



บทที่ ๒

ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กับการบริการ

ห้องสมุดเฉพาะ หมายถึง ห้องสมุดที่เก็บรวบรวมหนังสือ เอกสาร วารสาร และ โสตทัศนวัสดุในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือในกลุ่มสาขาวิชาบางสาขา และให้บริการข้อสนเทศเกี่ยวกับสาขาวิชาต่าง ๆ เหล่านั้น (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๒๐: ๒) เป็นห้องสมุดที่ให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม หรือบุคคลบางกลุ่ม มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมมาในสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ ห้องสมุดเฉพาะบางแห่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดแห่งอื่นก็ได้ เช่น เป็นส่วนหนึ่งของหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศูนย์โสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ของสถาบันการศึกษา หรือเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดประชาชน นอกจากนี้ห้องสมุดเฉพาะมักจะมีอยู่ในห้องทดลอง หรือในสำนักงาน เพื่อให้บริการกับผู้ใช้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น ๆ (Broadman 1974: 349) และรวมถึงห้องสมุดของ กระทรวง ทบวง กรม ห้องสมุดของสถาบันการค้นคว้าวิจัย สถาบันในลักษณะต่าง ๆ ทั้งของแต่ละประเทศ และระหว่างประเทศ สถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ห้องสมุดขององค์การ สมาคม และบริษัทธุรกิจต่าง ๆ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๒๐: ๑)

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดเฉพาะ

วัตถุประสงค์ของห้องสมุดเฉพาะ โดยทั่วไปมี ๒ ประการ คือ การให้ข่าวสารความรู้ (information) และการให้บริการ (service) แก่ผู้ใช้ โดยไม่ต้องรอจนกว่าจะได้รับคำขอร้อง (Special Library Association 1964: 672) เอลเมอ์ ดี จอห์นสัน (Johnson 1970: 419) ได้แบ่งลักษณะของห้องสมุดเฉพาะเป็น

๑. ห้องสมุดที่จัดตั้ง และบริหารงานอิสระ
๒. ห้องสมุดที่เป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดประชาชน หรือเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดทั้ง ๒ ประเภทนี้ ยังจัดแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม
 - ๒.๑ ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมวิชาชีพ (Professional Library) ซึ่งให้บริการแก่โรงเรียน องค์การทั่วไป



๒.๒ ห้องสมุดด้านธุรกิจ (Business Library) ห้องสมุดประเภทนี้ รวมทั้งหน่วยงานอุตสาหกรรม พาณิชย ์ ธนาคาร หนังสือพิมพ์

๒.๓ ห้องสมุดของหน่วยราชการ (Government Library) นอกจากให้บริการหน่วยราชการต่าง ๆ แล้ว ยังบริการแก่โรงพยาบาล เรือนจำ และองค์การที่รัฐสนับสนุน

จากความแตกต่างของวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว กล่าวคือ ถ้าห้องสมุดเฉพาะนั้น เป็นห้องสมุดของสถาบันการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดคณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นสาขาของห้องสมุดกลาง วัตถุประสงค์ของห้องสมุดก็เพื่อส่งเสริมการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่สถาบันนั้นทำการสอน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้รู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง ติดตามความเคลื่อนไหวของเอกสารสิ่งพิมพ์ เพื่อจัดหาเข้าห้องสมุดตามความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษา แต่ถ้าเป็นห้องสมุดเฉพาะสถาบัน การวิจัย บริษัท โรงงาน วัตถุประสงค์ของห้องสมุดจะเป็นบริการให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องสมบูรณ์ใน ลักษณะต่าง ๆ ตามความต้องการมากกว่าการจัดหาหนังสือและเอกสารให้ผู้ใช้เท่านั้น (Walford 1974: 489) ดังนั้นห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการจัดองค์การของหน่วยงานที่ห้องสมุดนั้นตั้งอยู่

ดังนั้น ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงจัดเป็น ห้องสมุด เฉพาะของสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นห้องสมุด มหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากในมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตามความหมายของสมาคมห้องสมุด ได้ระบุว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรือ ห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเรียก เป็นอย่างอื่น และมีระบุไว้ในกฎหมายว่ามีสถานภาพ เทียบเท่ามหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจเป็นหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ และ/หรือ ห้องสมุดเทียบเท่าคณะที่มีชื่อเรียก เป็นอย่างอื่นในสังกัดมหาวิทยาลัย (สมาคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๑๔: ๑)

ดังนั้นการจัดและบริหารงานห้องสมุดจึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตร การเรียนการสอน ตลอดจนสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ดังนี้

๑. การคัดเลือก จัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่ วัสดุอุปกรณ์ห้องสมุด ซึ่งรวมถึง หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน วัตถุประสงค์ และ นโยบายของมหาวิทยาลัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในระดับต่าง ๆ ในปริมาณที่เพียงพอ

๒. การจัดการงานด้านเทคนิค สำหรับหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จัดหามาแล้ว เพื่อบริการผู้ใช้ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีการจัดหมู่หนังสือและวัสดุต่าง ๆ การจัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้รวมถึงการมีอาคาร สถานที่สะดวก สบาย มีที่สำหรับอ่าน ค้นคว้าเพียงพอ มีความสัมพันธ์ที่ดีในสายงาน เพื่อให้งาน ห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว (Rutherford D Roger and David C Weber, 1971: 4)

๓. มีการประสานงานกันระหว่างห้องสมุดกับฝ่ายบริหารในค่านงบประมาณ และ บุคลากร ความร่วมมือของคณาจารย์ในการจัดหาหนังสือ วัสดุการอ่าน อุปกรณ์การศึกษา และ ความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากร ร่วมกัน เป็นการส่งเสริมการเรียนการสอน และเป็นศูนย์กลางการรวบรวมงานวิจัย รวมถึงการ มีบทบาทในการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อพัฒนาการศึกษาของผู้ใหญ่ (Lyle, 1974: 9) เพื่อให้ ชุมชนได้มีการพัฒนาการศึกษาด้วยตนเอง อาจด้วยการอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าใช้บริการ ห้องสมุด (นวนิตย อินทรามะ ๒๕๒๒: ๓๐๖)

มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ

สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of College and Research Libraries) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ได้ กำหนดมาตรฐานห้องสมุดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๒ ดังมีรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน บริการ ดังนี้คือ กำหนดว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรประเมินผลงานด้านการให้บริการอยู่เสมอ ด้วยการตรวจสอบสถิติการจ่าย-รับ สำนวนการอ่านหนังสือของนักศึกษาในช่วงเวลาที่กำหนดขึ้น พิจารณาจัดหาหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ และโสตทัศนวัสดุ ให้ตรงตามหลักสูตรที่มีการศึกษาและ การสอนในสถาบัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ตามที่ต้องการ ปรับปรุงระเบียบวิธีการยืมระหว่าง ห้องสมุดให้สะดวกรวดเร็วขึ้น เมื่อมีการเปิดสอนสาขาวิชาใหม่ก็ร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนใน การจัดหาหนังสือประกอบการศึกษาและการสอน ตลอดจนจัดทำบรรณานุกรมหนังสือในสาขา วิชานั้น ๆ มีการสอนการใช้ห้องสมุดและวัดประสิทธิภาพในการสอน โดยพิจารณาจากความ

สามารถในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของนักศึกษาแต่ละคน (Standard College Libraries 1959: 279)

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๑๘ ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้นใหม่ โดยมีเนื้อหาสาระด้านบริการดังนี้คือ ควรจัดบริการและปรับปรุงคุณภาพของบริการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนความต้องการในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาอย่างเต็มที่ รวมทั้งจัดการสอนการใช้ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนะนำผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ให้มีการยืมสิ่งพิมพ์ออกได้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยไม่ทำให้ผู้อื่นเสียสิทธิหรือเสียประโยชน์ในการยืมควรมีบริการถ่ายเอกสาร มีการยืมระหว่างห้องสมุด จัดชั่วโมงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกทั้งในระหว่างเปิดภาคการศึกษา ปิดภาคการศึกษา และวันสุดสัปดาห์ ถ้ามีการสอนนอกเขตมหาวิทยาลัย ห้องสมุดควรจัดบริการให้ด้วย (Standard for College Libraries 1975: 292)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งในด้านการให้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยการจัดเตรียมหนังสือทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท ตลอดจนการให้บริการข่าวสารแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม อย่างมีประสิทธิภาพ แม้แต่วิธีการให้บริการ ก็มีความสำคัญเท่าเทียมกับประเภทของหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงจำนวนบุคคลที่จะทำหน้าที่ให้บริการด้วยเช่นกัน

บริการประเภทต่าง ๆ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

๑. บริการจ่าย-รับ (Circulation Service) หรือ ระบบจ่าย-รับ (Issue System)(Thompson 1970: 92) หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) เป็นงานบริการสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด หน้าที่เบื้องต้นคือ การให้ยืมและรับคืนหนังสือและวัสดุการอ่านตามความต้องการของผู้ใช้ รับผิดชอบในการจัดเก็บและเรียงหนังสือเข้าชั้น เก็บสถิติงานจ่าย-รับ จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด การจัดทำรายชื่อหนังสือใหม่ การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่ บริการยืมระหว่างห้องสมุด กล่าวได้ว่า บริการนี้มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

จากรายงานการสำรวจระบบจ่าย-รับ ของ เซซิลี เจ ซูเรส (Cecily J Surace) ในงานวิจัยเรื่อง Library Circulation System: An Overview เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๓ ได้แบ่งระบบจ่าย-รับ ออกเป็น ๔ ประเภท (Lyle 1974: 78) คือ

๑.๑ ระบบใช้เจ้าหน้าที่ (Manual System) คือ ระบบการจ่าย-รับ ที่มีการปฏิบัติปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การให้ยืม การรับคืน การเรียงบัตร การทวงหนังสือ การเก็บสถิติ และงานประจำอื่น ๆ โดยบุคคลากรของแผนกจ่าย-รับ

๑.๒ ระบบกึ่งอัตโนมัติ ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ (Semi-Automate System Non Computer) เป็นระบบที่นำเครื่องจักรกลมาใช้ในงานบริการจ่าย-รับ บางส่วน เพื่อให้ขั้นตอนการทำงานรวดเร็วขึ้น ลดงานบางอย่างของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ที่นำมาใช้ก็ได้มีการพัฒนาในระยะเวลาต่อมาเป็นลำดับ ได้แก่ เครื่องจ่าย-รับดิกแมน (Dickman Book Charger) ใช้ประทับวันกำหนดส่งและเลขประจำตัวผู้ใช้ห้องสมุด ต่อมาเป็นเครื่องมือที่ทำด้วยไฟฟ้าเครื่องแรก คือ เครื่องจ่าย-รับไฟฟ้าอัตโนมัติเกย์ลอร์ด (Gaylord Electronic Automated Book Charger) ทำงานโดยการถ่ายภาพบัตรยืม บัตรประจำตัว และวันกำหนดส่งไว้ วัฒนาการต่อมาคือ การใช้ระบบบัตรเจาะรู (Punch Card) และบัตรขลิบบริ (Edge Notched Card) ได้แก่ ระบบแมคบี คีสอร์ต (Mc Bee Keysort System) เป็นระบบที่ใช้แพร่หลายในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขนาดกลางในสหรัฐอเมริกา เครื่องจักรกลเหล่านี้ช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น ลดภาระการทำงานของบุคคลากรได้เป็นอย่างมาก

๑.๓ ระบบการรวบรวมข้อมูลหรือระบบอัตโนมัติ (Data Collection System Batch or Fully Automated System) เป็นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริการจ่าย-รับ ตั้งแต่การพิมพ์ การตรวจสอบหลักฐานการยืม รายชื่อหนังสือและวัสดุอื่น ๆ ที่มีผู้ยืมเกินกำหนดส่ง การเก็บสถิติต่าง ๆ แต่รายละเอียดในบัตรวันกำหนดส่ง และรายละเอียดอื่นของผู้ยืม ยังต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ จนกระทั่งปี พ.ศ. ๒๕๐๗ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเซาเทิร์น อิลลินอยส์ (Southern Illinois University) ได้นำเครื่อง IBM 357 มาใช้ในงานบริการจ่าย-รับทุกขั้นตอน คือ มีบัตรเข็นตีพิมพ์ที่ใช้เครื่องเจาะบัตร (Machine Punched Book Card) บัตรประจำตัวผู้ยืมที่อ่านได้ด้วยเครื่องอ่านบัตร (Machine Readable Borrow's Identification Card) และระบบการประมวลงานต่อเนื่องกัน (Batch System) ระบบนี้เรียกว่า เป็นการทำงานออฟไลน์ (Off-Line) คือ ต้องมีการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องมือเก็บข้อมูลชนิดต่าง ๆ ก่อน แล้วจึงนำไปใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Kimber 1974: 97-98)

๑.๔ ระบบปฏิบัติการติดต่อโดยออนไลน์ (On-Line System) (โจเซฟ แบคเกอร์ ๒๕๒๒: ๖๗) เป็นระบบการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยติดต่อส่ง-รับข้อมูล (Terminal)

จากผู้เข้าไปสู่คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์กลางโดยผ่านการต่อข่ายการสื่อสารโยงกันต่อ ๆ มา หน่วยติดต่อรับ-ส่งข้อมูลนี้ อาจเป็นเครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเจาะบัตร เครื่องบันทึกเทปแม่เหล็ก หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยหน่วยควบคุมจะแปลงภาษาที่ส่งเป็นรหัสให้สามารถใช้ได้กับหน่วยติดต่อรับ-ส่งข้อมูลแต่ละประเภท ระบบนี้เริ่มใช้ครั้งแรกที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งรัฐอิลลินอยส์ (Illinois State University) ในปี พ.ศ. ๒๕๐๔ (Kilgour 1970: 222-223) การใช้คอมพิวเตอร์ได้มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นตลอดเวลา ระบบจ่าย-รับที่สำคัญ คือระบบเบลเรล (BELLREL - Bell Laboratories Library Real Time Loan) ของห้องทดลองโทรศัพท์เบล (BTL - Bell Telephone Laboratories) ซึ่งควบคุมการจ่าย-รับ ระหว่างห้องสมุด โดยใช้โทรศัพท์ที่โครงข่ายครอบคลุมอยู่ในเขตมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานการยืมทั้งหมด เช่น รายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์ที่ยืมออก วันคืน และวันครบกำหนดคืน

๒. บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) ห้องสมุดบางแห่งเรียกว่าบริการหนังสือสำรองหรือบริการหนังสือสงวน เป็นการจับบริการหนังสือและทรัพยากรการอ่านที่มีจำนวนน้อยในห้องสมุด แต่มีผู้ต้องการใช้มากไว้ให้ผู้ใช้ได้ใช้โดยทั่วถึงกัน หนังสือจองแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ หนังสือจองรายบุคคล (Individual Reserved Book) ได้แก่ หนังสือและทรัพยากรการอ่านอื่น ๆ ที่ยืมได้ตามปกติ แต่เมื่อมีผู้ต้องการใช้มาก ผู้ที่จะยืมต่อไปต้องลงชื่อจองไว้ เมื่อห้องสมุดได้รับคืนจะแจ้งให้ผู้จองมารับ ถ้ามีผู้จองหลายคนก็จะยืมได้ตามลำดับก่อนหลัง

๒.๒ หนังสือจองที่ใช้เป็นกลุ่ม (Group Reserve Book) เป็นหนังสือและทรัพยากรการอ่านที่อาจารย์ผู้สอนแจ้งให้ห้องสมุดจัดไว้สำหรับให้นักศึกษาอ่านประกอบการเรียน สำหรับระบบการจัดหนังสือจอง ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยทั่วไปแบ่งเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบชั้นปิด (Closed Shelf System) ส่วนใหญ่มักจัดเก็บหนังสือจองไว้ในบริเวณจ่าย-รับ เจ้าหน้าที่เป็นผู้หยิบให้ ระบบชั้นเปิด (Open Shelf System) จัดไว้เป็นห้องเฉพาะ ผู้ใช้สามารถหยิบได้ด้วยตนเอง และระบบรวม (Closed Shelf and Open Shelf System) เป็นการจัดหนังสือที่มีผู้ใช้มากไว้ในชั้นปิด ให้ยืมอ่านในห้องสมุดเฉพาะ เวลาที่เปิดบริการและให้ยืมข้ามคืนได้เพียง ๑ วัน ส่วนหนังสือจองในระบบชั้นเปิดให้ยืมได้ ๓ วัน หรือ ๗ วัน ซึ่งระบบนี้นิยมใช้มาก อย่างไรก็ตามการให้บริการหนังสือจองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงควรมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติดังนี้

ก. มีแผนการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นได้ นอกเหนือจากเวลาบริการตามปกติ เช่น ระยะเวลาใกล้สอบ เป็นต้น

ข. แจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบถึงความจำเป็นในการจัดหนังสือจองอย่างเป็นทางการ และควรปรับปรุงรายชื่อหนังสือจองให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด

ค. ควรมีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนหนังสือจอง โดยทั่วไปแล้วควรจัดหนังสือ ๑ เล่มต่อผู้ใช้ ๑๐ คน เพื่อให้การจัดหาหนังสือสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Lyle 1975: 82)

ง. ความร่วมมือของผู้สอนกับห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดสามารถจัดหาหนังสือได้ในระยะเวลาที่ต้องการ

จ. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เลือกใช้หนังสือจองได้โดยอิสระ ในกรณีที่ผู้ใช้สั่งหนังสือจองมากเกินไปที่นักศึกษาจะสามารถมีเวลาอ่านได้ทั่วถึง ห้องสมุดควรหาทางให้อาจารย์ลดจำนวนหนังสือจองลง (Lyle 1974: 82)

๓. บริการอ้างอิงและสารนิเทศ (Reference and Information Service) บริการที่สำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดช่วยเหลือในการค้นคว้าแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม โดยมีระบบการจัดเก็บรวบรวมข่าวสาร ตลอดจนการจัดทำคู่มือที่ให้ความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (Wyer 1930: 4) บริการสารนิเทศได้มีการพัฒนาตลอดมาทั้งด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อประสิทธิภาพในการศึกษาและค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้ ซึ่งในมหาวิทยาลัยสมัยใหม่ เน้นการบริการสารนิเทศ (Information Service) รูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการด้วย (A Commitment to Information Service Development Guidelines 1976: 328) แต่ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแบบใดก็ตาม ต้องมีปัจจัยสำคัญ ๓ ประการ คือ แหล่งสารนิเทศ (Information Source) ผู้ต้องการสารนิเทศ (Information Seekers) และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการสารนิเทศ (Reference and Information Librarians) (Whitaker 1977: 58)

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐาน แผนกตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (Committee on Standards; Reference Services Division, American Library Association) ปี พ.ศ. ๒๕๐๔ ได้แบ่งลักษณะการให้บริการสารนิเทศ

๒ ประเภท คือ การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง และการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดโดยทางอ้อม (ทิมลพวรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ ๒๕๑๘: ๑๐)

การให้บริการผู้ใช้โดยตรง (Direct Service) เป็นการให้บริการผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่ม เป็นการตอบคำถามง่าย ๆ ทัวไป โดยไม่ต้องไปค้นหาคำตอบไปจนถึงคำถามที่ยากและเฉพาะเจาะจง ซึ่งต้องหาจากแหล่งสนเทศต่าง ๆ การให้บริการจึงทำได้หลายประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารนิเทศโดยการจัดทำสารระสังเขป บริการบรรณานุกรม บริการแปล บริการยืมระหว่างห้องสมุด

การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดโดยทางอ้อม (Indirect Service) เป็นบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับฝ่ายเทคนิคและฝ่ายบริการของห้องสมุด ที่ต้องจัดทำเพื่อเตรียมงานให้เรียบร้อย ในอันที่จะทำให้งานบริการโดยตรงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ งานคัดเลือก งานจัดหาหนังสืออ้างอิง การจัดเตรียมบุคคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ซึ่งได้แก่

ก. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) เป็นบริการที่ช่วยผู้ใช้ให้ได้ข้อสนเทศตามต้องการ อาจจะเป็นคำถามทั่ว ๆ ไป ที่ไม่ต้องค้นคว้า คำถามอ้างอิงซึ่งเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ ด้วยการอ้างอิงแหล่งที่มาของหนังสือ ๒-๓ เล่ม ใช้เวลาน้อย ในการค้นหาคำตอบ คำถามค้นคว้าเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบยาว ต้องค้นจากหนังสือหลายเล่ม คำถามวิจัยเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบจากแหล่งคำตอบหลายประเภท หรือบางครั้งต้องค้นหาจากห้องสมุดแห่งอื่นด้วย (Katz 1974: 1-9)

ข. บริการสารนิเทศ (Information Service) เป็นบริการรวบรวม และจัดหาข้อเท็จจริงจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แล้วนำมาเก็บอย่างมีระบบ ตลอดจนการทำคู่มือช่วยค้น ได้แก่

บริการจัดทำสารระสังเขป หรือบริการทำบทคัดย่อ (Abstracting Service) เป็นการทำย่อ เรื่องหรือสรุปเนื้อหาสำคัญของหนังสือหรือบทความ พร้อมทั้งรายละเอียดทางบรรณานุกรม เพื่อให้ผู้ใช้ที่สนใจติดตามต้นฉบับได้ มีทั้งสารระสังเขปประเภทให้สาระเนื้อหาโดยย่อ (Informative Abstract) เป็นกจกรเขียนสั้น ๆ แต่ได้นิเทศาวิชาที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ศึกษาและค้นคว้าวิจัยได้ทันที และสารระสังเขปที่ระบุหัวข้อวิชาว่าบทความนั้นเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง (Indicative Abstract) ซึ่งจะระบุเพียงว่า เรื่องนั้นมีอะไรน่าสนใจบ้าง แล้วให้ผู้ใช้ตัดสินใจ

เองว่าควรจะไปอ่านต้นฉบับหรือไม่ บริการสารระสังเขปจะช่วยให้ประหยัดเวลาของผู้ใช้
(นวนิศย์ อินทรามะ ๒๕๒๔: ๗-๑๐)

บริการจัดทำตราชนดิ (Indexing Service) เป็นรายการที่จัดทำขึ้นโดยมีรายละเอียดของชื่อคน สถานที่ คำศัพท์ หัวข้อวิชา ชื่อเรื่องหรือรายการอื่นใดก็ตามที่มีความสำคัญว่าอยู่หน้าใดของหนังสือ บทความวารสารหรือวัสดุบันทึกความรู้รูปอื่น ๆ ได้แก่ ตราชนดิหนังสือ (Book Indexes) คือ ตราชนดิท้ายเล่มหนังสือ เรียงตามลำดับอักษรของคำและบอกเลขหน้าที่ค้นเรื่อง ตราชนดิวารสาร (Periodical Indexes) เป็นรายชื่อบทความในวารสาร อาจจะทำเป็นรูปบัตรรายการหรือพิมพ์เย็บเล่ม เพื่อให้รายละเอียดของผู้เขียนบทความ ชื่อบทความ ชื่อวารสาร ปีที่หรือเล่มที่ เดือน ปี เลขหน้าที่มีบทความ อาจจะเป็นตราชนดิวารสารทั่วไป หรือวารสารเฉพาะวิชาใดวิชาหนึ่ง ตราชนดิวารสารเล่มใดเล่มหนึ่ง หรือตราชนดิวารสารที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในห้องสมุด ตราชนดิหนังสือพิมพ์ (Newspaper Indexes) เป็นรายชื่อบทความหรือข่าวสำคัญในหนังสือพิมพ์ เพื่อให้รายละเอียดผู้เขียน ชื่อบทความ ชื่อหนังสือพิมพ์ วันเดือนปี และเลขหน้าที่มีบทความ (พิมพ์พรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ ๒๕๑๔: ๑๐๓-๑๐๖) ปัจจุบันการทำตราชนดิได้พัฒนาขึ้นมาก เพราะมีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำให้บริการด้านนี้มีประสิทธิภาพ ทันต่อเหตุการณ์

บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) คือบริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือทรัพยากรห้องสมุดที่ห้องสมุดไม่มีมาจากห้องสมุดแห่งอื่นตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นบริการที่เน้นความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดที่กระทำกันในระดับภายในประเทศและต่างประเทศ ระหว่างห้องสมุดภายในสถาบันเดียวกันหรือต่างสถาบัน เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช่มากในอันที่จะได้ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ครบถ้วน บริการนี้ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับ ได้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริการ ทำให้สามารถขยายขอบเขตการบริการไปได้อย่างกว้างขวางจากระดับชาติไปสู่ภูมิภาคและนานาชาติ เป็นวิธีประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสิ่งพิมพ์ซ้ำซ้อนกันได้มาก

บริการด้านบรรณานุกรม (Bibliographical Service) เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ ทรัพยากรการอ่านอื่น ๆ ไว้อย่างมีระเบียบแบบแผนตามชนิดของสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยให้รายละเอียดเกี่ยวกับผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ และเลขหน้าหรือเพิ่มรายการบรรณนิทัศน์สังเขป หรือสารระสังเขป ที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามค้นฉบับที่

ต้องการได้ ในการจัดทำบรรณานุกรมมีทั้งแบบเฉพาะวิชาตามความต้องการของผู้ใช้ หรือผู้ใช้บริการเห็นเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว บริการแนะนำการทำบรรณานุกรมในการเขียนรายงานหรือภาคินพนธ์ ซึ่งอาจจัดให้มีการสอนอย่างเป็นทางการก็ได้

บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสารหรือความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ ๆ ให้เร็วที่สุด รวมทั้งกระตุ้นให้มีการใช้ความรู้ที่จัดเตรียมไว้บริการให้มากที่สุด แบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ บริการจัดทำสิ่งพิมพ์สารนิเทศและบรรณานุกรม (Information and Bibliographic Publication) และบริการคัดเลือกสารนิเทศจำเพาะเพื่อแจกจ่ายให้ผู้ต้องการ (SDI - Selective Dissemination Information) (เบคเกอร์ ๒๕๒๖: ๖๘) บริการจัดทำสิ่งพิมพ์สารนิเทศและบรรณานุกรม อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น รายชื่อหนังสือใหม่ สารบัญวารสาร ฉบับใหม่ รายชื่อบทความที่น่าสนใจ สารระสังเขป การทบทวนวารสาร และการรวบรวมบรรณานุกรม ส่วนบริการคัดเลือกสารนิเทศจำเพาะเพื่อแจกจ่ายให้ผู้ต้องการ โดยผู้ให้บริการเสาะแสวงหาสารนิเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้แต่ละคนแจ้งความจำนงไว้ว่าสนใจวิชาใด เอกสารประเภทใด เมื่อสารนิเทศเหล่านี้เข้ามา ผู้ให้บริการก็จะทำเป็นบรรณานุกรม สารระสังเขป หรือบรรณานุกรม โดยวิธีใดวิธีหนึ่งตามความเหมาะสมแล้วส่งให้ผู้ใช้

บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) หมายถึง การสอนการใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปให้ผู้ใช้รู้จักวิธีค้นหาและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งทำได้ ๒ แบบ คือ การสอนการใช้ห้องสมุดแบบไม่เป็นทางการ และการสอนแบบเป็นทางการ การสอนแบบเป็นทางการ คือ การสอนการใช้ห้องสมุดตามความต้องการของมหาวิทยาลัย สอนแบบเปิดชั้นเรียน เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย อาจจะเป็นวิชาบังคับหรือวิชาเลือก เพื่อเป็นการแนะนำให้ผู้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุด

การสอนแบบไม่เป็นทางการ คือ การสอนการใช้ห้องสมุดทางอ้อม โดยบุคคลากรห้องสมุดสอนการใช้บัตรรายการแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหา การสอนให้รู้จักคู่มือต่าง ๆ ซึ่งอาจสอนเป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่ม

๔. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นและมีความสำคัญในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน เพราะช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอกในกรณี

ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำหนังสือบางเล่มหรือสิ่งพิมพ์บางประเภทออกนอกห้องสมุด ห้องสมุดควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้อย่างน้อย ๑ เครื่อง พร้อมทั้งบุคคลากรผู้ให้บริการ และคิดค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม

บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย กิ่งได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จัดเป็นบริการที่จำเป็นที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปควรจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้ขอบเขตการให้บริการกว้างขวางยิ่งขึ้น มีการประสานงานกันระหว่างห้องสมุดทั้งในค้ำานเทคนิคและบริการ ซึ่งบริการต่าง ๆ นอกจากจะกระทำและมีความร่วมมือกันในระดับสถาบันและระดับชาติแล้ว ยังก้าวหน้าไปสู่ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติด้วย

บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

ปัจจุบันระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เน้นในการส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริการของห้องสมุดจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จำเป็นต้องจัดให้แก่ผู้ใช้ เพื่อส่งเสริมการสอน การค้นคว้าวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาอย่างเต็มที่ ในการให้บริการห้องสมุดได้มีการกำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยฉบับแรก โดยกรมวิเทศสหการ ในปี พ.ศ. ๒๕๐๘ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับให้บริการคือ บริการห้องสมุดได้แก่ การให้ยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สอนวิธีใช้ห้องสมุด รวบรวมบรรณานุกรมและการจัดทำบรรณานุกรม บริการถ่ายเอกสารและบริการพิเศษ เช่น จัดรายการทางวิทยุและโทรทัศน์ (สุทธิลักษณ์ อ่ำพันวงษ์ ๒๕๑๑: ๒๔)

ปี พ.ศ. ๒๕๑๕ คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรฐานมหาวิทยาลัยขึ้นใหม่ ในส่วนที่เกี่ยวกับบริการห้องสมุดนั้นไม่แตกต่างจากฉบับแรก เพียงแต่เพิ่มบริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการโสตทัศนวัสดุ (สภาการศึกษาแห่งชาติ ๒๕๑๕: ๑๕-๒๐)

ปี พ.ศ. ๒๕๑๙ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้น (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๑๙: ๓-๔) และได้แก้ไขปรับปรุงใหม่อีกครั้งในปีเดียวกัน (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ๒๕๑๙: ๓-๔) โดยมีเนื้อหาสาระค้ำานบริการคือ การรักษาคุณภาพในการให้บริการ ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น ตลอดจนการจัดหา

ข้อเสนอสอดคล้องตามความเหมาะสมให้แก่ผู้ใช้ในกรณีที่มีมหาวิทยาลัยมีโครงการขยายการสอนและบริการ ออกไปนอกมหาวิทยาลัย ห้องสมุดควรต้องขยายบริการออกนอกมหาวิทยาลัยเช่นกัน เพื่อให้ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ในมาตรฐานฉบับใหม่นี้ได้เน้นนโยบายการให้บริการ โดยความเสมอภาค และให้ระยะเวลาานเท่าที่จะทำได้โดยไม่ให้เสียสิทธิของผู้อื่น

จากมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับต่าง ๆ จะเห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ สามารถจัดบริการพื้นฐานทั่วไปได้ทุกบริการ แต่จะแตกต่างกันที่ประสิทธิภาพของการบริการของ แต่ละห้องสมุดเท่านั้น เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณและบุคคลากร เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามห้องสมุดต่าง ๆ ก็พยายามที่จะขจัดปัญหาและอุปสรรค ทั้งนี้ โดยจะเห็นได้จาก ความพยายามในการร่วมมือกันทำงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงานวิเคราะห์และทำบัตรรายการ หนังสือ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านวารสาร และด้านบริการจ่าย-รับ ด้วยผลงานที่ปรากฏใน ระยะเวลาต่อมา เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด การพิจารณาหัวเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทย เพื่อให้ ใช้ในทำนองเดียวกัน การแลกเปลี่ยนตราขณวารสาร และการจัดตั้งชมรมบรรณารักษ์สถาบัน อุดมศึกษา

ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เดิมเป็นเพียง ห้องอ่านหนังสือ โดยมีอาจารย์เป็นผู้รับผิดชอบในด้านการสั่งซื้อหนังสือสำหรับอาจารย์ใช้สอน ยังมีได้เปิดบริการแก่นักศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากระบบการสอนยังเน้นหนักด้านการบรรยาย อีก ประการหนึ่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สมัยนั้นยังเป็นการศึกษาแบบตลาดวิชา นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบอาชีพต้องรีบกลับไปทำงาน เมื่อหมดชั่วโมงการบรรยาย

ปี พ.ศ. ๒๕๑๓ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้สร้างอาคารใหม่ เป็นตึก ๔ ชั้น กิจการห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จึงได้เริ่มขึ้นเป็นห้องสมุดที่สมบูรณ์ ให้บริการทั้ง อาจารย์ และนักศึกษา ที่บริเวณชั้น ๔ ของอาคารเรียน มีเนื้อที่ห้องสมุด ๓๖๔ ตารางเมตร เริ่มมีบรรณารักษ์วิชาชีพปฏิบัติงานประจำเป็นคนแรก มีหน้าที่รับผิดชอบในงานบริหารและงาน บริการของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ธุรการ ๒ คน ช่วยงานด้านเทคนิคและการบริการ เช่น การ ยืม-คืนหนังสือ ลงทะเบียนวารสาร ออกบัตรสมาชิก พิมพ์บัตรรายการ และนักการ ๑ คน ทำความสะอาดทั่วไปภายในห้องสมุด

ปี พ.ศ. ๒๕๑๖ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เปลี่ยนแปลงระบบการบริหารภายใน หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีสถานภาพเป็นกองหอสมุด สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้บังคับบัญชา (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๒๕๑๘: ๓) ซึ่งนับว่าเป็นผลจากการที่หอสมุดได้เสนอโครงการปรับปรุงหอสมุดให้มีสถานภาพเป็นสำนักอิสระทางวิชาการ แม้จะได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย แต่ก็ เป็นก้าวแรกที่ผู้บริหารยอมรับว่า งานหอสมุดมิใช่งานธุรการ แต่เป็นงานวิชาการที่จะต้องก้าวไปพร้อม ๆ กับงานวิชาการอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ จนกระทั่งวันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๘ กองหอสมุดได้ยกฐานะเป็นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเป็นสำนักอิสระทางวิชาการ ดังนั้นหอสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จึงเป็นส่วนราชการที่โอนไปสังกัดสำนักหอสมุด แต่ในการดำเนินงานยังต้องประสานงานกับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๒๘) หอสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีเนื้อที่ประมาณ ๓๗๐ ตารางเมตร มีหนังสือประมาณ ๒๑,๓๑๘ เล่ม เอกสารและจุลสารประมาณ ๒,๐๐๐ เล่ม วารสาร ๒๒๘ รายการ มีบุคคลากร ๘ คน ในจำนวนนี้เป็นบรรณารักษ์ ๒ คน เจ้าหน้าที่ ๔ คน นักการภารโรง ๒ คน

การบริหารและการดำเนินงานของหอสมุด

หอสมุดได้แบ่งสายงานเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

๑. งานบริหารหอสมุด

หัวหน้าบรรณารักษ์ รับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ ภายในหอสมุด โดยมี คณะกรรมการหอสมุด เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา ในการกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของหอสมุด คณะกรรมการหอสมุดประกอบด้วยตัวแทนคณาจารย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ๕ คน หัวหน้าบรรณารักษ์เป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง คณะกรรมการแต่ละชุดอยู่ในวาระ ๒ ปี นอกจากนี้ยังได้แบ่งรายละเอียดของงานได้ดังนี้

๑.๑ งานธุรการและสารบรรณ ได้แก่ การรับหนังสือและสิ่งพิมพ์

การรับหนังสือและสิ่งพิมพ์ที่เข้ามาจากภายนอก แยกประเภทของสิ่งพิมพ์เป็นจดหมาย เอกสาร วารสารและหนังสือพิมพ์ ลงทะเบียนรับและส่งให้หัวหน้างานที่รับผิดชอบเพื่อ การสั่งการ เก็บเอกสารเข้าแฟ้มและรักษา

การออกหนังสือ ได้แก่ การออกหนังสือเวียน จดหมายราชการ ติดต่อกัน ภายในและภายนอกประเทศ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

งานธุรการ ต้องรับผิดชอบการส่งหนังสือทุกประเภทภายในมหาวิทยาลัย ประจำวัน ซึ่งได้แก่ การส่งจดหมายให้งานธุรการคณะพาณิชย์ฯ ออกเลขที่หนังสือ การส่งหนังสือ เวียนต่าง ๆ ไปยังสำนักหอสมุด คณะ สถาบันต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดส่ง หนังสือที่สำนักพิมพ์ต่าง ๆ เสนอขาย ซึ่งห้องสมุดได้คัดเลือกแล้วไปยังงานจัดหาทรัพยากร สำนักหอสมุด เพื่อดำเนินการจัดซื้อต่อไป

๑.๒ งบประมาณและการเงิน

๑.๒.๑ งานงบประมาณ

- การจัดทำงบประมาณตามแผนและงบประมาณประจำปี
- รวบรวมระเบียบการจ่ายเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหนังสือของ โครงการปริญญาโท และโครงการประกาศนียบัตรชั้นสูงทางการ สอบบัญชี
- ควบคุมและสรุปการใช้เงินซื้อหนังสือของโครงการต่าง ๆ
- เก็บและรักษาเอกสาร

๑.๒.๑ วงเงินการเงิน ห้องสมุดรับผิดชอบการเงินในส่วนที่เป็นเงินสด และการขออนุมัติเบิกจ่ายไปยังงานการเงินของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการเก็บและรักษาเอกสารทางการเงิน ดังมีรายละเอียดดังนี้ คือ

- เงินค่าปรับ เงินที่ได้จากค่าปรับหนังสือ เกินกำหนดส่ง หนังสือหาย หรือชำรุด ห้องสมุดจะรวบรวมส่งสำนักหอสมุดทุกสัปดาห์
- เงินค่าโทรศัพท์สาธารณะ
- เงินค่าถ่ายเอกสาร แยกเป็น ๒ ส่วน

เงินสดที่ได้จากการถ่ายเอกสาร นำส่งงานการเงินคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี ทุกวัน

เงินค่าถ่ายเอกสารที่ต้องรวบรวมใบสำคัญ เพื่อขออนุมัติเบิก
ไปยังงานการเงินของมหาวิทยาลัย ใบสำคัญคือ ใบขอถ่ายเอกสาร
ของอาจารย์และหน่วยราชการต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

- เงินค่าอาหารอยู่ปฏิบัติราชการนอกเวลาทำการปกติ
- เงินอุดหนุนการศึกษาของโครงการปริญญาโท
- เงินทุนสงเคราะห์การศึกษา

๑.๓ งานพัสดุ การสั่งซื้อวัสดุ การเบิกวัสดุใช้งาน การบำรุงรักษาและซ่อมบำรุง
ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งแยกเป็น ๒ ประเภท

๑.๓.๑ การสั่งซื้อหรือสั่งทำ แจ้างรายละเอียดของวัสดุที่ต้องการพร้อมแบบ
หรือตัวอย่างที่ชัดเจน ระบุจำนวน ซึ่งสำนักหอสมุดกำหนดให้สั่งได้เดือนละครั้ง

๑.๓.๒ การเบิกวัสดุจากคลัง ได้แก่ วัสดุสำนักงานต่าง ๆ

นอกจากนี้ พัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ เมื่อรับมาแล้ว ต้องทำบัญชีเพื่อควบคุมการใช้

๑.๔ งานบุคคลากร การรวบรวมประวัติ การพิจารณาความดีความชอบ การลา
ป่วย ลาพัก

๑.๕ สถิติ การเก็บรวบรวมสถิติของงานแต่ละประ เภทของห้องสมุด ได้แก่ สถิติยืม
หนังสือประเภทต่าง ๆ หนังสือราชการ จดหมาย งานเทคนิค และงานบริการของห้องสมุด

๑.๖ งานประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารที่น่าสนใจของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการ
ทราบ เช่น การจัดนิทรรศการแนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดพิมพ์สารบัญวารสารฉบับใหม่ รายชื่อ
หนังสือใหม่ หรือการติดบทความที่น่าสนใจ

๒. งานจัดหาทรัพยากร

ศึกษารายละเอียดของหลักสูตรการสอนวิชาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการ
คัดเลือกหนังสือ และวารสาร โดยการสำรวจและติดตามสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในแต่ละสาขาวิชาจาก
วารสารวิชาการต่าง ๆ การประชุมทางวิชาการที่สำคัญ ๆ ซึ่งบรรณารักษ์ คณะกรรมการห้องสมุด
และอาจารย์ผู้สอน เป็นผู้คัดเลือกและจัดหา โดยวิธีการซื้อจากเงินงบประมาณประจำปี และงบ
พิเศษต่าง ๆ การขอรับบริจาคจากหน่วยงานต่าง ๆ รัฐวิสาหกิจ ธนาคาร องค์การระหว่าง
ประเทศ สถาบันการศึกษา สถาบันการวิจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ

ปัจจุบันห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือในระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification) และแบ่งประเภทของทรัพยากรเป็น หนังสือตำราเรียนทั่วไป หนังสืออ้างอิง วารสาร เอกสาร จุลสาร กฤตภาค รายงานการสัมมนาและเอกสารประกอบการสอน ซึ่งมีสถิติสำรวจเมื่อ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๒๘ ดังนี้:-

หนังสือภาษาไทย	๑๐,๑๐๒	เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศ	๑๑,๒๑๕	เล่ม
วารสารภาษาไทย	๔๓	รายการ
วารสารภาษาต่างประเทศ	๑๓๕	รายการ
หนังสือคู่มือ	๒๓๔	เล่ม
เอกสาร	๑,๒๐๐	เล่ม
จุลสาร	๔๓๘	รายการ
สิ่งพิมพ์พิเศษของสถาบัน	๑,๘๐๐	เล่ม

๓. งานด้านเทคนิค

การวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด การจัดเตรียมหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อบริการผู้ใช้

๔. งานวารสารและหนังสือพิมพ์

ศึกษาและสำรวจวารสารวิชาการสาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จากบรรณานุกรมต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดหาบริการผู้ใช้

๕. งานบริการ

ห้องสมุดได้จัดบริการต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้ ดังนี้:-

๕.๑ บริการจัดหาสิ่งพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ เพื่อสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย

๕.๒ บริการให้ยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ บริการให้ยืม-คืนหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่ห้องสมุดอนุญาตให้ยืมได้ ตามเวลาเปิดทำการของห้องสมุด

๕.๓ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์ใดที่ห้องสมุดไม่มี ก็จะต้องขอยืมหรือถ่ายเอกสารจาก ห้องสมุดอื่น

๕.๔ บริการหนังสือสำรอง บริการที่จัดทำหนังสือหรือถ่ายเอกสารบทความจาก วารสารที่ผู้สอนต้องการให้นักศึกษาในแต่ละวิชาได้อ่านประกอบการศึกษาอย่างทั่วถึง แต่เนื่องจาก จำนวนหนังสือมีจำกัด ห้องสมุดจะจัดสำรองหนังสือไว้เป็นพิเศษในระบบชั้นปีคมีกำหนดระยะเวลา การยืมน้อยกว่าปกติ คือ ๑ วัน หรือ ๓ วัน

๕.๕ บริการหนังสือเช่า ห้องสมุดมีตำราเรียนให้นักศึกษาเช่าประมาณ ๑๕๐ เล่ม สามารถเช่าได้ตลอดภาคการศึกษา โดยเสียค่าเช่าประมาณ ๑๕-๒๐% ของราคาหนังสือ

๕.๖ บริการจองหนังสือ หนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการยืม ได้มีผู้อื่นยืมไปก่อนแล้ว ผู้ที่ ต้องการจะรอกแบบฟอร์มจองหนังสือ เล่มที่ต้องการไว้ ห้องสมุดจะนัดให้มารับหนังสือ

๕.๗ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ให้บริการตอบคำถามเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหา แนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง หนังสือคู่มือ คู่มือช่วยค้นต่าง ๆ

๕.๘ บริการค้ำบรรณานุกรม ห้องสมุดให้ความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนในการ ทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชา จัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ รายชื่อวารสาร สารบัญวารสารฉบับใหม่ เผยแพร่แก่ผู้ใช้

๕.๙ บริการค้ำนครรชนี ห้องสมุดจัดทำครรชนีช่วยค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงวัสดุการอ่านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ครรชนีของวารสารภาษาต่างประเทศ สารบัญวารสารต่างประเทศ ซึ่งแยกตามชื่อ เรื่อง ของวารสาร ครรชนีวารสารไทย ครรชนีรายงานของนักศึกษา เป็นต้น

๕.๑๐ บริการเผยแพร่วิชาการ ได้แก่ การฝึกอบรมการปฏิบัติงานในห้องสมุดแก่นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสถาบันอื่น ๆ แนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาคแรกของการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุด การทำรายงาน การใช้หนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชา



๕.๑๑ บริการวารสาร เอกสาร ให้บริการในด้านการใช้วารสาร หนังสือพิมพ์
กฤตภาค วารสารเย็บเล่ม บริการการใช้ไมโครฟิล์ม

๕.๑๒ บริการถ่ายเอกสาร ห้องสมุดจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้
โดยคิดอัตราค่าถ่ายแผ่นละ ๐.๗๕ บาท

จะเห็นว่าห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้
จัดบริการพื้นฐานทั่วไปได้ทุกบริการ แต่คุณภาพในการให้บริการผู้ใช้ในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
บางอย่างยังประสบปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณและบุคคลากรอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุด
ได้มีการปรับปรุงบริการต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น บริการการจัดพิมพ์สารบัญวารสารฉบับใหม่
ห้องสมุดได้ใช้วิธีการถ่ายเอกสารจากหน้าสารบัญของวารสารแต่ละชื่อเรื่อง จึงทำให้สามารถ
บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น

ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดบริการแก่
อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ ของมหาวิทยาลัย ตามเวลาดังนี้

เวลาเปิดทำการ

ระหว่างเปิดภาค

วันจันทร์-ศุกร์ ๘.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.

วันเสาร์ ๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.

วันอาทิตย์และวันหยุดราชการประจำปี ปิด

ระหว่างปิดภาค

วันจันทร์-ศุกร์ ๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

วันเสาร์, อาทิตย์ และวันหยุดราชการ ปิด

ประจำปี

ผู้มีสิทธิยืม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้าง โดยมีระเบียบการยืม

ดังนี้

นักศึกษาปริญญาตรี	ยืมได้ ๔ เล่ม นาน ๑๐ วัน
นักศึกษาปริญญาโท	ยืมได้ ๘ เล่ม นาน ๑๕ วัน
อาจารย์ บรรณารักษ์ นักวิจัย	ยืมได้ ๔๐ เล่ม นาน ๑ ภาคการศึกษา
ข้าราชการ ลูกจ้าง	ยืมได้ ๓ เล่ม นาน ๑๐ วัน

อัตราค่าปรับ เมื่อส่งหนังสือช้ากว่ากำหนด

ประเภทสิ่งพิมพ์	ค่าปรับ	
	ช่วงเวลาปกติ	ช่วงเวลาก่อนสอน ๑๕ วัน
หนังสือทั่วไป	๑ บาท/วัน	๕ บาท/วัน
หนังสือสารอง-ไทย	๑ บาท/ชั่วโมง หรือ	๒ บาท/ชั่วโมง หรือ
หนังสือสารอง-อังกฤษ	๑๐ บาท/วัน	๒๐ บาท/วัน
สิ่งพิมพ์พิเศษ		
เอกสาร, วิทยานิพนธ์,	๑ บาท/ชั่วโมง หรือ	๒ บาท/ชั่วโมง หรือ
อ้างอิง (เฉพาะที่มีเกิน ๒ ฉบับ)	๑๐ บาท/วัน	๒๐ บาท/วัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

หัวหน้าห้องสมุด

คณะกรรมการ
ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

งานบริหารห้องสมุด

๑. งานนโยบายและแผนงาน
๒. งบประมาณ
๓. บัญชีและการเงิน
๔. สารบรรณ
๕. วัสดุและอาคารสถานที่
๖. บุคคลากร
๗. สถิติและรายงานประจำปี
๘. ประสานงานกับกรรมการห้องสมุด และสำนักหอสมุด
๙. ประชาสัมพันธ์

งานจัดหาทรัพยากร

๑. คัดเลือกหนังสือ
๒. คัดเลือกเอกสาร รายงาน วิจัย รายงานนักศึกษา
๓. คัดเลือกวารสาร
๔. งานสั่งซื้อ
๕. ติดต่อขอรับเป็นอนิบันทนาการ
๖. ติดต่อขอแลกเปลี่ยน
๗. สำรวจหนังสือประจำปี

งานวิเคราะห์และทำบัตรรายการ

๑. งานวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ
๒. วิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการเอกสาร จุลสาร รายงานนักศึกษา
๓. พิมพ์บัตรรายการ/ตรวจ และเรียงบัตร
๔. งานกฤตภาค
๕. ควบคุมการจัดเก็บหนังสือชั้นชั้น
๖. งานซ่อมหนังสือและเย็บเล่ม
๗. การจัดเตรียมหนังสือออกให้บริการ

งานวารสารและหนังสือพิมพ์

๑. จัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์
๒. งานตรวจรับ และลงทะเบียน
๓. งานติดตาม ทวงถาม
๔. งานจัดทำสารบัญวารสาร
๕. จัดทำตราชนิวารสาร
๖. งานพิมพ์-ตรวจบัตร
๗. วารสารเย็บเล่ม
๘. งานกฤตภาค
๙. ขยายชั้นวารสารและจัดเรียง

งานบริการ

๑. บริการทำบัตรสมาชิก
๒. บริการยืม-คืน
๓. บริการหนังสือสำรอง
๔. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
๕. บริการหนังสือเช่า
๖. บริการจองหนังสือ
๗. บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า
๘. บริการค้ำบรรณานุกรม
๙. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่
๑๐. บริการเผยแพร่วิชาการ
๑๑. บริการวารสาร เอกสาร
๑๒. บริการถ่ายเอกสาร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย