

การจัดชั้นหนังสือเป็นงานสำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของการควบคุมวัสดุห้องสมุด และถือเป็นที่ความรับผิดชอบโดยตรงของบุคลากรของงานบริการจ่าย-รับ (Bloomberg 1977: 73) ห้องสมุดต้องสามารถจัดหนังสือชั้นชั้นได้แม่นยำถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาวัสดุที่ต้องการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุดส่วนมากไม่อนุญาตให้ผู้ใช้นำหนังสือเรียงชั้นชั้นเอง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ใช้วางหนังสือผิดที่เพราะไม่เข้าใจความสำคัญของการจัดชั้นหนังสืออย่างถูกต้อง และไม่รู้จักระบบในการจัดชั้นชั้นของแต่ละห้องสมุด นอกจากนี้งานบริการ

จ่าย-รับ ยังต้องมีการอ่านชั้นหนังสือเพื่อตรวจดูว่าหนังสืออยู่ในสภาพที่เรียบร้อย หรือจัดเรียงอยู่ในที่ที่ถูกต้องหรือไม่สำหรับหนังสือที่มีการใช้มาก จำเป็นต้องมีการอ่านชั้นหนังสือเป็นประจำเสมอ ส่วนหนังสือที่มีการใช้น้อย นานๆ ครั้งจึงค่อยตรวจสอบครั้งหนึ่ง (Bloomberg 1977: 77)

การสำรวจหนังสือเป็นงานที่อยู่ความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ ห้องสมุดจะทำการสำรวจหนังสือเพื่อตรวจดูว่า หนังสือจัดวางอยู่ถูกต้องตามตำแหน่งที่ควรจะเป็นขึ้นตรงตามบัตรแจ้งหมู่หนังสือหรือไม่ และหนังสือเหล่านั้นยังคงอยู่ครบหรือขาดหายไปอย่างน้อยเพียงไร นอกจากนี้เพื่อตรวจสอบสภาพของหนังสือว่า เล่มใดชำรุดมากน้อยเพียงไร ควรซ่อมแซมหรือจำหน่ายออกหรือซื้อมาทดแทนเล่มที่ชำรุดหรือสูญหายไป (อัมพร ปิ่นศรี 2520: 116) งานสำรวจหนังสือเป็นงานที่เสียค่าใช้จ่ายและเปลืองเวลาในการจัดทำมาก ห้องสมุดส่วนมากมักจะทำการสำรวจหนังสือปีละครั้ง และทำในระยะเวลาปิดภาคเรียน หรือระยะเวลาที่มีคนใช้น้อย (สายสุดา คชเสนี 2527: 187) นอกจากการสำรวจหนังสือแล้ว ห้องสมุดควรสำรวจจากฤดูกาล อนุสาร จุลสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ด้วย หากพบเรื่องใดเก่าล้าสมัย ควรจำหน่ายออกและในขณะเดียวกันต้องดึงบัตรรายการของสิ่งพิมพ์ต่างๆ เหล่านี้ออกด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงห้องสมุดให้ทันสมัยอยู่เสมอ (อัมพร ปิ่นศรี 2520: 121)

นอกจากการจัดชั้นหนังสือ การอ่านชั้นหนังสือ และการสำรวจหนังสือแล้วงานบริการจ่าย-รับ ยังต้องดูแลรักษาสภาพหนังสือเหล่านั้น มิให้สูญหายหรือถูกฉีกทำลาย หรือชำรุดก่อนเวลาอันสมควร และต้องหมั่นซ่อมแซมหนังสือให้หนังสืออยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ (แม่นมาลี ชาลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ 2506: 464)

การดูแลหนังสือมิให้สูญหาย หรือถูกฉีกทำลายนั้น ทำได้โดยการตรวจตราทางเข้าออกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ประกอบด้วย เช่น การใช้เหล็กหมุนออกทีละคน (Turnstiles) พร้อมกับจัดให้มีคนเฝ้าหรือตรวจที่ทางเข้าออกห้องสมุดด้วย เป็นต้น (อัมพร ปิ่นศรี 2520: 122) นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านหนังสือแต่ละห้องยังต้องตรวจตราพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันมิให้มีโอกาสตัดฉีกหรือ ทำลายหนังสือภายในห้องอ่านหนังสือ

ส่วนการดูแลหนังสือไม่ให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควรเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านหนังสือที่ต้องหมั่นตรวจสอบสภาพหนังสือบนชั้นอยู่เสมอ เมื่อพบหนังสือที่ชำรุดต้องนำมาซ่อมแซม นอกจากนั้นต้องมีการดูแลสถานที่เก็บให้ปลอดภัยจากศัตรูของหนังสือต่างๆ เช่น แสงแดด ความชื้น

ตัวแมลงต่างๆ ตลอดจนการแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักวิธีการใช้หนังสือที่ถูกต้อง (แม้นมาส ชาลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ: 464-465)

สำหรับหนังสือที่มีสภาพชำรุดมาก หรือเก่าล้าสมัยไม่มีผู้ต้องการใช้ งานบริการจ่าย-รับ จะมีหน้าที่จำหน่ายหนังสือดังกล่าวออกไป และเสนอให้มีการจัดหาหนังสือเล่มใหม่เข้ามาแทนอีกด้วย

3. การลงทะเบียนสมาชิก การทำบัตรสมาชิก และการต่ออายุบัตรสมาชิก

การลงทะเบียนสมาชิก และการทำบัตรสมาชิก เป็นกิจกรรมของห้องสมุดที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการลงทะเบียนสมาชิก และการทำบัตรสมาชิกได้แก่

1. เพื่อจำแนกสิทธิในการยืมหนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภท
2. เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีหลักฐานแสดงสิทธิเข้าใช้ห้องสมุด การยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆของห้องสมุด
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่างๆ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดดังกล่าวเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดในการติดตามทวงสิ่งพิมพ์เกินกำหนด ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในการติดต่อระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้ห้องสมุด ความรับผิดชอบในการเก็บรักษาทรัพย์สินสมบัติของห้องสมุด และการป้องกันสิทธิของแต่ละบุคคลในชุมชน ซึ่งจะมาใช้วัสดุและสิ่งพิมพ์ได้ตามกำหนดเวลา (เสริมศรี เจริญผล 2518: 277-228)

ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้มีสิทธิลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกของห้องสมุดได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรอื่นๆของมหาวิทยาลัย (Bloomberg 1981: 35-37) ในการลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกนั้นหลักฐานสำคัญที่สุดที่ต้องมี ได้แก่ บัตรประจำตัว อาจมีหลักฐานอื่นๆ เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนสำหรับนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่สังกัดอยู่สำหรับอาจารย์หรือบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น สำหรับนักศึกษาเก่า และบุคลากรนอกสถาบันที่มาสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย มักไม่ให้บริการแบบให้เปล่า แต่จะเรียกเก็บเงินในลักษณะต่างๆเช่น ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าธรรมเนียม เป็นต้น เป็นการแลกเปลี่ยนในการขอทำบัตรสมาชิก (Lyle 1974: 72) ในห้องสมุดบางแห่งผู้ทำบัตรสมาชิกต้องให้รูปถ่ายแก่ห้องสมุดเพื่อผนึกที่บัตรประจำตัวสมาชิกและเก็บเป็นหลักฐานของห้องสมุด

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดได้แสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกแล้ว เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับ จะให้ผู้ต้องการทำบัตรสมาชิกกรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใดที่สามารถติดต่อถึงผู้ใช้ได้ แบบฟอร์มดังกล่าวคือ บัตรทะเบียนสมาชิก ซึ่งจัดเก็บไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสมาชิกห้องสมุดหรือเรียงตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิก เพื่อห้องสมุดใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับสมาชิกส่วน ผู้ใช้ห้องสมุดจะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิก ที่สามารถนำไปใช้ในการยืมหนังสือ และติดต่อเรื่องอื่นกับห้องสมุดได้ (เสริมศรี เจริญผล 2518: 231-232) บัตรประจำตัวสมาชิกนี้จะมีลักษณะ และรายละเอียดแตกต่างกันไป ตามระบบการจ่าย-รับที่ห้องสมุดแต่ละแห่งที่ใช้ (สายสุดา คชเสนี 2521: 183-193)

การต่ออายุบัตรสมาชิกและการต่อทะเบียนสมาชิก โดยปกติห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะกำหนดให้บัตรสมาชิกของนักศึกษาหมดอายุลงทุกสิ้นภาคการศึกษา การต่ออายุบัตรสมาชิกและการต่อทะเบียนสมาชิกจึงมักกระทำกันในช่วงเวลาหลังจากที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนแล้ว ส่วนบัตรสมาชิกของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยนั้น แต่ละห้องสมุดจะกำหนดอายุบัตรแตกต่างกันไปตามนโยบายของห้องสมุด ไม่มีหลักเกณฑ์กำหนดไว้แน่นอน (เสริมศรี เจริญผล 2518: 118)

4. การให้ยืมและรับหนังสือคืน

การให้ยืมและรับหนังสือคืนเป็นงานหลักของบริการจ่าย-รับ และถือเป็นบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้จักคุ้นเคยและใช้บริการนี้มากกว่าบริการประเภทอื่นของห้องสมุดด้วยเหตุที่มีผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก มาติดต่อกับห้องสมุดโดยตรงที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องเลือกระบบในการควบคุม และการดำเนินงานให้ยืมและรับคืนหนังสือให้เหมาะสมและรัดกุมเพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจเลือกระบบจ่าย-รับของห้องสมุด จึงต้องพิจารณาเลือกระบบที่ดี กล่าวคือ ต้องเป็นระบบที่ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ให้ความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดและในการติดต่อใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุด มีความสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในการยืมด้านต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถค้นข้อมูลดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว นอกจากนั้นควรเป็นระบบที่ให้ความสะดวกในการติดตามทวง ปรับ ตลอดจน

จัดหาวัสดุห้องสมุดอื่นๆ มาทดแทนในเวลาอันสั้น และสามารถให้ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการยืม-คืน หนังสือและวัสดุต่างๆ ด้วย (Bloomberg 1977: 41; Oram 1971: 5: 16)

นอกจากนี้ในการพิจารณาเลือกระบบจ่าย-รับ ควรพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย ได้แก่ ปริมาณของวัสดุห้องสมุดที่มีและที่ห้องสมุดคาดว่าจะมีการให้ยืม-คืน ค่าใช้จ่ายของแต่ละระบบในด้านการดำเนินงาน อุปกรณ์ และบุคลากร ตลอดจนประเภทและจำนวนของผู้ใช้ห้องสมุด และบริการต่างๆของห้องสมุด (Bloomberg 1977: 42) การควบคุมหนังสือในห้องสมุดแบบแรกที่สุดนั้น ใช้วิธีการล่ามโซ่หนังสือ (Chain method) ไว้กับกำแพงซึ่งผู้ใช้ไม่สามารถนำวัสดุออกไปใช้นอกห้องสมุดได้ ดังนั้นในช่วงเวลาดังกล่าว จึงยังไม่มีระบบจ่าย-รับเกิดขึ้นอย่างแท้จริง จนกระทั่งราวปลายศตวรรษที่ 19 ระบบจ่าย-รับจึงได้เริ่มวิวัฒนาการเรื่อยมาเป็นลำดับ ดังนี้คือ

1. ระบบที่ใช้เจ้าหน้าที่หรือระบบทำด้วยมือ (Manual System) คือระบบจ่าย-รับที่มีการปฏิบัติทุกขั้นตอน ตั้งแต่การให้ยืม การรับคืน การเรียงบัตรยืม การทวงสิ่งพิมพ์ที่เกินกำหนดส่ง การเก็บสถิติตลอดจนงานประจำอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่ของงานจ่าย-รับ ระบบจ่าย-รับที่ใช้เจ้าหน้าที่ มีต่างๆ กันหลายระบบ เช่น ระบบ Ledger ระบบหุ่นหนังสือ (Dummy Systems) ระบบ Browne และระบบ Newark เป็นต้น แต่ละระบบที่มีลักษณะที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

ระบบ Ledger (Ledger system) เป็นระบบที่จัดบันทึกรายละเอียดที่สำคัญของหนังสือที่มีผู้ต้องการยืม ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง พร้อมกับรายละเอียดของผู้ยืมลงในสมุดบัญชีแยกประเภท (Ledger) ที่จัดเตรียมไว้ ต่อมาระบบ Ledger ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเพิ่มหน้าบันทึกสำหรับผู้ยืมแต่ละคน หน้าบันทึกนี้จะจัดเรียงตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิก ในหน้าบันทึกสำหรับผู้ยืมดังกล่าวจะบันทึกรวมรายการของวัสดุห้องสมุดที่ผู้ยืมแต่ละคนยืมออกไปทั้งหมด จากนั้นได้มีการพัฒนาระบบนี้เพื่อให้เป็นระเบียบโดยกำหนดให้ลงบันทึกเฉพาะเลขทะเบียนสมาชิกในหน้าบันทึกการยืม ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้ยืมวัสดุห้องสมุดดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แม้ระบบ Ledger จะได้รับการพัฒนาเรื่อยมาแต่ระบบนี้สามารถเก็บหลักฐานการยืมเฉพาะรายการยืมของสมาชิกแต่ละคน และรายการยืมในแต่ละวันเท่านั้น โดยไม่มีหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดแต่ละรายการที่มีผู้ยืมออกไป (Freedman 1981: 279-280)

ระบบหุ่นหนังสือ (Dummy system) เป็นระบบที่สามารถเก็บหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืมออกไป โดยนำหุ่นหนังสือ (หรือบัตรขนาดใหญ่) ซึ่งจัดเตรียมไว้สำหรับหนังสือทุกเล่มของห้องสมุด หรือจัดไว้เฉพาะหนังสือที่มีการยืมแล้วพินึกกระดาษที่ระบุเลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง ของหนังสือที่มีผู้ต้องการยืมพร้อมรายละเอียดของผู้ยืมไปเรียงแทนที่หนังสือที่มีผู้ยืมออกไป และจะนำหุ่นหนังสือดังกล่าวออกจากชั้นเมื่อผู้ยืมนำหนังสือมาส่งคืน แม้ระบบนี้จะสามารถเก็บหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืมออกไปจากห้องสมุด แต่ไม่อาจให้คำตอบเกี่ยวกับรายการที่ผู้ยืมแต่ละคนยืมจากห้องสมุดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับระบบ Ledger ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น (Freedman 1981: 280)

ระบบ Browne (Browne Charging System) เป็นระบบจ่าย-รับ ซึ่งมีบัตรยืมประจำหนังสือ 1 บัตร ในหนังสือแต่ละเล่มซึ่งผู้ยืมต้องลงชื่อยืมในบัตรดังกล่าวพร้อมกับตัวผู้ยืมซึ่งผู้ยืมจะต้องลงชื่อและที่อยู่ โดยใช้ตัว 1 ใบ ต่อการยืมหนังสือ 1 เล่ม ในการยืมหนังสือตามระบบ Browne นี้ไม่มีการใช้บัตรประจำตัวสมาชิกแต่อย่างใด บริการจ่าย-รับจะรวบรวมบัตรประจำหนังสือและตัวซึ่งผู้ยืมลงชื่อและที่อยู่แล้วไว้ด้วยกัน จัดเรียงไว้ตามวันกำหนดส่งและภายในวันกำหนดส่งเดียวกันจะเรียงไว้ตามเลขทะเบียนของหนังสือแต่ละเล่ม ส่วนที่ตัวเล่มหนังสือจะประทับวันกำหนดส่งด้วย เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดนำหนังสือมาส่งคืน เจ้าหน้าที่จะดึงบัตรประจำหนังสือพร้อมตัวผู้ยืมออกจากวางบัตรวันกำหนดส่ง จากนั้นจะสอดบัตรประจำหนังสือเข้าตัวเล่มและลงหลักฐานการรับหนังสือคืนในตัวผู้ยืมแล้วนำหนังสือเรียงชั้นขึ้นชั้นได้ (Chirgwin and Oldfield 1987: 86)

ระบบ Newark (Newark Charging system) เป็นระบบที่ห้องสมุดนิยมใช้กันมากที่สุด เพราะง่ายและเหมาะสมกับห้องสมุดทุกประเภท เป็นวิธีควบคุมการยืมที่ทำได้ 2 แบบ แบบแรกเรียกว่า "Self charge" คือผู้ยืมจะกรอกรายการต่างๆ เกี่ยวกับการยืม เช่น ชื่อรหัสประจำตัว และชื่อหนังสือที่ยืมด้วยตนเองแล้วให้เจ้าหน้าที่ประทับตรากำหนดส่งในบัตรยืมและบัตรกำหนดส่ง บัตรยืมนี้เจ้าหน้าที่จะจัดเรียงเก็บไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ และตามลำดับวันกำหนดส่ง ส่วนอีกแบบหนึ่งเรียกว่า "Self-charge" คือการที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะเป็นผู้กรอกรายการต่างๆ ในบัตรยืมพร้อมทั้งประทับตรากำหนดส่งให้ เมื่อนำหนังสือส่งคืนก็จะดึงบัตรยืมที่เรียงไว้ตามลำดับใส่กลับเข้าช่องบัตรตามเดิม เพื่อการยืมครั้งต่อไป (สายสุดา คชเสนี 2521: 183)

ระบบจ่าย-รับที่ใช้เจ้าหน้าที่นี้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ประเภทหนึ่งคือแบบที่ใช้ระบบบัตรหนังสือ (Book Card Systems) บัตรหนังสือนี้เป็นบัตรที่มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือ สอดอยู่กับหนังสือที่จัดเรียงไว้บนชั้น เมื่อผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือ ผู้ใช้เองต้องเขียนชื่อลงบนบัตรนี้ ระบบจ่าย-รับที่ใช้เจ้าหน้าที่อีกประเภทหนึ่ง เรียกว่า ระบบการใช้บัตรติดต่อ (Transaction Card System) ซึ่งใช้บัตรติดต่อที่เป็นที่เป็นบัตรวางๆ เตรียมไว้ให้ผู้ใช้บันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรม ตลอดจนชื่อและสถานที่ติดต่อของผู้ยืมด้วย บัตรติดต่อซึ่งผู้ยืมเขียนรายละเอียดครบถ้วนแล้วจะได้รับการจัดเรียงไว้ตามวันกำหนดส่งและตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เช่นเดียวกับระบบบัตรหนังสือ หรืออาจจัดเรียงด้วยวิธีการอื่นๆ ตามที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะเห็นสมควร ปัญหาของระบบจ่าย-รับระบบนี้คือ ความไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ของรายละเอียด เกี่ยวกับหนังสือซึ่งผู้ยืมเป็นผู้เขียน (สฤษดิ์ ส่องแสงจันทร์ 2525: 81-82)

อย่างไรก็ดี แม้ว่าระบบจ่าย-รับแบบที่ใช้เจ้าหน้าที่ จะเป็นระบบที่ง่ายและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อย แต่ถ้าพิจารณาดูจะพบว่าเป็นระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กล่าวคือมีความล่าช้าในการดำเนินงาน ทั้งในด้านการให้ยืม การรับคืน การทวงหนังสือเกินกำหนดและการตรวจสอบเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืม ตลอดจนอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นในขั้นตอนต่างๆ ได้ง่ายด้วยเหตุนี้จึงได้มีการพัฒนาระบบจ่าย-รับ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-automated systems) เป็นระบบที่นำเครื่องจักรกลมาใช้ในการบริการจ่าย-รับบางส่วน ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ระบบกึ่งอัตโนมัติที่สำคัญ ได้แก่ ระบบ Gaylord ระบบ Photographic Charging และระบบ McBee Key-sort เป็นต้น

ระบบ Gaylord มีวิธีการคล้ายคลึงกับระบบ Newark แต่ใช้เครื่องจ่าย-รับหนังสือไฟฟ้า (Electric Book Charger) บันทึกหลักฐานในการยืมแทน ผู้ยืมจะได้รับบัตรสมาชิกทำด้วยแผ่นเหล็กบางๆ ประกอบด้วยเลขรหัสประจำตัวผู้ยืม ในการยืมหนังสือจะใส่บัตรหนังสือและบัตรสมาชิกห้องสมุดลงในเครื่อง เพื่อให้พิมพ์ชื่อผู้ยืมหรือเลขรหัสประจำตัวและวันส่งบนบัตรหนังสือ บัตรหนังสือนี้จะจัดเรียงตามลำดับวันส่ง และเลขเรียงหนังสือหรือชื่อผู้แต่ง (สายสุดา คชเสนี 2521: 185-186)

ระบบ Photographic charging เป็นระบบจ่าย-รับ ที่เก็บหลักฐานโดยการ ใช้เครื่องถ่ายภาพถ่ายบัตรประจำตัวผู้ยืม บัตรหนังสือ และบัตรกำหนดส่ง ลงในไมโครฟิล์ม

ระบบจ่าย-รับระบบนี้จึงไม่จำเป็นต้องใช้บัตรทะเบียนสมาชิก รายการของการยืมหนังสือดังกล่าว จะได้รับการเรียงไว้ตามลำดับวันที่ยืม เมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาส่งคืน เจ้าหน้าที่จะดึงบัตรกำหนดส่ง ซึ่งจะระบุวันที่ยืมและลำดับที่ยืมออกจากตัวเล่ม จากนั้นจึงนำบัตรกำหนดส่งดังกล่าวมาตรวจสอบกับรายการในไมโครฟิล์มภายในวันที่ยืม ซึ่งระบุไว้ในบัตรกำหนดส่งเพื่อขีดฆ่าออกจากรายการยืมนี้ๆ อีกครั้งหนึ่ง ในการตรวจสอบหนังสือเกินกำหนดทำได้โดยดูจากรายการยืมแต่ละวันที่ยังไม่ได้ขีดฆ่าออกไป

ระบบนี้มีข้อดีอยู่ที่การไม่ต้องมีรายการบัตรยืมประเภทต่างๆ และบัตรทะเบียนสมาชิก เช่น ในระบบ Newark แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ไม่สามารถทราบได้เลยว่าใครยืมหนังสือเล่มใดไป และมีกำหนดส่งคืนเมื่อใด เว้นแต่จะค้นผ่านไมโครฟิล์มตลอดทั้งหมด

ระบบ McBee Key-Sort เป็นระบบที่ใช้แพร่หลายในห้องสมุดวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัย (Lyle 1974: 79) โดยใช้บัตรขนาดตั้งแต่ 3"x 5" ถึง 3 1/4 x 6" ที่ขอบบัตรเจาะรูโดยรอบทั้ง 3 หรือ 4 ด้าน บัตรนี้พิมพ์ข้อความที่ห้องสมุดต้องการได้ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้ยืม เลขประจำตัวและระดับชั้นเรียน เป็นต้น เมื่อมีผู้มายืมหนังสือ เครื่องมือเทคนิคจะเจาะรูวันกำหนดส่งที่เลขบนขอบบัตร เจ้าหน้าที่จะเรียงบัตรที่เจาะรูแล้วทั้งหมดตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เมื่อต้องการค้นหาว่าหนังสือเล่มใดครบกำหนดส่งเมื่อใดนั้นทำได้โดยสอดเข็มในช่องซึ่งระบุว่าเป็นวันกำหนดส่งที่ต้องการ บัตรยืมที่ครบกำหนดจะตกออกมาจากกลุ่มบัตรยืมทั้งหมดจึงอาจกล่าวได้ว่า ระบบ McBee Key-sort นี้เหมือนกับระบบ Newark และระบบ Gaylord ตรงที่ตรวจสอบได้ว่าหนังสืออยู่กับใครมีกำหนดส่งเมื่อใดและคล้ายระบบ Newark แบบช่วยตนเอง ผิดกันแต่จะต้องกรอกรายละเอียดมากกว่า เพราะไม่มีบัตรประจำตัวสมาชิกหรือบัตรประจำตัวผู้ยืม โดยต้องเขียนรายละเอียดที่เกี่ยวกับเลขหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ตลอดจนชื่อของผู้ยืมพร้อมทั้งที่อยู่ลงในบัตรเจาะรู ซึ่งใช้เป็นบัตรยืมของหนังสือแต่ละเล่มด้วยตนเองทั้งสิ้น (Freedman 1981: 282)

ระบบจ่าย-รับแบบกึ่งอัตโนมัติได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เพราะเป็นระบบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยืมและผู้ยืมที่สมบูรณ์ ชัดเจนและถูกต้อง โดยไม่ต้องเสียเงินในการลงทุนสูงเมื่อเทียบกับระบบอัตโนมัติหรือระบบที่ใช้เครื่องจักรกลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยใหญ่ๆจึงแก้ไขดัดแปลงเครื่องมือเทคนิคให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ

3. ระบบอัตโนมัติ (Automated system) เป็นระบบซึ่งใช้เครื่องจักรกลหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในการควบคุมการจ่าย-รับของห้องสมุด นับตั้งแต่การทำบัตรสมาชิก การให้ยืมและรับหนังสือคืน การทวงหนังสือ การจองหนังสือการตรวจรายละเอียดต่างๆ ในการยืมหนังสือ รวมถึงการเก็บสถิติเกี่ยวกับการยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุดด้วย (Lyle 1974: 82)

ระบบอัตโนมัติหรือระบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับหนังสือนั้น ได้รับการพัฒนาขึ้นมา เพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากความล่าช้าและความผิดพลาดในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่าย-รับในด้านต่างๆ แต่อย่างไรก็ดีการที่ห้องสมุดแห่งหนึ่งแห่งใดจะพิจารณานำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานจ่าย-รับหรืองานอื่นใดของห้องสมุดนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย ได้แก่ ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะพร้อมกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ห้องสมุดสามารถใช้ได้โดยตรงอย่างน้อยในช่วงเวลาหนึ่ง ต้องมีการวิเคราะห์ระบบงานของห้องสมุดในปัจจุบัน ตลอดจนพิจารณาองค์ประกอบของงานเพื่อประเมินราคา และสร้างระบบการทำงานที่เหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์ และสิ่งสำคัญคือการจัดเตรียมบุคลากรของห้องสมุดให้มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบนั้นๆ ได้ด้วย นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์แต่ละระบบเป็นส่วนประกอบด้วย กล่าวคือ ต้องเป็นระบบที่จัดให้งานจ่าย-รับดำเนินไปอย่างรวดเร็วและสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของหนังสือทุกเล่ม ทั้งที่มีผู้ยืมออกไปและที่มีอยู่ภายในห้องสมุด ต้องเป็นระบบที่มีการเก็บรวบรวมหลักฐานเกี่ยวกับการยืมและคืนหนังสือที่ดีและรัดกุม ต้องเป็นระบบที่จัดให้มีการเก็บรวบรวมสถิติอย่างมีความหมายอีกด้วย (Oram 1971: 5: 15-16) เมื่อได้พิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ของห้องสมุดพร้อมกับพิจารณาความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์แล้วย่อมสามารถเลือกระบบคอมพิวเตอร์ ที่เหมาะสมกับห้องสมุดแต่ละแห่งได้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่นิยมนำมาใช้กับงานด้านจ่าย-รับของห้องสมุดมีอยู่ 4 ระบบคือ ระบบพัฒนาภายในห้องสมุด ระบบสำเร็จรูป ระบบการขาดหาย และระบบสอปค้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระบบพัฒนาภายในห้องสมุด เป็นระบบที่พัฒนาจากระบบที่ใช้อยู่เดิมในห้องสมุด โดยนำอุปกรณ์ที่มีจำหน่ายอยู่ในวางธุรกิจมาใช้

2. ระบบสำเร็จรูป (Packaged System) ได้แก่ระบบที่วางรูปแบบโดยบริษัททางธุรกิจผู้จัดจำหน่ายซึ่งเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ประกอบ รวมทั้งเรื่องการบริหารรักษาด้วย ระบบสำเร็จรูปนี้แต่เดิมบริษัทผู้จำหน่ายจะเป็นผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดต่อมาจึงให้ห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นผู้ควบคุมระบบ

3. ระบบการขาดหาย (Absence system) ได้แก่ระบบที่บันทึกเอกสารที่ได้มีผู้ยืมออกไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุด การใช้ระบบนี้ไม่จำเป็นต้องเก็บรายการบรรณานุกรมสมบูรณ์ของเอกสารที่จ่ายออกให้ยืม แต่ต้องการเพียงข้อมูลที่พอเพียงให้ชี้ไปสู่การค้นบรรณานุกรมที่สมบูรณ์ของเอกสารที่จ่ายออกให้ยืมออกไปนั้นมิฉะนั้นเอง ดังนั้นระบบการขาดหายจึงไม่เปลืองเนื้อที่ในการเก็บ เนื่องจากไม่ต้องบรรจุข้อมูลสำหรับการจ่าย-รับ มากนัก

ระบบการขาดหายมีประสิทธิภาพ ในแง่ของการลดความน่าเบื่อหน่ายของการเรียงบัตรเข้าแฟ้ม และการเตรียมใบทางเกินกำหนดส่งซึ่งยังต้องใช้มือ ซึ่งบางห้องสมุดคิดว่างานอัตโนมัติทำเพียงแค่นี้ก็พอแล้ว

4. ระบบการสอบค้น (Inventory system) ได้แก่ระบบซึ่งบันทึกเอกสารที่ได้มีผู้ยืมไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุดเป็นระบบที่ใช้รูปแบบการติดตามสถานภาพหนังสือโดยตลอด ซึ่งแตกต่างกับระบบการขาดหายตรงที่ว่า ระบบสอบค้นจะมีรายการสิ่งที่เก็บสะสมไว้ในห้องสมุดอย่างสมบูรณ์ โดยเก็บรักษาไว้ถาวรในรูปเครื่องมือกลอ่านออกทั้งหมด

การเก็บข้อมูลของเอกสารไว้ในรูปที่เครื่องมือกลอ่านออกนั้น ห้องสมุดบางแห่งใช้บัตรเจาะรู ซึ่งเหมือนกับที่ระบบการขาดหายใช้อยู่ แต่มีห้องสมุดจำนวนมากอาศัยระบบรหัสแถบ (bar-coded) หมายเลขเอกสารในรูปรหัสแถบให้อ่านโดยเครื่องมือกลแล้วก็สามารถเรียกฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์เพื่อหาบรรณานุกรมสมบูรณ์ได้

เครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ในปัจจุบันมีใช้อยู่ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบนอกสาย (off-line system หรือ batch-processing system) เป็นระบบที่ข้อสนเทศจะได้รับการจัดเก็บไว้ที่หน่วยป้อนรับข้อมูล และนำไปเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางเพื่อไปประมวลรวมภายหลัง ข้อมูลที่บันทึกไว้ในหน่วยป้อนรับนี้เจ้าหน้าที่เรียกมาใช้ไม่ได้เลย หรืออาจกล่าวได้ว่าระบบนอกสายสามารถทำได้เพียงบันทึกข้อมูลลงไว้ แต่ไม่สามารถตอบโต้กันได้ ส่วนระบบทางสาย (on-line system) นั้นสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่า โดยจะควบคุมวัสดุห้องสมุดที่มีอยู่ในห้องสมุดทั้งหมด พร้อมกันนั้นจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุห้องสมุดได้ทันทีที่ต้องการ (Bahr 1979: 11) ระบบทั้ง 2 ระบบของเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่นี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจ่าย-รับในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ต่างกันที่ระบบทางสายสามารถเก็บรวบรวมได้กว้างขวางกว่าโดยสามารถเก็บรวบรวมรายการวัสดุห้องสมุดต่างๆทั้งหมดไว้ได้อย่างสมบูรณ์ในแบบของระบบการสอบค้น แทนที่จะ

บันทึกแต่รายการวัสดุห้องสมุดที่มีผู้ยืมออกไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุด ในแบบของระบบการขาดหายเท่านั้น

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำมาใช้กับระบบจ่าย-รับ มี 3 ขนาด ได้แก่ เครื่อง-คอมพิวเตอร์ใหญ่ (Main frames) มินิคอมพิวเตอร์ และ ไมโครคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ใหญ่ เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ซึ่งมีหน่วยความจำมาก ใช้งานได้มาก และมีราคาแพง

มินิคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่แต่คล้ายคลึงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ โดยเฉพาะในด้านระบบการทำงานคือ มีทั้งระบบนอกสายและระบบทางสายที่สามารถนำมาใช้ในระบบการขาดหายและระบบการสอบค้นได้ นอกจากนี้ มินิคอมพิวเตอร์ยังสามารถทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ได้

ไมโครคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กมาก มีลักษณะทั่วไปเช่นเดียวกับมินิคอมพิวเตอร์ แต่ราคาถูกกว่า ซึ่งเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์นี้สามารถนำมาใช้งานจ่าย-รับได้โดยใช้เพื่อบันทึกข้อมูลทางเดียวและสามารถโยงเข้าสู่คอมพิวเตอร์ใหญ่ได้ด้วย

การนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในงานจ่าย-รับหนังสือ มีข้อดีกว่าระบบที่ใช้เจ้าหน้าที่หลายประการ โดยที่คอมพิวเตอร์จะปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การพิมพ์บัญชีหลักฐานการยืมและใบทวงหนังสือเกินกำหนดส่งโดยอัตโนมัติ สามารถคำนวณค่าปรับสำหรับหนังสือที่เกินกำหนดส่งรวมทั้งควบคุมการจองหนังสือและบันทึกข้อมูลสถิติที่เกี่ยวกับกระบวนการจ่าย-รับและการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด (Bloomberg 1977: 57)

การพัฒนาของระบบจ่าย-รับ นั้นเริ่มต้นจากระบบที่ใช้เจ้าหน้าที่มาสู่ระบบอัตโนมัติแต่ระบบมีความสามารถและข้อจำกัดที่แตกต่างกันไป ในขณะที่เดียวกันระบบต่างทยอยเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายแตกต่างกันไปด้วย (Freedman 1981: 284) ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดแห่งใดจะเลือกใช้ระบบจ่าย-รับแบบใดย่อมขึ้นกับความพร้อมในด้านต่างๆของห้องสมุดแห่งนั้นๆ เป็นสำคัญ

5. การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ

การทวงหนังสือเกินกำหนดถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ห้องสมุดมีโอกาสใช้หนังสือทุกเล่มได้เท่าเทียมกัน (Oram 1971: 5: 8) กระบวนการทวงหนังสือเกินกำหนดย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะและสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะส่งใบเตือนหนังสือเกินกำหนด ครั้งแรกภายใน 2-3 วันหลังวันกำหนดส่ง แต่ห้องสมุดแห่งอื่นอาจส่งใบเตือนภายใน 1-5 สัปดาห์หลังวันกำหนดส่งเป็นต้น (Lyle 1974: 60) ห้องสมุดอาจส่งใบเตือนครั้งที่ 2 ครั้งที่ 3 ตามไปถ้าผู้ยืมไม่ตอบการทวง ครั้งแรกส่วนการจะส่งใบเตือนเป็นจำนวนกี่ครั้งนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นสำคัญ (Bloomberg 1977: 70) การเตือนหนังสือเกินกำหนดอาจใช้วิธีส่งไปรษณียบัตร จดหมาย โทรศัทพ์ หรือติดตามทวงถามโดยตรง (Oram 1971: 5: 9) แต่ถ้าการเตือนไม่เป็นผลสำเร็จ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจขอความร่วมมือจากหน่วยทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้ ยับยั้งใบรับรองคะแนนหรือผลการสอบของนักศึกษาที่ยังมิได้ส่งหนังสือคืน (Bloomberg 1977: 70-71)

เมื่อผู้ใช้ไม่ส่งหนังสือคืนตามกำหนด งานบริการจ่าย-รับจะปรับตามระเบียบของแต่ละห้องสมุด วัตถุประสงค์ของการปรับไม่ใช่เพื่อลงโทษผู้อื่นที่ไม่นำสิ่งพิมพ์ที่ยืมมาส่งตามกำหนดและไม่ใช่เป็นการหารายได้เข้าห้องสมุด แต่การปรับมีจุดมุ่งหมายที่จะพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้ห้องสมุดรายอื่นๆ ให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ใช้หนังสือเล่มนั้นๆ ได้เท่าเทียมกันและเพื่อให้ผู้ใช้ส่งหนังสือคืนห้องสมุดตามกำหนดเวลา (Bloomberg 1981: 70; จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 317)

6. การยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การยืมวัสดุจากห้องสมุดแห่งหนึ่ง เพื่อไปให้บริการในห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง (Wilson and Tauber 1965: 450) การยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการอีกประเภทหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัย บริการนี้มีจุดประสงค์ที่จะจัดหาสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการแต่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตน มาให้บริการแก่ผู้ใช้โดยยืมจากห้องสมุดอื่น อาจเป็นการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วยกันหรือยืมจากห้องสมุดประเภทอื่นๆ สิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ได้แก่ หนังสือ เอกสาร และสิ่งพิมพ์เพื่อการศึกษาของห้องสมุดทุกชนิดที่จำเป็นในการศึกษาและวิจัย แต่จะไม่รวมหนังสือหายาก หนังสืออ้างอิงที่สำคัญ สิ่งพิมพ์ที่หาซื้อได้ในปัจจุบัน และมีราคาไม่แพง สิ่งพิมพ์เพื่อการศึกษาที่ลำบากแก่การขนส่ง และเปลืองค่าใช้จ่ายรวมทั้งวิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียวด้วย ถ้าเป็นสิ่งพิมพ์สิ่งพิมพ์ที่ไม่สามารถให้ยืมได้ก็อาจให้มีการถ่ายสำเนาจากสิ่งพิมพ์ตัวจริงมาให้บริการในรูปของการถ่ายเอกสาร ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น แต่ใน

การถ่ายสำเนาจากสิ่งพิมพ์นั้น บรรณาธิการอาจต้องคำนึงถึงลิขสิทธิ์ของสิ่งพิมพ์ด้วย โดยในการจัดทำนั้นต้องไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร แต่เป็นการทำเพื่อนำมาใช้ในห้องสมุด หรือทำเพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือการศึกษาเท่านั้น (พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2521: 10)

อย่างไรก็ตาม การยืมระหว่างห้องสมุดมิใช่บริการหลักของห้องสมุดเมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ ดังนั้นในการให้บริการจึงต้องพิจารณาบริการให้ตามลำดับความสำคัญของบริการของห้องสมุด แต่เนื่องจากการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มสิ่งพิมพ์เพื่อการวิจัยและการศึกษา จึงมีผู้ขอรับบริการดังกล่าวอย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ที่จำเป็นในการดำเนินงานให้รัดกุม สารระสำคัญที่ควรกำหนดได้แก่ วัตถุประสงค์ในการยืมระหว่างห้องสมุดของแต่ละห้องสมุด ความรับผิดชอบของห้องสมุดในฐานะห้องสมุดผู้ยืม และในฐานะห้องสมุดผู้ให้ยืม ลักษณะของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมและขอยืมจากห้องสมุดอื่น ค่าใช้จ่ายในการยืม เงื่อนไขการยืม วิธีการติดต่อยืมและแบบฟอร์ม ตลอดจนกำหนดเวลาในการยืมและการให้ยืม การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดที่แน่นอนย่อมทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการขอรับบริการดังกล่าวด้วย (เสริมศรี เจริญผล 2518: 241-244)

7. บริการหนังสือสำรอง

บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการห้องสมุดอีกประเภทหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ความสะดวกแก่การใช้วัสดุห้องสมุดบางรายการ ซึ่งห้องสมุดมีปริมาณจำกัด แต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมากและห้องสมุดไม่มีนโยบายที่จะจัดซื้อทรัพยากรนั้นมาเพิ่มอีก (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 321) การจัดบริการหนังสือสำรองนี้ต้องวางระเบียบการใช้อย่างรัดกุม เพื่อให้ผู้ใช้ได้หนังสือที่จัดสำรองไว้โดยทั่วถึงกัน (Lyle 1974: 81)

ในการจัดหนังสือสำรอง อาจารย์ผู้สอนและบรรณาธิการจะต้องมีความร่วมมือกันเป็นอย่างดี โดยห้องสมุดจะแจ้งให้อาจารย์ผู้สอน แจ้งรายชื่อหนังสือที่กำหนดให้นักศึกษาอ่านโดยตรง หรือหนังสือที่กำหนดให้อ่านประกอบ พร้อมกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้ เพื่อห้องสมุดจะได้จัดจำนวนเล่ม และกำหนดระยะเวลาการยืมให้เหมาะสมต่อไป (ชลัช ลียะวิเศษ 2512: 171-3) สำหรับบัตรรายการของหนังสือจะใช้เวลาสถิติใส พิมพ์อักษรคำว่า "สำรอง" หรือ "Reserve" ให้เห็นชัดเจนรอบบัตรรายการนั้น นอกจากนั้นจะมีการทำเครื่องหมายที่หนังสือด้วย เพื่อให้สังเกตได้ง่าย เช่น ติดป้ายสีเล็ก ๆ ไว้ที่สันหนังสือ เป็นต้น (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 322)

ปัจจุบันการจัดหนังสือสารองแบ่งออกเป็น 3 ระบบคือ ระบบเปิดโดยห้องสมุดจัดหนังสือสารองไว้ในสถานที่ซึ่งผู้ใช้หยิบใช้ได้เอง ระบบขึ้นเปิดห้องสมุดจัดหนังสือสารองไว้ในสถานที่ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่หยิบให้ ระบบผสมห้องสมุดจะกำหนดให้ใช้หนังสือสารองส่วนหนึ่งที่มีผู้ใช้มาก ในเวลาเฉพาะที่เปิดบริการและอนุญาตให้ยืมข้ามคืนได้ 1 คืน ส่วนหนังสือสารองอื่นๆกำหนดให้ยืมไปอ่านได้เวลา 1-3 วันหรือมากกว่านั้น โดยจะจัดไว้ให้บริการในชั้นเปิดวิธีนี้เป็นที่นิยมใช้กันมาก (ชลัช ลียะวิษ 2512: 166-167) สำหรับการให้บริการหนังสือสารองและเงื่อนไขในการยืมจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่งซึ่งไม่เหมือนกัน

8. บริการจองหนังสือ

บริการจองหนังสือเป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ที่ต้องการยืมหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่มีผู้นิยมใช้มากและมีผู้ยืมออกไปแล้วได้มีโอกาสลงชื่อจองไว้ เพื่อจะได้ยืมเป็นคนที่ต่อไป เมื่อทางห้องสมุดได้รับหนังสือวัสดุการอ่านนั้นคืนกลับมา ก็จะแจ้งให้ผู้ที่ลงชื่อจองมารับหนังสือจองได้ในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้อาจจะแจ้งให้ทราบโดยทางไปรษณีย์ โทรทัศน์หรือติดประกาศแจ้งให้มารับหนังสือจองได้ที่ห้องสมุด (ชลัช ลียะวิษ : 166-167) ในกรณีที่มีผู้จองมากจะเรียงลำดับการจองตามลำดับก่อนหลัง ถ้าผู้จองไม่มารับหนังสือตามกำหนดเวลา 2 - 7 วัน เช่น หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะเก็บหนังสือไว้ให้ผู้มีสิทธิได้หนังสือจองเป็นเวลา 3 วัน ถ้าพ้นเวลาที่กำหนดไว้นี้เจ้าหน้าที่จะนำหนังสือขึ้นชั้นตามปกติ หรือให้ผู้จองคนต่อไปเป็นผู้มีสิทธิได้ยืมหนังสือเล่มนั้น

9. การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

การบริการจ่าย-รับยังมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดด้วย ทั้งนี้เพราะบริการจ่าย-รับต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหายุ่งยากในการใช้ห้องสมุดหรือการใช้วัสดุห้องสมุด จึงมักจะติดต่อสอบถามจากบริการจ่าย-รับ ซึ่งปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมักมาสอบถามได้แก่ ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ปัญหาเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ส่วนงานต่างๆ ของห้องสมุดตลอดจนทิศทางภายในห้องสมุด ซึ่งงานบริการจ่าย-รับยังต้องให้ความช่วยเหลือตอบคำถามในกรณีดังกล่าวด้วย แม้ว่าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามให้บริการโดยเฉพาะแล้วก็ตาม (Chirgwin and Oldfield 1977: 21)

นอกจากนี้งานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งสอนการใช้ห้องสมุด และวัสดุห้องสมุด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถช่วยตนเองในการค้นหาในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องอีกด้วย การสอนการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหลายลักษณะทั้งการสอนแบบเป็นทางการ โดยต้องจัดเป็นหลักสูตรการสอนในมหาวิทยาลัยและการสอนแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสอนการใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลเมื่อผู้ใช้ห้องสมุดต้องการคำแนะนำ เป็นต้น นอกจากนี้การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดก็อยู่ในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับด้วยเช่นกัน (Bousfield 1944: 48-49)

10. การเก็บสถิติของงานบริการจ่าย-รับ

การจัดเก็บสถิติเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของห้องสมุดทุกประเภทเพราะสถิติเป็นเครื่องแสดงให้ทราบความเคลื่อนไหวและปัญหาของห้องสมุดทำให้บรรณารักษ์สามารถ ใช้สถิติประกอบการพิจารณา แก้ไขปรับปรุงให้งานห้องสมุดเจริญก้าวหน้าต่อไป ทั้งยังเป็นการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ทราบและเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ส่วนหนึ่งด้วย อันจะเป็นการกระตุ้นให้คนสนใจใช้ห้องสมุดได้ (อัมพร ปิ่นศรี 2526: 151-153)

สถิติของงานบริการจ่าย-รับจัดว่าเป็นสถิติสำคัญที่ห้องสมุดควรเก็บเช่นเดียวกับสถิติงานด้านอื่นๆของห้องสมุด ในการเก็บสถิติของงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่งอาจแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด หน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัดและกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นสำคัญ (Wisdom 1978: 146) สถิติที่งานบริการจ่าย-รับควรจัดเก็บได้แก่ สถิติการยืม-คืนหนังสือ สถิติประเภทผู้ใช้ห้องสมุด สถิติการยืมหนังสือจอง สถิติจำนวนหนังสือหาย หนังสือส่งซ่อมและ หนังสือชำรุด สถิติเหล่านี้อาจเก็บรวบรวมเป็นรายวัน รายเดือนหรือรายปีก็ได้ (สายสุดา คชเสนี 2527: 212) ซึ่งงานบริการจ่าย-รับสามารถนำสถิติเหล่านี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนดำเนินงานของแผนก และใช้ประเมินโครงการของแผนกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดวางไว้ต่อไป (Chernik 1983: 49)

11. การควบคุมทางเข้า-ออกของห้องสมุด

การควบคุมทางเข้า-ออกของห้องสมุด ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของงานบริการจ่าย-รับด้วย วัตถุประสงค์ของการควบคุมทางเข้า-ออก ของห้องสมุดคือเป็นการป้องกันการขโมยหรือเคลื่อนย้ายวัสดุห้องสมุด โดยไม่ได้ยืมออกไปนอกห้องสมุด (Bloomberg 1981: 63)

ห้องสมุดสามารถควบคุมทางเข้า-ออกของห้องสมุดได้หลายวิธี ที่นิยมปฏิบัติกันคือจัดบริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดให้มีทางเดียว และหาคนคอยควบคุมตรวจตราให้พอเพียงนอกจากนั้น อาจใช้อุปกรณ์ที่เรียกว่า Turnstiles ซึ่งเป็นเหล็กหมุนให้ผู้เข้าออกทีละคนและจัดคนคอยตรวจอีกทีหนึ่ง ในต่างประเทศนอกจากมีการใช้วิธีต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วก็ยังนิยมใช้เครื่องมือป้องกันขโมยควบคุมทางเข้า-ออกของห้องสมุดด้วย โดยห้องสมุดจะใส่วัสดุที่ไวต่อการกระตุ้นไว้ในวัสดุของห้องสมุด ถ้าผู้ใช้ไม่ได้ยืมวัสดุของห้องสมุดและเดินผ่านประตูทางออกวัสดุที่ใส่ไว้จะถูกกระตุ้นและส่งสัญญาณดังขึ้นหรือมีแสงวาบขึ้น (อัมพร ปันศรี 2520: 122)

ในเรื่องนี้ ห้องสมุดควรวางนโยบายที่เข้มงวดและแน่นอนในการดำเนินการกับผู้ผู้ใช้ที่ขโมยวัสดุของห้องสมุดเหล่านี้ด้วย

ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจ่าย-รับ

ในการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของแผนกเป็นไปด้วยดีและมีระบบแบบแผนเดียวกัน การกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ของงานบริการจ่าย-รับนี้ควรเป็นสิ่งที่ดีที่มีเหตุผลและสามารถยืดหยุ่นแก้ไขได้โดยควรมีการทบทวนกฎระเบียบเหล่านี้กันทุกปี หรือทุก 2 ปี ทั้งนี้เพื่อให้บริการของห้องสมุดสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด (Bauer 1957: 56) โดยที่งานบริการจ่าย-รับ เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง จึงต้องมีระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่

1. ผู้มีสิทธิยืม

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะให้สิทธิยืมหนังสือและวัสดุของห้องสมุดอื่นๆ แก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย (เสริมศรี เจริญผล 2518: 235) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งให้สิทธิการเข้าใช้ห้อง และมีบัตรสมาชิกให้แก่ครอบครัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัย และให้ศิษย์เก่าประชาชนที่มีภูมิลำเนาในท้องที่ที่ห้องสมุดอยู่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และนักวิชาการจากสถาบันอื่นซึ่งมิได้เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดได้โดยต้องเสียค่าใช้จ่ายตามสมควร (Lyle 1974: 72)

2. ระยะเวลาการให้ยืม

การกำหนดระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้ยืมวัสดุห้องสมุดนั้น มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถใช้ประโยชน์จากวัสดุได้ทั่วถึงกัน (Chernik 1983: 40) การกำหนดเวลาขยืมในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึงผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภท และกำหนดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ที่สำคัญ 3 กลุ่มคือ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และอาจารย์ (เสริมศรี เจริญผล: 2518: 236) นอกจากนี้ ระยะเวลาการให้ยืมยังขึ้นอยู่กับจำนวนสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด จำนวนการให้ยืม วัตถุประสงค์ของการให้ยืมและจำนวนผู้ใช้บริการของห้องสมุดด้วย ดังนั้นระยะเวลาการให้ยืม จึงแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด

3. จำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม

การกำหนดระเบียบเกี่ยวกับจำนวนสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดที่ให้ยืมนั้น จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของประเภท และความต้องการของผู้ยืมเช่นเดียวกับระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้ยืม นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงปริมาณทรัพยากรของห้องสมุดด้วย ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้หมุนเวียนการใช้หนังสือได้ทั่วถึง

4. ลักษณะของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม

หนังสือที่ให้ยืมได้ส่วนใหญ่เป็นหนังสือทั่วไป สำหรับหนังสือที่ให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด ได้แก่ หนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าหายาก เช่นหนังสือ หรือวารสารอ้างอิง หนังสือหายาก หนังสือศิลปะที่พิมพ์ลวดลายงดงาม เป็นต้น ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งให้ยืมวารสารออกได้โดยคำนึงถึงประเภทและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย บางแห่งอนุญาตให้เฉพาะอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโทยืมวารสาร เท่านั้น

5. หนังสือเกินกำหนดและการปรับ

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การกำหนดวันส่งคืนหนังสือและการปรับเป็นวิธีที่จะรักษาสิทธิการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน ระเบียบเกี่ยวกับเรื่องนี้จะครอบคลุมถึง กำหนดเวลาในการทวงหนังสือเกินกำหนด วิธีการและจำนวนครั้งในการทวง ตลอดจนอัตราค่าปรับในกรณีที่ส่งคืนหนังสือช้ากว่าวันกำหนดส่ง

ระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นสำคัญ (เสริมศรี เจริญผล 2518: 235-239)

บุคลากรของงานบริการ จ่าย-รับ

บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ การที่ห้องสมุดจะจัดบริการจ่าย-รับได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงต้องขึ้นกับองค์ประกอบส่วนนี้เป็นสำคัญด้วย บุคลากรของบริการจ่าย-รับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีด้วยกัน 3 ระดับ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และนักศึกษาช่วยงาน (McCoy 1957: 45)

การปฏิบัติงานของงานบริการจ่าย-รับ สามารถแบ่งระดับของงานได้เป็น 2 ระดับ คือ 1. งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบในการยืม-คืน การตีความระเบียบและกฎเกณฑ์และตัดสินใจแก้ปัญหาอันอาจเกิดจากระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุด การเลือกระบบจ่าย-รับ การกำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการดำเนินงานและบันทึกสถิติต่างๆ ควบคุมดูแลการยืมระหว่างห้องสมุด การวางแผนในการจัดหนังสือและการวิเคราะห์สถิติประเภทต่างๆ ของแผนก (Bloomberg 1977: 26-27) ซึ่งมีบรรณารักษ์เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ 2. งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ การอธิบายระเบียบการยืม การลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก การให้บริการยืม ยืมต่อและรับคืนสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของห้องสมุด การตรวจดูความเรียบร้อยของสิ่งพิมพ์ที่มีผู้ยืมไปและส่งซ่อมเมื่อชำรุด การรับจองหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่มีผู้ยืมไป การทวงหนังสือเกินกำหนด และการปรับ การติดต่อยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บสถิติและการเก็บบันทึกการยืม (Bloomberg 1977: 26-27) งานเหล่านี้เป็นงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เสมียนพนักงาน และนักศึกษาช่วยงาน ในการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์จะเป็นผู้กำหนดและจำแนกงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพให้กับ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เสมียนพนักงาน และนักศึกษาช่วยงานนำไปปฏิบัติ (McCoy 1957: 45)

การดำเนินงานบริการจ่าย-รับที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีบรรณารักษ์เป็นผู้ควบคุมและดำเนินงาน บรรณารักษ์งานบริการจ่าย-รับจะต้องมีลักษณะของผู้บริหารที่ดีในอันที่จะวางแผนงาน กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ชัดเจน ตลอดจนสามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประสานงานกับแผนกอื่นๆ ของห้องสมุดทั้งติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีด้วย (Lyle 1974: 70) ผู้ปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับทั้งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาช่วยงานควรมีคุณสมบัติ นักประชาสัมพันธ์ที่ดี คือมีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัยไมตรีพร้อมจะช่วยเหลือผู้อื่น มีอารมณ์เย็นและ

อดทน ตลอดจนมีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะงานบริการจ่าย-รับ เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด (Bauer 1957: 52-53) นอกจากนี้ยังต้องมีความจำดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วและเหมาะสมด้วย (Wilson and Tauber 1966: 223-225)

ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการจ่าย-รับ หนังสือและสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ของห้องสมุดซึ่งไม่ได้รวมบริการจ่าย-รับวารสารไว้ด้วย ทั้งนี้เพราะนโยบายการจ่าย-รับวารสารของแต่ละห้องสมุด มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

การให้บริการจ่าย-รับวารสาร

ในปัจจุบันยังไม่เป็นที่ยุติว่าห้องสมุดควรให้ผู้เยี่ยมชมวารสารออกไปนอกห้องสมุดได้ เช่นเดียวกับหนังสือหรือไม่ โดยห้องสมุดที่ไม่เห็นด้วยกับการให้ยืมวารสารให้เหตุผลว่า เพราะวารสารมีรูปเล่มไม่คงทน ถ้าให้ยืมอาจชำรุดขาดหาย เย็บเล่มไม่ได้ การหาซื้อวารสารฉบับย้อนหลังทำได้ลำบาก นอกจากนี้การให้ผู้เยี่ยมชมวารสารออกไปนั้น ยังเป็นการปิดโอกาสผู้ใช้อื่นที่ต้องการอ่านบทความในวารสารฉบับเดียวกัน เพราะในทางปฏิบัติ ผู้ที่ต้องการอ่านบทความเพียง 1-2 บทความเท่านั้น ซึ่งน่าจะถ่ายเอกสารออกไปได้ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดที่ไม่ให้ยืมวารสาร จึงเห็นความสำคัญของการจัดการสำหรับวารสาร โดยพยายามจัดให้มีที่เก็บวารสาร และที่สำหรับผู้มาใช้วารสารโดยเฉพาะ ส่วนห้องสมุดที่เห็นว่าควรให้ยืมวารสารนั้นให้เหตุผลว่า เพื่อต้องการให้ผู้ใช้ได้ใช้วารสารคุ้มค่าที่สุด และช่วยให้ผู้ใช้เห็นคุณค่าของห้องสมุดด้วย นอกจากนี้การให้ยืมวารสารยังช่วยแก้ปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ และสถิติการให้ยืมวารสารยังนำมาใช้ประกอบการพิจารณาเลือกวารสารได้ (กฤษณรัตน์ สุวรรณรัตน์ 2525: ไม่ปรากฏเลขหน้า)

นโยบายการให้ยืม-คืนวารสารของห้องสมุดแต่ละแห่ง จึงมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไปในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ที่มีสิทธิยืมวารสารได้แก่ อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาโท ส่วนนักศึกษาปริญญาตรี สามารถยืมได้เป็นบางครั้ง (Osborn 1980: 339) สำหรับประเภทของวารสารที่ให้ยืมได้นั้น ห้องสมุดบางแห่งให้ยืมวารสารได้ทั้งหมด บางแห่งให้ยืมเป็นบางรายการ บางแห่งให้ยืมเฉพาะเล่มปก บางแห่งให้ยืมเฉพาะวารสารเล่มเล่ม แต่ห้องสมุดมักไม่ให้ยืมวารสารฉบับใหม่ล่าสุด จนกว่าจะมีฉบับใหม่กว่ามาถึงก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้เห็นวารสารฉบับล่าสุดโดยทั่วถึงกัน ในด้านกำหนดระยะเวลาที่ให้ยืม ห้องสมุดบางแห่งให้ยืมวารสารเป็นระยะเวลาสั้นเท่ากับที่ให้ยืมหนังสือ แต่บางแห่งให้ยืมในระยะเวลาสั้นกว่า (กฤษณรัตน์ สุวรรณรัตน์ 2525: ไม่ปรากฏเลขหน้า)