

การบริหารงานจ่ายรับ

การจัดบริหารงานจ่ายรับขึ้นอยู่กับขนาดของห้องสมุด ขอบเขตของงานและลักษณะการแบ่งแยกแผนกต่าง ๆ ห้องสมุดแต่ละชนิดคือ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดวิทยาลัย มหาวิทยาลัยและห้องสมุดเฉพาะ มีความจำเป็นต่าง ๆ กัน และการบริหารงานก็ต้องเป็นผลสะท้อนมาจากความจำเป็นต่าง ๆ เหล่านี้ แผนกจ่ายรับจะต้องจัดงานให้มีความรวดเร็วและให้บริการเกิดผลดี ซึ่งนับเป็นแนวทางที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง จุดหมายของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย คือ ความก้าวหน้าทางการสอนและการศึกษาวิจัย ห้องสมุดเฉพาะคือ หาวิธีการให้เกิดความสำเร็จในค่านธุรกิจหรืออาชีพ ส่วนในห้องสมุดประชาชนจุดหมายสำคัญคือ ให้ประชาชนในชุมชนคุ้นเคยกับการศึกษาค้นคว้า ส่งเสริมให้มีความรู้เรื่องราวต่าง ๆ มากขึ้นและต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อให้ประชาชนแต่ละคนรับไปศึกษาหาความรู้ เพื่อสนองความต้องการในการหาความรู้ของประชาชนทุกคน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมของกลุ่มบุคคลหรือองค์การด้านการศึกษา ศีลธรรมและวัฒนธรรม และเพื่อสนับสนุนให้มีการสร้างสรรค์และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

แผนกจ่ายรับ

ห้องสมุดโดยทั่ว ๆ ไป จะมีบริการแก่ผู้อ่าน (Readers' Services) ที่สำคัญ ๆ ๒ อย่างคือ บริการจ่ายรับ (Circulation Service หรือ Loan - Service) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) การจัดแผนกงานบริการมักจะคำนึงถึงขอบเขตของงาน (Scope) เป็นส่วนใหญ่ เช่น ในห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดที่บริการแก่ประชาชนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ คน หรือห้องสมุดสาขาที่ใหม่หนังสือน้อยกว่า ๓๕,๐๐๐ เล่มต่อปี มักจะมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวให้บริการ

^๑ Philip J. McNiff, "Administration of Circulation Service," Library Trends, 6 (July, 1957), 13.

ทุกอย่างแก่ประชาชน ก็ไม่จำเป็นต้องแบ่งแยกแผนกงาน ห้องสมุดที่บริการประชาชนตั้งแต่ ๒๐,๐๐๐ คน ถึง ๕๐,๐๐๐ คน รวมทั้งห้องสมุดสาขาใหญ่ ๆ จะมีแผนกบริการสำหรับ ผู้ใหญ่ ๒ แผนก หรือจัดโต๊ะไว้ ๒ ตัว โคนแอก แผนกจ่ายรับ (Circulation Department) และแผนกตอบคำถามและช่วยการคนควา (Reference Department) (ดูแผนภูมิที่ ๑)

แผนภูมิที่ ๑

แสดงแผนผังงานห้องสมุดที่บริการประชาชนน้อยกว่า ๕๐,๐๐๐ คน

บรรณารักษ์

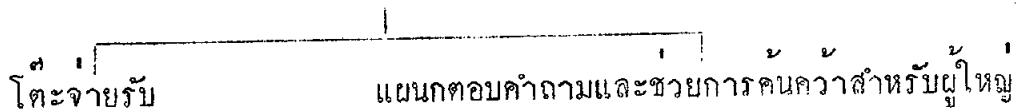


ห้องสมุดที่มีประชาชนตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐ คน แผนกงานที่แยกออกไป จะเรียกชื่อต่าง ๆ เพื่อให้คลุมขอบเขตของงาน งานแผนกตอบคำถามและช่วยการคนควา จะกว้างขึ้นเพราะรวมถึงงานแนะนำผู้อ่านควย (ดูแผนภูมิที่ ๒) เจ้าหน้าที่ที่ทำงานก็มักจะ แยกออกเป็นผู้มีวุฒิ (Professional Assistant) และเสมียน (Clerical) งาน แผนกตอบคำถามและช่วยการคนควาต้องอาศัยความสามารถของผู้มีวุฒิโดยเฉพาะ ส่วน งานจ่ายรับก็จะเป็นงานของเสมียนเท่านั้น วิธีนี้เป็นกรรวมงานตามหน้าที่ (function)

แผนภูมิที่ ๒

แสดงแผนผังงานห้องสมุดที่บริการแก่ประชาชนตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐ คน

บรรณารักษ์



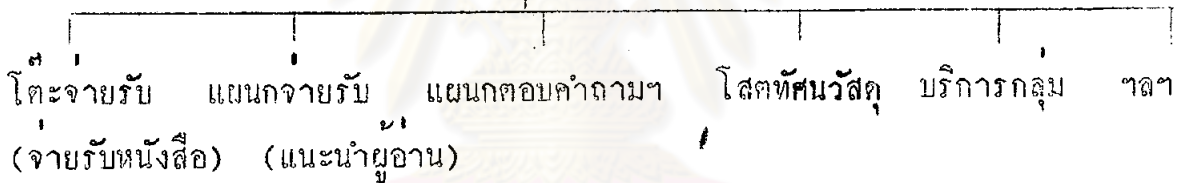
ในห้องสมุดที่บริการประชาชนมากกว่า ๑๐๐,๐๐๐ คน มีสภาพการยุ่งยากมากขึ้น เพราะมีการบริการมากขึ้น รวมทั้งมีหนังสือและวัสดุอื่น ๆ สำหรับให้บริการมากขึ้น จึงต้องแยกแผนกจ่ายรับ ออกจากแผนกตอบคำถามและช่วยการคนควา (ดูแผนภูมิที่ ๓) นอกจากนี้ห้องสมุดที่จัดหาหนังสือและวัสดุอื่น ๆ เพื่อบริการแก่ประชาชนจำนวนนี้ มักจะจัดแผนกงานตามแผนกวิชามากกว่า ซึ่งในแผนกหนึ่ง ๆ จะรวมทั้งหนังสือจ่ายรับและหนังสืออ้างอิงกับบริการแนะนำผู้อ่านและบริการตอบคำถามและช่วยการคนควา (ดูแผนภูมิที่ ๔)

แผนภูมิที่ ๓

แสดงแผนผังงานห้องสมุดที่บริการแก่ประชาชนตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ คนขึ้นไป

บรรณารักษ์ผู้ช่วย

หรือหัวหน้าห้องสมุดกลาง



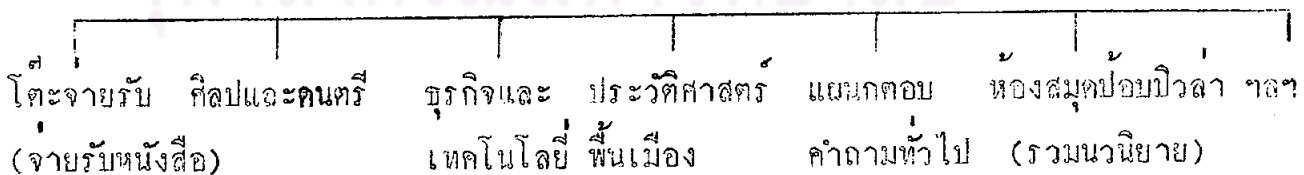
แผนภูมิที่ ๔

แสดงแผนผังงานห้องสมุดที่บริการแก่ประชาชนตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ คนขึ้นไป

แบ่งงานเป็นแขนงวิชา

บรรณารักษ์ผู้ช่วย

หรือหัวหน้าห้องสมุดกลาง



ในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมักจะมีแผนกหนังสือจอง (Reserve Room) เพิ่มเติม สำหรับบริการหนังสือที่มีผู้ใช้มาก

หน้าที่ของแผนกจ่ายรับและโต๊ะจ่ายรับ

หน้าที่เบื้องต้นของแผนกจ่ายรับคือ ให้ยืมหนังสือ จุลสาร วารสาร และวัสดุอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ^๓ หน้าที่สำคัญคือ ให้ความสะดวกในการเข้าถึงวัสดุของห้องสมุด และสนับสนุนให้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด หมายถึงมีความรับผิดชอบในการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้องตามระบบการจัดของห้องสมุด การนำหนังสือเข้าชั้นคืนหลังจากผู้อ่านนำออกมาใช้ และการจัดระบบการให้ยืมและการตรวจรับคืนตามกฎหมายที่วางไว้อย่างโดยลึกลับ

เจนนี่ เอ็ม. เฟล็กซ์เนอร์ (Jennie M. Flexner) ได้อธิบายไว้ว่า หน้าที่สำคัญของงานจ่ายรับมีอยู่ ๔ ประการด้วยกันคือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความคุ้นเคยกับวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุด จะต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ จะต้องเข้าใจอย่างซาบซึ้งถึงกลวิธีที่นำมาใช้เพื่อให้ถึงนโยบายค่านิยมบริการของสถาบัน และประการสุดท้าย คือต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ ของห้องสมุด^๔

กาย อาร์. ไลล์ (Guy R. Lyle) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของงานจ่ายรับว่ามี ๔ ประการ

^๓ McNiff, Loc cit.

^๔ M.A. Gelfand, University Libraries for Development Countries ("Unesco Manuals for Libraries - 14, " Paris : Unesco, 1968), p. 96.

^๕ Jennie M. Flexner, Circulation Work in Public Libraries (Chicago : American Library Association, 1927), Cited by Philip J. McNiff, "Administration of Circulation Service, " Library Trends, 6 (July, 1957), p. 13.

เช่นเดียวกันคือ จักหนังสือให้สะดวกพอที่ผู้อ่านทุกคนสามารถเข้าถึงได้ จักหาวัสดุอื่นที่ตรงกับปัญหานั้น เมื่อหนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หรือถูกยืมออกไป ส่วนการใช้บัตรรายการและอธิบายให้เห็นประโยชน์ในฐานะที่บัตรรายการ เป็นคู่มือหาวัสดุในห้องสมุดและแปลความหมายของห้องสมุด (Interpret) ด้วยความเอื้อเฟื้อและบริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้อ่านทุกคน ไลด์ยังอธิบายต่อไปอีกว่า ในห้องสมุดใหญ่ ๆ หน้าที่เหล่านี้จะมอบหมายให้แกแฉกตอบคำถามและช่วยการทวนควา แต่เบื้องต้นผู้อ่านผู้ใดควรจะได้รับคำแนะนำเรื่องห้องสมุดที่ใดจะจ่ายรับ ถ้าผู้ยืมใคร่ความนึกหวังจากแห่งนี้ ก็เป็นผลทำให้เสียชื่อเสียงแก่ห้องสมุดใด เจาหน้าที่แฉกจ่ายรับจึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อระหว่างผู้ใช้กับหนังสือ ความสำเร็จในการทำงานนี้ขึ้นอยู่กับความเข้าใจเรื่องหน้าที่ทางการศึกษาของห้องสมุด การวางแผนอย่างระมัดระวัง การจัดหน้าที่การจ่ายรับ มีความสนใจเกี่ยวกับประเภทผู้อ่าน และมีความคุ้นเคยกับหนังสือในแขนงวิชาต่าง ๆ^๖

ส่วนหน้าที่ที่ใดจะจ่ายรับโดยเฉพาะนั้น หน้าที่ประจำวันที่จะต้องทำติดต่อกันขาดไม่ได้ คือการให้ยืมหนังสือ การให้ยืมต่อและการตรวจดูว่า ได้รับหนังสือคืนแล้วหรือยัง นอกจากนี้คือการให้คำแนะนำในการหาหนังสือและวัสดุอื่น ๆ ของห้องสมุด และการช่วยผู้อ่านในการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นหน้าที่ที่จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ ..ใดจะจ่ายรับถือเป็นคนแรกที่ห้องสมุดจะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ เจาหน้าที่ผู้ช่วยที่ใดจะจ่ายรับจึงควรเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมหรือนิเทศอย่างดี การจัดงานต่าง ๆ ควรให้มีระเบียบรวมทั้งวิธีจ่ายรับให้มีความง่ายพอที่จะปฏิบัติใคร่รวดเร็ว การตอบคำถามบางอย่างที่ตอบได้อย่างรวดเร็ว เช่นคำถามที่ไม่เป็นวิชาการ คำถามที่ต้องการคำตอบเกี่ยวกับทิศทาง ซึ่งไม่คงอาศัยหนังสืออ้างอิง ก็เป็นหน้าที่ของเจาหน้าที่ที่ใดจะจ่ายรับที่ควรตอบ

หัวหน้าบรรณารักษ์แฉกจ่ายรับ ควรอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการเลือกและฝึกหัดผู้ช่วยที่ใดจะจ่ายรับไม่ว่าจะเป็นเสมียนหรือนักศึกษา ในการเตรียมตารางสำหรับบริการที่ใดจะจ่ายรับ

^๖ Guy R. Lyle, The Administration of the College Library (3d ed.; New York : H.W. Wilson, 1916), pp. 96-7.

วางนโยบายในการให้ยืมและตรวจรับหนังสือกัน การเก็บรักษาหลักฐาน การระวางรักษา
ชั้นหนังสือ การจัดการเกี่ยวกับการให้ยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดแกห้องสมุดก่อนตลอดจน
การวัดผลบริการที่โต๊ะจ่ายรับ^๗

สถานที่ของแผนกจ่ายรับ

ตามปกติแผนกจ่ายรับ ควรมีเนื้อที่อยู่ตรงทางเข้าออกที่ถือว่าเป็นจุดศูนย์กลาง
ผู้ใช้ส่วนใหญ่เขาห้องสมุดเพื่อยืมและคืนหนังสือมากกว่าจุดประสงค์อย่างอื่น เจ้าหน้าที่
ที่โต๊ะจ่ายรับควรได้รับแสงสว่างเพียงพอ และมีชั้นอยู่ไกล ๆ สำหรับแยกหนังสือที่ได้รับ
คืน สำหรับเก็บหนังสือที่มีของ หนังสือที่ตองซ่อมและหนังสือที่มีปัญหาต่าง ๆ ปัจจุบัน
ห้องสมุดส่วนมากปรับปรุงแก้ไขการจัดรูปร่างลักษณะโต๊ะให้ยืมและเครื่องบ่อเครื่องใช้
ต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขวิธีทำงานของแผนกจ่ายรับ การจัดความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้เขา
ถึงหนังสือได้อย่างรวดเร็ว นั้น ควรมีชั้นสำหรับใส่หนังสือที่มีอยู่ในปัจจุบัน และชั้นวาง
สำหรับหนังสือที่จะจัดหามาเพิ่มเติมในระยะเวลาไกล ๆ ห้องสมุดหลายแห่งวางหนังสือ
ใหม่ไว้ไกลทางเข้าออก หรือมีชั้นหนังสือที่กำหนดนิยมกันมากในขณะนั้นไว้ไกล ๆ สายตา
จัดหาชั้นวางหนังสือนิทรรศการ ชั้นเอียงและเครื่องมืออื่น ๆ สำหรับหนังสือบางพวก เช่น
วารสาร และวัสดุใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้อ่านสนใจตรวจดู ควรจัดเก้าอี้สมัยใหม่แบบ
ต่าง ๆ ตั้งแต่แบบที่ไร้เท้าตามปกติไปถึงแบบพับนอนกลาย ๆ จัดสภาพการณ์ให้บุคคล
ต่าง ๆ เห็นว่ามีความสะดวกสบายในการอ่าน

สำหรับเจ้าหน้าที่มีวุฒิ จำเป็นต้องมีสถานที่แยกออกไปต่างหากแต่ให้ใกล้กับโต๊ะ
จ่ายรับ อาจจะเป็นโต๊ะเพียงตัวเดียวอยู่ที่ผู้อ่านหรือไกล ๆ กัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่าน
อ่านและให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้ใช้ได้ ถ้าเป็นไปได้โต๊ะสำหรับหัวหน้าแผนกจ่ายรับ ควร
อยู่ที่เขาถึงง่ายและไกลหนังสือ เพื่อว่าผู้อ่านจะโคมองเห็นและอยากเข้าไปปรึกษา

^๗ Ibid., pp. 102-103.

เจ้าหน้าที่จ่ายรับและอาจอิงรวมอยู่ด้วยกันหรือใกล้ชิดกัน อาจจะแยกออกเป็น ๒ โຕะ เพื่อ
ให้ผู้ใช้บริการต่าง ๆ กันทั้ง ๒ ชนิด

เจ้าหน้าที่

ในห้องสมุดเล็ก ๆ หน้าที่คานบริหาร เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องเลือกและ
จัดเจ้าหน้าที่ กำหนดนโยบาย จัดวิธีการและงานประจำไว้โดยสังเขปและแนะนำการทำ
งานแก่เจ้าหน้าที่ ในห้องสมุดใหญ่ ๆ หัวหน้าแผนก (Department head) จะเป็นผู้
ทำหน้าที่คานบริหารและบรรณารักษ์เป็นผู้รับผิดชอบ ในห้องสมุดใหญ่มาก ๆ หัวหน้าแผนก
จ่ายรับ (Circulation Chief) จะต้องรายงานตอบบรรณารักษ์ผู้ช่วย (Assistant
Librarian) หรือผู้แทนของแผนก เป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่จ่ายรับในการติดต่อกับ
ประชาชนและกับผู้งบงคับบัญชาเหนือกว่าของบรรณารักษ์

บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบแผนกจ่ายรับ จะต้องคำนึงถึงความคิดเห็นและเทคนิคที่
สุดที่ใช้อยู่ในแขนงนี้ ต้องสำรวจวิธีที่ใช้อยู่ในห้องสมุดของตัวเองเปรียบเทียบกับพัฒนาการ
ใหม่ ๆ และคุณภาพของบริการที่ใช้ในสถานการณ์พิเศษ สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับ
เสนอความคิดเห็น เพื่อทำให้การเก็บหลักฐานและการทำงานง่ายขึ้น ต้องเอาใจใส่
เรื่องความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น เรื่องแสงสว่าง เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ

นโยบายต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้อ่าน โคนกำหนดเวลาเปิดห้องสมุด
สิทธิของผู้ยืม สิทธิการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าปรับ หนังสือหาย และปัญหาอื่น ๆ ที่คล้าย
กันนี้ ควรจะกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หัวหน้าแผนกควรจะเข้าใจจุดมุ่งหมายของ
ห้องสมุดอย่างดี และคุ้นเคยกับชุมชนหรือสถาบันที่ห้องสมุดให้บริการ การเปลี่ยนแปลง
วิธีการหรือนโยบายควรจะใคร่รับคำแนะนำอย่างดีที่สุดภายในแผนก เมื่อได้รับข้อเสนอแนะ
ให้มีการเปลี่ยนแปลง ควรพิจารณาถึงผลที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแผนก

ต่าง ๆ และจุดมุ่งหมายโดยส่วนรวมของห้องสมุด การวางกฎเกณฑ์ระหว่างแผนกควรจะ
ทำขึ้นเมื่อใดผ่านการประชุมปรึกษาหารือกันแล้ว แต่การเปลี่ยนแปลงที่จะเป็นผลกระทบ
กระเทือนถึงแผนกอื่นหรือถึงห้องสมุดโดยรวม ก็ไม่ควรกระทำจนกว่าจะได้มีการอภิปราย
กันในระหว่างสมาชิกทั้งหมดแล้ว และจนกว่านโยบายนั้นจะเป็นที่ยอมรับของบรรณารักษด้วย
หัวหน้าแผนกจ่ายรับควรจัดงานของแผนกโดยแยกหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่
ของเสมียนออกให้เห็นชัดเจน งานประจำเกี่ยวกับการให้ยืมและการตรวจรับหนังสือค้น
การเรียงบัตร การนำหนังสือเข้าชั้น การจัดงานหนังสือจอง หนังสือเกินกำหนดส่งและ
การยืมต่อ เหล่านี้ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเสมียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมอบหมายการ
วางนโยบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ปรับปรุงความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับประชาชน
หรือกับครูอาจารย์และคณะต่าง ๆ ในกรณีเป็นห้องสมุดวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย นอก
จากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรรับผิดชอบในการแนะนำเจ้าหน้าที่และรักษาความสัมพันธ์ระหว่าง
แผนกต่าง ๆ ในห้องสมุด^๘

หัวหน้าแผนกจ่ายรับควรวางแผนงานของแผนกไว้อย่างดีและควรแบ่งเวลา
ของตัวเองออกเป็น ๔ ส่วน ส่วนหนึ่งใช้ในการแนะนำเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจวัตรประจำ
วัน อีกส่วนหนึ่งใช้ในการจัดงานทั่ว ๆ ไปของแผนกและเวลาอีกครั้งหนึ่งใช้สำหรับ
สนับสนุนและส่งเสริมการใช้หนังสือสำหรับผู้ใช้แต่ละคน^๙

การแบ่งประเภทหน้าที่

ห้องสมุดที่มีการให้ยืมหนังสือและให้ใช้ห้องสมุดมากจนถึงต้องมีเจ้าหน้าที่ทำงาน
เต็มเวลาหลาย ๆ คน โดยเฉพาะในห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่ต้องมีกำลังนักเรียน
นักศึกษามาช่วยทำงาน ก็จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์หน้าที่และพิจารณาคุณสมบัติของเจ้า
หน้าที่ที่ทำงานเหล่านี้ การแบ่งหน้าที่การงานมอบหมายให้ผู้มีวุฒิและเสมียนทำโดยแบ่ง

^๘ McNiff, op. cit., pp. 14-15.

^๙ Wheeler, op. cit., p. 104.

แยกให้เด็ดขาดนั้นทำได้ยาก ถึงกระนั้นก็ควรมีการแบ่งหน้าที่ไว้อธิบายให้เข้าใจว่า งานประเภทใดควรเป็นงานของผู้มีวุฒิและงานประเภทใดควรเป็นงานของเสมียน ในหนังสือ " หน้าที่ของผู้มีวุฒิและของเสมียนในห้องสมุด " (Professional and Non-Professional Duties in Libraries) ไคอิบิยาและแบ่งแยกหน้าที่ผู้มีวุฒิกับเสมียนไว้อย่างละเอียด^{๑๑} ในด้านการจายรับอาจสรุปหน้าที่สำคัญ ๆ และจัดเป็นตารางได้ดังนี้ :-

ตารางที่ ๑๐ การแบ่งหน้าที่ผู้มีวุฒิกับหน้าที่เสมียนในด้านการจายรับ

หน้าที่ผู้มีวุฒิ	หน้าที่เสมียน
๑. กำหนดกฎและขอบังคับของการให้ยืม	การลงทะเบียน
๒. แปลความหมายกฎต่าง ๆ	๑. ลงทะเบียนผู้ยืม
๓. วางแผนระบบการลงทะเบียนและการจายรับ การเก็บหลักฐานและแบบฟอร์มต่าง ๆ	๒. อธิบายกฎการให้ยืม
๔. แนะนำการให้ยืมระหว่างห้องสมุด	๓. เก็บรักษาหลักฐานการลงทะเบียนการจายรับ
๕. แนะนำระบบการจอง	๑. เตรียมเคาน์เตอร์จายรับ (เช่น เปลี่ยนที่ประทับวันที่ เปลี่ยนปฏิทิน)
๖. วางแผนและเตรียมรายงานทางสถิติและงานอื่น ๆ	๒. เตรียมเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ)
๗. จัดการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมของผู้ใช้	๓. ให้ยืมหนังสือ ให้ยืมต่อ ครวจรับหนังสือกันและอื่น ๆ
	๔. ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและวัสดุที่ไ้รับคืน
	๕. จายรับวารสาร
	๖. จัดงานการจองหนังสือ

^{๑๑} Library Association, Professional and Non - Professional Duties in Libraries (London : Library Association, 1962).

หน้าที่เสมียน

การจ่ายรับ

๖. จัดงานหนังสือเกินกำหนดส่งและส่ง
ไปทวง
๗. ให้อิมและรับคืนหนังสืออิมระหว่าง
ห้องสมุด
๘. เก็บรักษาหลักฐานการอิมระหว่าง
ห้องสมุด
๙. เก็บรักษาหลักฐานทางไปรษณีย์และ
ลาชนส่งอื่น ๆ
๑๐. นับและเก็บสถิติและรวบรวมข้อมูล
เพื่อรายงาน^{๑๒}

ภาย อาร์. ไลล์ ไคให้ตัวอย่างการกำหนดหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีวุฒิและเสมียน
รวมทั้งนักเรียนชวรงาน สำหรับห้องสมุดวิทยาลัยที่มีเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับประกอบด้วย
เจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิทำงานเต็มเวลา ๒ คน ผู้ช่วยมีวุฒิทำงานบางเวลา ๑ คน ผู้ช่วยเสมียน
ทำงานเต็มเวลา ๓ คน และผู้ช่วยนักศึกษาประมาณ ๒๕ คน ดังนี้ :-

ตารางที่ ๑๑ ตัวอย่างการกำหนดหน้าที่ในห้องสมุดวิทยาลัยสำหรับ

เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ผู้ช่วยมีวุฒิ เสมียนและนักศึกษา

หน้าที่ทางวุฒิ

เจ้าหน้าที่หรับฝึกชอบ

- | | | |
|----|-------------------------------|-------------------|
| ๑. | กำหนดนโยบายและวิธปฏิบัติ | เจ้าหน้าที่มีวุฒิ |
| ๒. | คัดเลือกและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่มีวุฒิ |

^{๑๒} Ibid., pp. 63-67.

	หน้าที่ทางวุฒิ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
๓.	จัดแผนงานและชี้แจงงานในแผนก	เจ้าหน้าที่วุฒิ
๔.	รวบรวมรายชื่อหนังสืออ่าน	เจ้าหน้าที่วุฒิ
๕.	พัฒนาและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับ แผนกอื่น ๆ ในห้องสมุดและกับครู อาจารย์	เจ้าหน้าที่วุฒิและเสมียน
๖.	อธิบายความหมายของกฎและขอ บังคับให้แก่นักศึกษา	เจ้าหน้าที่วุฒิและเสมียน
๗.	แนะนำนักศึกษาในการเลือกวัสดุ ของห้องสมุด	เจ้าหน้าที่วุฒิและเสมียน
๘.	อธิบายความหมายของบัตรรายการ ให้แก่นักศึกษา	เจ้าหน้าที่วุฒิและเสมียน
๙.	วางแผนจัดนิทรรศการหนังสือและ จัดแสดงหนังสืออย่างไม่เป็นทางการ	เจ้าหน้าที่วุฒิและเสมียน
	หน้าที่เสมียน	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
๑.	ให้ยืมหนังสือแก่ผู้อ่าน	เจ้าหน้าที่วุฒิ เสมียนและนักศึกษา
๒.	ให้ยืมหนังสือต่อ	เจ้าหน้าที่วุฒิ เสมียนและนักศึกษา
๓.	เก็บรวบรวมค่าปรับ	เจ้าหน้าที่วุฒิ เสมียนและนักศึกษา
๔.	งานเกี่ยวกับการจองหนังสือ	เสมียน
๕.	แนะนำเกี่ยวกับค่าปรับและหลักฐาน หนังสือเกินกำหนดส่ง	เสมียน
๖.	จัดการเกี่ยวกับหลักฐานหนังสือที่ กำลังให้ยืมไปเมื่อได้รับคำขอร้อง	เสมียน
๗.	เก็บรักษาสถิติการไหลของสมุด	เสมียน

หน้าที่ทางวุฒิ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
๘. เตรียมบัญชีรายชื่อนักศึกษาที่จะต้อง จ่ายเงิน	เสมียน
๙. ตรวจสอบหนังสือคืน	นักศึกษาผู้ชาย
๑๐. นำหนังสือเข้าชั้น	นักศึกษาผู้ชาย
๑๑. ตรวจสอบหนังสือหาย	นักศึกษาผู้ชาย
๑๒. เรียงบัตร	นักศึกษาผู้ชาย ^{๑๓}

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่โต๊ะจ่ายรับ

ไกล่เกลี่ยแล้ววา โต๊ะจ่ายรับเป็นแห่งแรกและมอญที่สุดที่มีการติดต่อระหว่างผู้อ่านและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ชื่อเสียงของห้องสมุดในการให้บริการขึ้นอยู่กับปฏิกริยาของผู้ใช้กับเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับ ในบางครั้งผู้ใช้อาจจะไม่ได้รับความพอใจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดคุณสมบัติทางวิชาการหรือไม่มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่โต๊ะจ่ายรับซึ่งเป็นเสมียน ไม่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ในแผนกจ่ายรับจึงมีอิทธิพลต่อชื่อเสียงของห้องสมุดในการให้บริการ การเลือกและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีคุณสมบัติที่ดีจึงมีความสำคัญเป็นประการแรก การทำหน้าที่คานบริการนั้นจะต้องมีความเข้าใจในหลักวิชาบรรณารักษศาสตร์บางพอสมควร จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่มีวุฒิในการฝึกอบรมให้ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้ช่วยที่เป็นเสมียน ให้อุช่วยเสมียนเข้าใจเรื่องทัศนคติวิธีการและวิปฏิบัติของห้องสมุด โดยการฝึกอบรมและแนะนำให้มีระเบียบแบบแผนและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่เสมียนควรมีการศึกษาทางศิลปศาสตร์ (Liberal Art) อย่างน้อย ๔ ปี หรือเทียบเท่า

^{๑๓} Lyle, op. cit., pp. 99-100.

ควรทราบถึงปัญหาของผู้ใช้จากผู้ที่มีประสบการณ์มาแล้ว มีความสามารถในการแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักใช้ของสมุด และเข้าใจถึงงานที่สำคัญ ๆ ในแขนงวิชาต่าง ๆ ตลอดจนมีความเห็นอกเห็นใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อ่าน

ในห้องสมุดสถาบันการศึกษา เจ้าหน้าที่จายรับไม่ควรจำกัดความสนใจอยู่แต่เพียงวิธีการและวิธีปฏิบัติของห้องสมุดเท่านั้น ในเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับนักเรียน นักศึกษาและครูอาจารย์ ก็ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับวิธีสอน และวัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในชั้นเรียน เจ้าหน้าที่ต้องศึกษาความสนใจของครูอาจารย์และนักเรียนนักศึกษาภายนอกห้องสมุด โดยเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ปาฐกถา การแสดงดนตรี การอภิปราย ฯลฯ คุณสมบัติประจำตัวก็มีความสำคัญเช่นกัน เช่น ความเป็นกันเองเหมือนเพื่อนฝูง มีความสุภาพอ่อนโยน มีการตัดสินใจที่ดี และรู้จักควบคุมตัวเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การเก็บหลักฐานการขืมเป็นกิจวัตรประจำวันของโต๊ะจายรับ เจ้าหน้าที่จะต้องฝึกตัวเองให้เป็นคนทำงานอย่างมีระเบียบและถูกต้องแน่นอน^{๑๔} เหล่านี้นับเป็นคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่โต๊ะจายรับที่จะส่งเสริมให้การบริการของห้องสมุดได้รับผลดี และนำชื่อเสียงมาสู่ห้องสมุดโดยส่วนรวม

นักเรียนผู้ช่วย

ห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่ขาดเจ้าหน้าที่ทำงาน มักนิยมรับสมัครนักเรียนนักศึกษาเข้ามาช่วยงานห้องสมุด หัวหน้าแผนกจะเป็นผู้คัดเลือกนักเรียนผู้ช่วย และกำหนดหน้าที่งานในแผนกให้ทำ เจ้าหน้าที่จายรับทุกคนควรร่วมกันรับผิดชอบในการให้คำชี้แจงและแนะนำงานแก่นักเรียนผู้ช่วย นักเรียนผู้ช่วยควรได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจงานอย่างเพียงพอ ห้องสมุดที่มีนักเรียนช่วยงานน้อยคน การฝึกอบรมควรจะทำเป็นรายบุคคล แต่ห้องสมุดที่มีนักเรียนช่วยงานมาก ก็ต้องจัดแผนการสอนเป็นหมู่^{๑๕} จัดทำคู่มือทำงาน

^{๑๔} Ibid., pp. 101-102 .

^{๑๕} Ibid., p. 104.

ซึ่งจำเป็นทั้งเจ้าหน้าที่และนักเรียนผู้ชาย เพื่อให้งานเป็นแบบแผนเดียวกัน

งานบริการจ่ายรับที่อาจมอบหมายให้นักเรียนผู้ชายทำได้แก่ การให้ยืมหนังสือ การตรวจรับหนังสือคืนและการทาบัตรเข้าหนังสือ การจัดงานเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่งและการปรับ การรวบรวมและทำหลักฐานทาง ๆ คาบจ่ายรับ การเรียงบัตรจ่ายรับประจำวัน การตั้งวันที่ในเครื่องจักรให้ยืมหรือเครื่องประทับวันที่ไว้ การให้ยืมวารสาร การให้ยืมโสตทัศนวัสดุ การให้ยืมวัสดุให้ความรู้เบ็ดเตล็ด (Information - file) และการคัดลอกบัตรหนังสือ งานพวกนี้เป็นงานที่โต๊ะจ่ายรับโดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้นักเรียนผู้ชายเข้าใจวิธีทำงาน เช่น จะต้องทำอะไรต่อไป เมื่อผู้ยืมเขียนบัตรหนังสือเรียบร้อยแล้ว จัดงานเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่งและการปรับอย่างไร หนังสือที่ใครรับคืนแล้วก่อนทาบัตรและหลังจากทาบัตรแล้ว จะต้องเก็บไว้ที่ไหน จะนับบัตรและเรียงบัตรจ่ายรับอย่างไร ถ้าใช้เครื่องจักรในการจ่ายรับ ให้ยืมอย่างไรและตรวจรับคืนอย่างไร

งานนอกโต๊ะจ่ายรับ ได้แก่ งานจัดชั้น เช่น การจัดเรียงหนังสือที่ใครรับคืนให้เป็นระเบียบเพื่อนำเข้าชั้น การนำหนังสือที่ใครรับคืนรวมทั้งหนังสือที่อยู่บนโต๊ะทั่วไปเข้าชั้น การตรวจชั้นหนังสือและการจัดหนังสือในชั้นให้ถูกต้อง การช่วยสำรวจหนังสือ การรักษาระดับให้เป็นระเบียบ การคิดป้ายชั้นตามความจำเป็น การนำโสตทัศนวัสดุที่ใครรับคืนเข้าที่ งานพวกนี้ถ้ามีนักเรียนช่วยงานทั้งชายและหญิง ก็มักจะมอบหมายให้แก่นักเรียนชาย นอกจากนี้มีงานสำรวจหนังสือ งานบริการการจอง เช่น รวบรวมวัสดุของตามความต้องการของครูอาจารย์ให้ยืมและตรวจรับหนังสือคืนตามกำหนดเวลาของวัสดุของ เตรียมบัญชีรายชื่อวัสดุที่กำลังจองให้แก่ครูอาจารย์และนักเรียนชั้นนั้น ๆ รับคำขอจองจากนักเรียนและติดตามจนได้หนังสือเรียบร้อย เก็บรักษาวัดของให้เป็นระเบียบ ทาบัตรหนังสือจอง ตรวจเช็ควัสดุจากชั้นจองให้เรียบร้อย เมื่อหมดความจำเป็นต้องไขแล้ว งานหนังสือจองเป็นงานที่บรรณารักษ์ควรเอาใจใส่แนะนำเป็นพิเศษ เพราะทัศนคติที่ดีของครูอาจารย์และนักเรียนที่มีต่อห้องสมุด

และบริการ อยู่ที่โต๊ะหนังสือของนี้เป็นสำคัญ^{๑๖}

เพื่อที่จะให้ทราบว่า งานของห้องสมุดที่จำเป็น ๆ แต่ละอย่างนั้น มีใครบ้างที่ต้องรับผิดชอบ ห้องสมุดจึงควรทำตารางหน้าที่ต่าง ๆ ขึ้น

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการจัดทำตารางทำงานสำหรับนักเรียนช่วยงานแบบต่าง ๆ การนำไปใช้ควรจะมีการแก้ไขคัดแปลง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของห้องสมุดแห่งนั้น ๆ

ตารางที่ ๑๒

ตัวอย่างการจัดทำตารางทำงานสำหรับนักเรียนช่วยงานห้องสมุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{๑๖} Mary Peacock Douglas, The Pupil Assistant in the School Library (Chicago: American Library Association, 1957), pp. 3-6.

ตัวอย่างที่ ๑๗ ตารางงานประจำสัปดาห์

FORM FOR STUDENT ASSISTANTS' SCHEDULE

<i>Weekly Schedule</i>	<i>Mon.</i>	<i>Tues.</i>	<i>Wed.</i>	<i>Thurs.</i>	<i>Fri.</i>
1ST PERIOD					
Teresa Carrigan	ab	ab	ab	ab	ab
Elizabeth Andrews	cd-1	cd-2	cd-3	cd-4	cd-5
2ND PERIOD					
Alice Brown	ab	ab	ab	ab	ab
John Jones	hc	hc	hc	hc	hc
3RD PERIOD					
Frank Johnson	ab	ab	ab	ab	ab
Phyllis Peacock	efc	efc	efc	efc	efc
4TH PERIOD					
Norman Goode	ab	ab	ab	ab	ab
Paul Ashley	gc	gc	gc	gc	gc
5TH PERIOD					
Pauline Starnes	ab	ab	ab	ab	ab
Mary Frances Carrigan	i	i	i	i	i
6TH PERIOD					
Mary Alford	ab	ab	ab	ab	ab
Nancy Bradley	hc	hc	hc	hc	hc
7TH PERIOD					
Ann Bynum	abc	abc	abc	abc	abc

Circulation Work

- a. Charging materials
- b. Slipping books
- c. Verifying and shelving materials
- d. Reading shelves
- e. Sending daily overdues
- f. Sending second notices
- g. Messenger notices
- h. Clipping
- i. Mending

Shelf Reading

1. Fiction
2. 000-600
3. 600-920
4. 920-921
5. 930-999
6. Reference
7. Magazine stacks
8. 800



ตัวอย่างที่ ๕ ตารางทำงานประจำสัปดาห์ แสดงการสับเปลี่ยนเวลาทำงาน เช่น ผู้ที่
เคยมาทำงานก่อนเช้าในสัปดาห์นี้ ก็เปลี่ยนเป็นทำตอนเย็นในสัปดาห์ต่อไป

ตารางทำงานของนักเรียนชายงานห้องสมุด								
สัปดาห์ที่ ๑								
วัน	เวลา ๘.๐๐ - ๙.๐๐			เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐				
จันทร์	ถนอม	๑.๒.๕	สมพงษ์	๖.๗	วรรณภา	๑.๒.๕	ทีเด็ด	๓.๔.๘
อังคาร	ฤดี	๑.๒.๕	จรรยา	๓.๔	สาริกา	๑.๒.๕	ประทุม	๓.๔.๘
พุธ	วรรณภา	๑.๒.๕	ทีเด็ด	๓.๔.๘	ถนอม	๑.๒.๕	สมพงษ์	๖.๗
พฤหัสบดี	สาริกา	๑.๒.๕	ประทุม	๓.๔.๘	ฤดี	๑.๒.๕	จรรยา	๓.๔
ศุกร์	ถนอม	๑.๒.๕	สมพงษ์	๖.๗	วรรณภา	๑.๒.๕	ทีเด็ด	๓.๔.๘
สัปดาห์ที่ ๒								
วัน	เวลา ๘.๐๐ - ๙.๐๐			เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐				
จันทร์	จรรยา	๑.๒.๕	ฤดี	๓.๔	ประทุม	๑.๒.๕	สาริกา	๓.๔.๘
อังคาร	ทีเด็ด	๑.๒.๕	วรรณภา	๓.๔.๘	สมพงษ์	๑.๒.๕	ถนอม	๖.๗
พุธ	ประทุม	๑.๒.๕	สาริกา	๓.๔.๘	จรรยา	๑.๒.๕	ฤดี	๓.๔
พฤหัสบดี	สมพงษ์	๑.๒.๕	ถนอม	๖.๗	ทีเด็ด	๑.๒.๕	วรรณภา	๓.๔.๘
ศุกร์	จรรยา	๑.๒.๕	ฤดี	๓.๔	ประทุม	๑.๒.๕	สาริกา	๓.๔.๘

๑๘ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, บรรณารักษศาสตร์ยุคประยุกต์
มัธยมศึกษา (พระนคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, ๒๕๐๗), หน้า ๕๐-๕๑.

งานที่ต้องทำตามหมายเลขดังนี้ คือ

๑. คู่มือความสะดวกเรียบร้อยทั่วไปในหอสมุด
๒. ระบายหนังสือ
๓. จัดหนังสือเข้าชั้น
๔. ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือบนชั้น
๕. ประทับตราหนังสือ
๖. ทำบัตรหนังสือ ลงเลขเรียกหนังสือ
๗. บัตรกำหนดสงและซองหนังสือ
๘. ซ่อมหนังสือ
๙. ตัดเก็บภาพและเรื่องราวต่าง ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างที่ ๓^{๑๘} ตารางทำงานประจำวัน

SCHEDULE OF DAILY DUTIES*						
Week of _____ (date)						
Duty	Before School	1st Period	2nd Period	3rd Period	4th Period	5th Period
DESK DUTIES	Joe Kelly	Marjory Fry	Kathy Beard	David Boyles	Paul Daugherty	Shirley Cox
Charging Slipping						
Circulation statistics	FNF	FNF	FNF	FNF	FNF	FNF
Fines collected	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ROOM DUTIES		Betty Overton	Trudy Myers	Bill Renfrow	Jolene Davis	Susan Clearly
SHELF DUTIES		Sharon Finchum	Lois Wise	Darline Gray	Maxine Purdy	Jean Millson
Shelving Reading		000-399	400-699	700-899	Fiction A-M	Fiction N-Z
CHANGE DATERS						Joan Beatty
OVERDUE NOTICES				Betty Overton		

*Adapted from *Checklist of Daily Duties* (Library Workshop Bulletin, Eugene, Univ. of Oregon, 1953), p. 63.

ตัวอย่างที่ ๕^{๒๐} ตัวอย่างทำงานสำหรับแต่ละคน

STUDENT'S LIBRARY ASSIGNMENT SCHEDULE					
Name		Sally Allen		School period	
Month		November		III	
WEEK	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
I	Charging desk	Charging desk	Charging desk	Charging desk	Charging desk
II	Collate and open new books	Collate and open new books	Alphabetize cards	Alphabetize cards	Assemble material for Miss A. Jones
III	Process new books	Process new books	Reserve desk	Read shelves 800s	See librarian for special assignment
IV	Straighten room Read shelves 500s	Shellac new books	Reserve desk	Change bulletin board display	Refile returned magazines

จากตัวอย่างตารางที่แสดงไว้ อาจสรุปได้ดังนี้คือ
 ตัวอย่างที่ ๑ (หน้า ๒๔๖) แสดงการจัดตารางทำงานสำหรับนักเรียนประจำ
 แต่ละสัปดาห์ นักเรียนช่วยงานมีเวลาว่างเข้าช่วยงานห้องสมุดเป็นรายชั่วโมง งาน
 ประจำที่ขาดไม่ได้ คืองานจ่ายรับหนังสือ ซึ่งจะต้องจัดให้นักเรียนช่วยทุกชั่วโมงและ
 ทุกวัน

^{๒๐} Ibid., p.43.

ตัวอย่างที่ ๒ เป็นการจัดการทำงานสำหรับนักเรียนที่มีเวลาว่างช่วยงานเฉพาะ
ตอนเช้าและตอนเย็น ในตัวอย่างแสดงให้เห็นการจัดเวลาทำงานให้ผู้ที่เคยทำงานตอนเช้า
ไปทำงานตอนเย็น และผู้ที่ทำงานตอนเย็นได้มีโอกาสไปทำงานตอนเช้าบ้าง

ตัวอย่างที่ ๓ เป็นการจัดการงานให้นักเรียนทำงานในวันหนึ่ง ๆ โดยจัดหน้าที่
ของงานไว้ในตารางคานช้ายมือ ส่วนเวลาทำงานและรายชื่อผู้ช่วยงานตลอดจนรายละเอียด
ของงานอยู่ในช่องคานขวามือ สำหรับงานที่เื้อจ่ายรับ ผู้ช่วยควรมีหน้าที่กรอกรายการ
สถิติจ่ายรับและจำนวนเงินค่าปรับในแต่ละชั่วโมงลงในตาราง

ตัวอย่างสุดท้าย เป็นตัวอย่างตารางทำงานของผู้ช่วยงานแต่ละคนในรอบ ๑ เดือน
ในตารางจะบอกให้รู้เลยว่า นักเรียนช่วยงานผู้ที่มีเวลาว่างในชั่วโมงที่เท่าไร

ตารางแต่ละแบบช่วยให้เด็กนักเรียนผู้ปฏิบัติงานทราบกำหนดเวลาทำงานและ
ลักษณะของงานที่ตนต้องทำในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ส่วนผู้ควบคุมก็จะทราบได้ว่าในแต่ละช่วง
เวลามีคนทำงานครบทุกอย่างที่ต้องทำแล้วหรือไม่ ใครทำอะไร ตารางซึ่งแสดงการทำงาน
ของเด็กหลาย ๆ คนพร้อมกัน กับตารางซึ่งแสดงงานของเด็กแต่ละคนตลอดระยะเวลา
ทำงานนั้นให้ประโยชน์แตกต่างกันอยู่ จึงควรมีทั้งสองประเภท

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คู่มือทำงาน (Manual) สำหรับนักเรียนช่วยงานห้องสมุด หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ก็ตาม นับว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะห้องสมุดจะใช่เป็นเครื่องมือ แนะนำการทำงานให้ใคร่เบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ ที่อาจจะเกิดจากการหลงลืมหลังจากที่บรรณารักษ์ใดแนะนำให้เข้าใจแล้ว

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างคู่มือสำหรับผู้ช่วยงานห้องสมุด (Library Helper's Handbook) ที่ห้องสมุดโรงเรียนชั้นประถมราเลIGH (Raleigh) จัดทำขึ้น ถึงแม้จะเป็นคู่มือของโรงเรียนประถม แต่ห้องสมุดโรงเรียนทุกระดับสามารถนำไปใช้ได้ อยางดี

คู่มือสำหรับผู้ช่วยงานห้องสมุด

๑. คุณสมบัติของผู้ช่วยงานห้องสมุด

- ๑) เลือกนักเรียนผู้ช่วยจากนักเรียนชั้นปีที่ ๓ - ๘ (grade 3-8)
- ๒) นักเรียนผู้ช่วยต้องได้รับการสนับสนุนจากครูอาจารย์และครูใหญ่
- ๓) นักเรียนที่ใคร่เลือกต้องแสดงว่ามีความสนใจที่จะทำงานห้องสมุด
- ๔) นักเรียนต้องตั้งใจทำงานก่อนโรงเรียนเช้า และหลังโรงเรียนเลิกแล้ว และเขารวมประชุมกับผู้ช่วยงานห้องสมุดทุกครึ่ง
- ๕) นักเรียนผู้ช่วยต้องมีความเอื้อเฟื้อตลอดเวลา
- ๖) นักเรียนผู้ช่วยต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๗) นักเรียนผู้ช่วยต้องเป็นผู้ที่ไวใจดี
- ๘) นักเรียนผู้ช่วยต้องเป็นพลเมืองดี
- ๙) นักเรียนผู้ช่วยควรจะช่วยบริการอย่างน้อยที่สุดครึ่งปี

๒. ชุมนุมห้องสมุด (Library Club)

นักเรียนผู้ช่วยในห้องสมุดอาจจะจัดตั้งชุมนุมขึ้น โดยมีการประชุมทุกเดือน มีประธาน รองประธาน เลขานุการ และผู้เสนอรายงาน สมาชิกของชุมนุมห้องสมุด

อาจจะแบ่งออกเป็นคณะกรรมการแผนกต่าง ๆ เช่น กรรมการร่างโครงการ (Program Committee) กรรมการฝ่ายสังคม (Social Committee) กรรมการประชาสัมพันธ์ (Publicity Committee) กรรมการฝ่ายงานจ่ายรับ (Circulation Work Committee) กรรมการหน้าที่คานกลไก (Mechanical Duties Committee) กรรมการดูแลรักษา (Home - keeping Committee)

๓. หน้าที่ดูแลรักษา

๑) ก่อนโรงเรียนเช้า

(๑) ทำความสะอาดฝุ่นในห้อง

ก. หนังสือและชั้นหนังสือ

ข. โต๊ะและเก้าอี้

(๒) ดูแลรักษาโต๊ะเก้าอี้ให้สะอาดและเป็นระเบียบ

(๓) เหลาดินสอ

(๔) จัดดอกไม้

๒) หลังโรงเรียนเลิก

(๑) ดูแลต้นไม้

(๒) ทำความสะอาดอ่างน้ำในห้องทำงาน

(๓) ทำความสะอาดแทนประตูปัดและเติมหมึก (จำเป็นต้องทำทุก ๒ สัปดาห์)

๓) หน้าที่ในระหว่างห้องสมุดเปิด (ผู้ช่วยห้องสมุดทุกคน)

(๑) ให้ยิ้มคินสอปากกาและติดตามกิน

(๒) ดูแลรักษาโต๊ะให้สะอาดและเป็นระเบียบ

(๓) จัดวารสารประจำวัน

๕. งานด้านกลไก (Mechanical Work)

- ๑) เปิดหนังสือตามคำแนะนำของบรรณาธิการ
 - (๑) ถอดหนังสือให้สันหนังสือวางอยู่บนโต๊ะ
 - (๒) กดปกคานหน้าลงจนแตะกับพื้นโต๊ะ
 - (๓) กดปกคานหลังลงจนแตะกับพื้นโต๊ะ ในขณะที่เคียวกันก็ถือตัวหนังสือให้ตั้งตรง
 - (๔) เปิดหนังสือคานหน้า ๕-๓ แขน แล้วกดลง แล้วเปิดคานหลังสลักกัน จนกว่าจะเสร็จตามคำแนะนำของบรรณาธิการ
- ๒) ปรตบตราห้องสมุด
 - (๑) ปรตบหน้าปกในตรงกลางคานบน
 - (๒) ปรตบหน้าลับ (Secret page) ตรงกลางคานบน หน้าลับสำหรับห้องสมุดแห่งนี้ คือ
 - (๓) ปรตบหน้าสุดท้ายคานล่าง
 - (๔) ปรตบหน้าอื่น ๆ ตอนบน ถาบรรณาธิการเห็นควร
 - (๕) ปรตบในที่อื่นที่บรรณาธิการเห็นควร คือ
 - ก.
 - ข.
- ๓) ของบัตร
 - (๑) ตีคของบัตรที่ปกหลังคานในคอนไปข้างล่าง เว้นแต่มีภาพ
 - (๒) บรรณาธิการจะให้คำแนะนำสำหรับหนังสือพิเศษ
- ๔) บัตรกำหนดสง
 - (๑) ตีคบัตรกำหนดสง ตรงข้ามของบัตร หรือตรงที่ ๆ บรรณาธิการกำหนดให้

๕. จายรับหนังสือ

๑) ใ้ยืมหนังสือ

- (๑) กรวฉบับัทรหนังสือคูให้ทรงกับของบัตร
- (๒) ใ้ให้นักเรียนที่จะยืมหนังสือเขียนชื่อ และชั้นเรียนในบัตรหนังสือ การปฏิบัติขั้นนี้อาจทำได้ที่ยืมได้
- (๓) ประทับบัตรหนังสือและบัตรกำหนดส่ง
- (๔) ถ่าบัตรหนังสือเต็ม นำบัตรหนังสือใบเก่าและใบใหม่ไปหาครูบรรณารักษ์ ซึ่งจะเปลี่ยนใบใหม่ด้วยหมึก ใ้ใส่กาทะมาทาในใบเก่า แล้วเก็บไว้ หรือ ติคบัตรใหม่เข้ากับบัตรเก่าแล้วใ้ให้นักเรียนเขียนในบัตรใหม่ ทำบัตรใหม่ในภายหลัง
- (๕) การใ้ยืมหนังสือ อาจใ้ยืมโดยผู้ช่วยของห้องสมุดหรือครูบรรณารักษ์เท่านั้น

๒) ใ้ยืมหนังสือข้ามคืน

- (๑) ใ้ยืมหนังสือข้ามคืนตามลำดับชั้นแบบเดียวกับใ้ยืมหนังสือหมุนเวียนธรรมดา
- (๒) เก็บบัตรหนังสือไว้ในที่เก็บบัตรหนังสือข้ามคืน
- (๓) หนังสือจอง วารสาร และวัสดุจากตู้จุดสาร เท่านั้นที่ใ้ยืมข้ามคืน

๓) ใ้ยืมหนังสือคืน

- (๑) รวบรวมหนังสือทั้งหมด
- (๒) ติงบัตรหนังสือจากที่เก็บ
- (๓) เปิดหนังสือทุกเล่มไว้บนโต๊ะ แยกนวนิยาย และสารคดีไว้ต่างหาก
- (๔) ใ้ตรวจดูแกง ชื่อหนังสือและเลขทะเบียนในหนังสือกับบัตรใ้ตรงกัน แล้วใ้ใส่เขาของบัตร
- (๕) เก็บหนังสือไว้รวมกัน และใ้โอกาสสนทนอื่นที่องการอ่าน

- (๖) ถ้าต้องการยืมหนังสือคอล โห้ผู้อ่านเก็บหนังสือไว้จนกว่าหาบัตรใส่หนังสือเล่มอื่น ๆ หมดแล้ว จึงแจ้งให้ผู้อ่านจะขอยืมต่อทราบ
- (๗) เก็บหนังสือเข้าในชั้นที่กำหนดไว้
- (๘) ผู้ช่วยห้องสมุดตรวจดูหนังสือที่ยังไม่ได้รับคืน ทำรายชื่อนักเรียนที่ยังไม่คืนหนังสือคืน และพยายามให้ผู้อ่านนำมาคืน
- (๙) นักเรียนที่มีหนังสือเกินกำหนดส่ง อาจจะไม่ให้ยืมหนังสือเพิ่มเติม จนกว่าจะนำหนังสือเล่มที่เกินกำหนดส่งแล้วมาคืน
- (๑๐) นักเรียนซึ่งยังเป็นหนี้ค่างหนังสือหายหรือหนังสือชำรุด อาจจะไม่ให้ยืม จนกว่าจะชำระเงินเรียบร้อยแล้ว

๖. เตรียมหลักฐานจ่ายรับเมื่อหมดเวลา

- ๑) ให้เวลา ๑๐ นาที ก่อนห้องสมุดปิด สำหรับให้ผู้อ่านมีเวลาเตรียมทำหลักฐานจ่ายรับ
- ๒) แยกบัตรหนังสือนวนิยายและสารคดี
- ๓) นับบัตรนวนิยายและเขียนจำนวนในของวันที่ตามชื่อครู
- ๔) ใช้เครื่องมือแยกบัตร แยกบัตรตามชื่อผู้แต่ง
- ๕) นับหนังสือสารคดีแล้วเขียนจำนวนในของวันที่ตามชื่อครู
- ๖) ใช้เครื่องมือแยกบัตร แยกบัตรตามเลขหมู่ แต่ละหมู่เรียงตามลำดับชื่อผู้แต่ง
- ๗) ทำรายชื่อนหนังสือเกินกำหนดส่ง และเรียงบัตรหนังสือเกินกำหนดส่งไว้ในที่ที่กำหนดไว้
- ๘) เก็บบัตรทั้งหมดไว้ด้วยกันตามชื่อครู แล้วเก็บไว้ในที่เก็บบัตร

๗. การนำหนังสือเข้าชั้น - การอ่านชั้น

- ๑) การนำหนังสือเข้าชั้นและการสำรวจชั้น

- (๑) นำหนังสือเข้าชั้นตามเลขเรียกหนังสือ และแต่ละหมู่เรียงตามลำดับอักษรของผู้แต่ง
 - ก. เก็บหนังสือนวนิยายทั้งหมดไว้ด้วยกัน เรียงตามลำดับผู้แต่ง
 - ข. เก็บหนังสือที่มีเลขหมู่ไว้ตามลำดับเลข และในเลขหมู่เดียวกันเรียงตามลำดับอักษรของชื่อสุดท้ายของผู้แต่ง
- (๒) เมื่อนำหนังสือแต่ละเล่มเข้าชั้น ตรวจสอบว่ามีบัตรหนังสือที่ถูกต้องอยู่ในช่องบัตรแล้ว
- (๓) วางที่กันหนังสือไว้สุดแถวแต่ละแถวเพื่อให้หนังสือตั้งตรง
- (๔) เก็บหนังสือที่มีขนาดใหญ่เกินไปไว้ราว ๆ ตอนสุดชั้นที่ควรอยู่หรือปลายแถวแต่ละแถว
- (๕) ถ้าไม่รู้ว่าหนังสือจะอยู่ชั้นไหน ก็ให้ถามบรรณารักษ์

๒) อานชั้น

- (๑) อานชั้นเพื่อควานหนังสืออยู่เป็นระเบียบหรือไม่ ถ้าไม่แน่ใจว่าหนังสือจะอยู่ถูกที่ ให้ถามบรรณารักษ์
- (๒) ถ้าหนังสือขาดและจำเป็นต้องซ่อม นำไปไว้ที่ทำงานของบรรณารักษ์

๓) การสำรวจชั้น

- (๑) การสำรวจชั้นหมายถึงตรวจหนังสือในชั้นว่ามีเล่มใดหายไป
- (๒) การสำรวจทำโดยเทียบหนังสือในชั้นกับบัตรแจ้งหมู่ " บัตรแจ้งหมู่ " คือ บัตรหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดเรียงอย่างเดียวกับหนังสือในชั้น
 - (๑) บรรณารักษ์จะให้คำแนะนำโดยเฉพาะเพื่อช่วยเหลือการสำรวจ

๔. การให้ยืมวัสดุจากจุดดูสาร

ถ้าได้รับคำขอร้องให้หาภาพ ทัศนสาร หรือ จุดดูสารเกี่ยวกับหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง เช่น คาโรไลนาเหนือ (North Carolina)

- ๑) ช่วยเหลือผู้มอบเงินในการหาหนังสือเกี่ยวกับหัวข้อนี้ โดยคู่มือรายการและที่อยู่ของหนังสือในชั้น
- ๒) หาหัวข้อนี้ในจุดสาร ซึ่งเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง
- ๓) เขียนชื่อหัวข้อนี้ในบัตรหนังสือหรือในกระดาษขนาดบัตรหนังสือ
- ๔) เขียนวันที่ ชื่อผู้มอบ และชั้นเรียนในบัตร
- ๕) ใ้ชื่อ เขียนหมายเลขภาพและหมายเลขจุดสารที่ขอยืม
- ๖) เรียงบัตรหลังชื่อครู
- ๗) วัสดุพวกนี้ให้ยืมเข้าคืนเท่านั้น เว้นแต่ครูขอยืมเพื่อใช้ในห้องเรียน

๕. ทำรายชื่อหนังสือเกินกำหนดส่ง และเขียนใบหวง

- ๑) ดึงบัตรหนังสือซึ่งเกินกำหนดส่ง ออกจากที่เก็บบัตรทั้งหมด
- ๒) เรียงบัตรตามลำดับชื่อนักเรียน
- ๓) เขียนชื่อครูแล้วขีดเส้นใต้ กับใส่หมายเลขห้องในกระดาษ
- ๔) เขียนชื่อนักเรียนที่ยืมหนังสือ แล้วลอกชื่อหนังสือที่ปรากฏในบัตรหนังสือลงข้างชื่อนักเรียน
- ๕) ก่อนส่งรายชื่อไปแต่ละห้อง คนหนังสือในชั้นที่ควรอยู่และหนังสือพวกที่ยังไม่ยืมบัตรก่อน
- ๖) นำรายชื่อไปที่ชั้นเรียน และพยายามตามหนังสือเกินกำหนดส่งให้ได้หมด

๑๐. ช่วยนักเรียนหาหนังสือและวัสดุต่าง ๆ

- ๑) นักเรียนต้องการ " หนังสือเรื่องใด ๆ "
 - นำนักเรียนผู้นั้นไปที่ชั้นมีเครื่องหมาย " F " ถ้าขอให้ช่วยเลือกก็จงชี้หนังสือที่ท่านชอบและคนอื่น ๆ ชอบด้วย
- ๒) นักเรียนต้องการหนังสือเกี่ยวกับหัวข้อพิเศษ เช่น เรื่องสุนัข มา หรือดาวบอย

- นำนักเรียนผู้นั้นไปที่ตู้บัตรรายการ และอธิบายให้ทราบวิธีหาบัตรเรื่อง (Subject Card) เพื่อเลือกเรื่องที่ต้องการจากบัตรรายการแล้ว ก็ช่วยหาหนังสือในชั้น
- ๓) ต้องการหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่หรือสิ่งของ หรือเหตุการณ์
 - แสดงให้นักเรียนรู้จักใช้สารานุกรม แนะนำว่าควรจะดูสารานุกรมทุกชุด เพื่อจะได้ข้อเท็จจริงและภาพต่าง ๆ กันเกี่ยวกับหัวข้อนั้น
- ๔) นักเรียนต้องการหาคำแห่งของสถานที่
 - พาไปหาหนังสือแผนที่ (Atlas) แนะนำให้ใช้ดัชนี และอธิบายวิธีหาคำแห่งในภาพแผนที่ (Map) นักเรียนอาจจะต้องการความช่วยเหลือในการใช้แผนที่บาง
- ๕) นักเรียนต้องการภาพไปแสดงในชั้นเวลาเสนอรายงาน
 - นำไปที่ตู้เก็บภาพ (picture file) และแนะนำวิธีเก็บภาพตามลำดับหัวข้อวิชา (Subject)
- ๖) นักเรียนต้องการนำจุดสารและภาพออกไปจากห้องสมุด
 - อธิบายให้ทราบถึงวิธีขยิวัดคุดังกล่าว เพื่อนำไปใช้ในชั้นหรือโรงขามค้นที่บาน

๑๑. วารสาร

- ๑) เปิดวารสารใหม่ทุกเล่ม
- ๒) ตรวจเช็ควารสารในบัตรสำหรับเช็ค (check - card)
- ๓) ประทับตราห้องสมุด (ตำแหน่งเดียวกับที่ประทับในหนังสือ)
- ๔) ไลปกทลาสติก
- ๕) นำวารสารใหม่เข้าชั้น วางในตำแหน่งที่ควรอยู่ในชั้นวารสาร
- ๖) นำวารสารเก่าเข้าชั้น วางไว้ในที่ ๆ ควรอยู่

๑) จารย์วารสารดังนี้ :-

- (๑) เลือกบัตรที่สมควรที่มีชื่อวารสาร เรื่องนั้นจากที่เก็บบัตรที่โต๊ะจารย์
- (๒) ให้นักเรียนเขียนชื่อและชั้นเรียนในบัตร
- (๓) เขียนวันที่ออกวารสารในบัตร
- (๔) เรียงบัตรหลังชื่อครู
- (๕) เมื่อได้รับวารสารคืน ชีตเส้นรายชื่อผู้ยืม แล้วเรียงบัตรร่วมกับบัตรวารสารเรื่องอื่น ๆ ตามลำดับอักษร^{๒๑}

การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จารย์

หัวหน้าบริหารในแผนกควรจะต้องเอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างดีพอ เพื่อให้ งานต่าง ๆ เป็นผลสำเร็จ การที่จะให้งานสำเร็จลุล่วงตามจุดหมายนั้น ไม่ใช่อยู่ที่การ แบ่งหน้าที่ต่าง ๆ อย่างรัดกุมครบเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความพอใจของบุคคลที่ได้รับมอบ หมายงานด้วย เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนจะต้องได้รับคำแนะนำให้เข้าใจอย่างชัดเจนถึง สภาพของงาน เวลาทำงานในสัปดาห์หนึ่ง ตารางทำงานประจำสัปดาห์ วันหยุดและ วันลาป่วย เวลาที่สิ้นเปลืองไปเพราะความล่าช้าและเหตุอื่น ๆ การประกันสังคม และประโยชน์ที่จะได้จากการเข้าโรงพยาบาลและยาคัด หัวหน้าบริหารควรเก็บหลัก ฐานที่แสดงความเข้าใจในการทำงานไว้ เพื่อประโยชน์ด้านการบริหาร กำนัดใจของคณะ เจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับากำหนดกฎเกณฑ์ทุกอย่างให้ยุติธรรมและสม่ำเสมอ คนงาน ทุกคนควรมีโอกาสเสนอคำร้องเรียนและการวิพากษ์วิจารณ์

การให้คำแนะนำเบื้องต้นและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ควรจะใช้คู่มือสำหรับ

^{๒๑} Library Helper's Handbook (Raleigh, N.C., Raleigh Public Schools, 1953), cited by M.P. Douglas, The Pupil Assistant in the School Library (Chicago : American Library Association, 1957), pp. 45-51.

เจ้าหน้าที่ (Staff manual) ในคู่มือการจะมีรายการซึ่งเขาเกี่ยวกับวิธีจ่ายรับ
 (Circulation procedures) ตัวอย่างแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้และมีบันทึกการคัด
 สิ้นใจ การประชุมเจ้าหน้าที่ควรจัดให้มีโดยสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายปัญหาและวาง
 นโยบาย ในห้องสมุดใหญ่ ๆ ควรมีการประชุมหัวหน้าแผนก (Section heads)
 นอกเหนือจากการประชุมเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิ ควรแยกการประชุมระหว่างเสมียนกับเจ้าหน้าที่
 แผนกเพื่อประโยชน์ในด้านการบริหาร ในห้องสมุดทุกขนาดการประชุมเจ้าหน้าที่จ่ายรับ
 ทั้งหมดจะได้ประโยชน์หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสนับสนุนให้ทุกคนได้เสนอ
 ความคิดเห็นอย่างเสรี^{16b}

การจัดเตรียมตารางทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่จ่ายรับต้องรับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้อ่านติดต่อกันไปตลอดเวลา
 ที่ห้องสมุดเปิด การให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีตารางทำงานโดยสม่ำเสมอ จัดชั่วโมง
 ของเจ้าหน้าที่มีวุฒิและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่โต๊ะจ่ายรับไว้อย่างเพียงพอ เพื่อให้กำลังใจ
 เจ้าหน้าที่ควรแบ่งงานใหญ่ๆ ธุรกรรม ยึดถือเอาคุณสมบัติส่วนบุคคล ประสบการณ์และการ
 ฝึกอบรม และพิจารณาความชอบของแต่ละคนที่ทำงานในชั่วโมงใด เป็นหลักให้
 ความยุติธรรมแก่ทุกคน การจัดทำตารางทำงาน ควรพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่รับ
 ปรึกษามีประสบการณ์และมีเวลาทำงานสมดุลย์กัน นอกจากนี้ในวันหนึ่ง ๆ จะมีชั่วโมง
 ที่มีผู้ใช้ห้องสมุดมากเป็นพิเศษ จึงจำเป็นต้องคาดการณ์ล่วงหน้า และจัดเจ้าหน้าที่บริการ
 ให้พอเพียง

ที่โต๊ะจ่ายรับควรจะมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการฝึกอบรมทำหน้าที่อยู่ประจำทุกชั่วโมง
 ที่ห้องสมุดเปิด ห้องสมุดสถาบันการศึกษาที่มีเจ้าหน้าที่น้อยคนและห้องสมุดเปิดบริการ
 หลายชั่วโมง ก็ให้นักเรียนผู้ช่วยที่มีความชำนาญงานจ่ายรับประจำอยู่ในชั่วโมงที่มีคนใช้

นอบ เจ้านาที่ประจำโต๊ะควรจะมีสุขภาพดีเฝ้า ๆ กับมีความสนใจที่จะทำงาน การจัดการงานเฉพาะบุคคลสำหรับเจ้านาที่มีวุฒิ ต้องไม่ให้ทำงานนานเกินไป จนเกิดความเคร่งเครียด ควรกำหนดให้แต่ละคนทำงานตามความสามารถและความสนใจประจำตัว การเปลี่ยนแปลงตารางทำงานอยู่เสมอไม่ควรกระทำ แต่จำเป็นต้องมีการยืดหยุ่นเมื่อมีปัญหาฉุกเฉิน เช่นในเวลาที่เจ้านาที่บางคนเจ็บป่วยและในเวลาที่ผู้ใช้มีความต้องการมากผิดปกติ

ถ้าห้องสมุดเปิดในระหว่างปิดเทอมและวันหยุด ต้องจัดทำตารางทำงานให้ได้บริการที่ดีที่สุด ในขณะเดียวกัน เจ้านาที่ก็ไม่เสียผลประโยชน์ในวันหยุดด้วย การกำหนดงานในระหว่างวันหยุด ควรให้ความยุติธรรมแก่เจ้านาที่เช่นเดียวกับตารางประจำ^{๒๓}

ความร่วมมือกับเจ้านาที่แผนกอื่น

เจ้านาที่แผนกจ่ายรับควรจะมีความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ ในห้องสมุด เจ้านาที่แต่ละคนควรมีความเข้าใจงานอื่น ๆ ของห้องสมุดทั้งหมด ควรจัดโครงการฝึกอบรมใหม่ประสบการณ์อย่างกว้างขวางเพื่อเพิ่มความสามารถยืดหยุ่นได้มากที่สุด บางห้องสมุดจัดการงานผลัดเปลี่ยนกับแผนกอื่น โดยถือว่าเจ้านาที่ทุกคนเป็นตัวแทนของห้องสมุด ซึ่งจะทองมีความสามารถช่วยเหลือแผนกอื่น ๆ ได้ ห้องสมุดที่มีเจ้านาที่มากพอสามารถช่วยเหลือแผนกตอบคำถามและช่วยการคนควา แผนกจัดหา และแผนกบัญชีรายการได้อย่างดี เจ้านาที่ทั้งสี่มีหน้าที่ได้รับการอบรมมาอย่างดีและเจ้านาที่มีวุฒิสามารถให้บริการคนควาอ้างอิง ตอบคำถาม และให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว เป็นการช่วยแบ่งเบาหน้าที่ของเจ้านาที่แผนกตอบคำถามและช่วยการคนควา ซึ่งควรไปทำหน้าที่ตอบคำถามที่ยากและเสียเวลามากกว่า ความร่วมมือกัน เช่นนี้จะช่วยจัดปัญหาการร้องเรียนจากผู้ใช้ ซึ่งจะต้องรับบริการจากแผนกโน้นแผนกนี้ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา

^{๒๓} Lyle, op. cit., pp. 104-105.

ความช่วยเหลือที่เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับ จะช่วยแผนกจัดหาก็คือ การทำรายชื่อนั่งสื่อบริการที่ผู้อ่านเสนอมาส่งให้แผนกจัดหาในทันที เพื่อจัดทำให้ทันความต้องการของผู้อ่าน การให้คำแนะนำแก่ผู้อ่านไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับจะโคจรมาถึงแขนงวิชาใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้กำลังสนใจและห้องสมุดยังไม่มีวัสดุเกี่ยวกับแขนงวิชาใหม่เหล่านั้น การเสนอให้เจ้าหน้าที่แผนกจัดหา จัดหาวัสดุใหม่ ๆ ในทันทีนอกจากจะเป็นการจัดบริการที่ดีแล้ว ยังเป็นการเพิ่มเติมวัสดุของห้องสมุดที่ยังขาดแคลนอีกด้วย

เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายรับซึ่งทำหน้าที่บริการประชาชน เป็นผู้ที่มีโอกาสช่วยเหลือผู้ใช้ในการแปลความหมายบัตรรายการ เพราะฉะนั้นเมื่อมีปัญหาและความยุ่งยากใด ๆ ที่เกิดจากการใช้เครื่องมือทางบรรณการณนี้และผ่านไปให้แผนกบัตรรายการทราบ ก็จะได้มีการแก้ไขปรับปรุงปัญหาและข้อยุ่งยากเหล่านั้นให้หมดไป นอกจากนี้อาจจะแนะนำให้ใช้หัวเรื่องใหม่ ๆ หรืออ้างอิงไปหาหัวเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้งานบริการเกิดผลดียิ่งขึ้น^{๒๔}

ทะเบียนสมาชิกห้องสมุด

วัตถุประสงค์ขั้นมูลฐานของการลงทะเบียนสมาชิก ก็เพื่อต้องการทราบว่า ใครมีวัสดุของห้องสมุด และบุคคลใดลักษณะทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นอย่างไร ถ้าหนังสือเล่มที่ถูกยืมไปไม่ได้รับคืน จะไปติดตามได้ที่ไหน ประโยชน์อื่น ๆ คือ โคจรจำนวนของผู้ยืมที่แน่นอน สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) สามารถเก็บมาตรฐานจำนวนผู้ยืมไว้ได้ คือ ผู้ยืมที่เป็นผู้ใหญ่ (อายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป) มีจำนวน ๒๐-๔๐ % ของประชาชนทั้งหมด และผู้ยืมที่เป็นผู้เยาว์ (อายุ ๕ ปี - ๑๔ ปี) มีจำนวน ๓๕-๕๕ % ของประชาชนทั้งหมด^{๒๕} จากบัตรลงทะเบียนสามารถนำไปใช้ใน

^{๒๔} McNiff, op. cit., pp. 15-16.

^{๒๕} American Library Association, A National Plan for Public Library Service (Chicago: ALA, 1948), p. 17, cited by Maurice F. Tauber, Technical Services in libraries (New York: Columbia University Press) p. 344.

การศึกษา ความเข้มแข็งของห้องสมุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับประชาชน การเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นที่มีขอบข่ายและโครงการคล้าย ๆ กัน ตลอดจนการประเมินผลการจายรับของห้องสมุดแห่งนั้นเอง^{๒๖}

วิธีลงทะเบียนโดยทั่ว ๆ ไป ให้ผู้ที่ประสงค์จะขอยืมหนังสือกรอกใบสมัครขอความที่ขอให้กรอกมักจะมีชื่อผู้ยืม ที่อยู่บ้านและหมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ทำงาน และหมายเลขโทรศัพท์ ตำแหน่งหน้าที่ ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประกัน

การเก็บรักษาใบสมัครมี ๒ วิธี คือ วิธีที่ ๑ เรียงตามลำดับหมายเลข โดยใส่หมายเลขไว้ในแบบฟอร์มใบสมัคร หมายเลขนี้จะใส่ไว้ในบัตรใหญ่ขึ้นคือใบประจำตัวควย เรียกว่า หลักฐานแบบเลขทะเบียน (Numerical record) ห้องสมุดบางแห่งทำทะเบียนแบบนี้ในสมุดแทนที่จะทำในบัตรหรือใบสมัคร วิธีที่ ๒ คือเรียงตามลำดับอักษรของชื่อผู้ยืม ห้องสมุดที่ใช้หลักฐานแบบเลขทะเบียน มักจะเก็บหลักฐานตามตัวอักษรไว้ควย กำหนดระยะเวลาลงทะเบียนแต่ละครั้ง สำหรับห้องสมุดประชาชนมักกำหนดภายในเวลา ๓ ปี^{๒๗}

ทะเบียนของเด็ก ๆ มักจะเก็บแยกจากทะเบียนของผู้ใหญ่ เด็ก ๆ ที่อนุญาตให้ยืม ห้องสมุดส่วนมากต้องการแต่เพียงว่า ให้มีความสามารถเซ็นชื่อของตัวเองได้ บางห้องสมุดกำหนดให้เป็นเด็กที่กำลังเรียนอยู่ในชั้นปีที่ ๓ ห้องสมุดบางแห่งก็ตั้งเป็นเงื่อนไขไว้ว่า ให้ผู้ปกครองของเด็กเซ็นชื่อในใบสมัครในฐานะเป็นผู้ประกัน วิธีลงทะเบียนของเด็กห้องสมุดประชาชนส่วนมาก ปฏิบัติดังต่อไปนี้โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน คือ ๑) ลงทะเบียนลงในบัตรสำหรับเด็กโดยใช้สัญลักษณ์แตกต่างจากของผู้ใหญ่ ๒) กำหนดหมายเลขไว้ช่วงหนึ่งเป็นเลขทะเบียนของเด็ก ๓) บัตรยืมของเด็กใช้สีแตกต่างจากของผู้ใหญ่ ๔) ระยะเวลาลงทะเบียนสำหรับเด็ก

^{๒๖} Maurice F. Tauber, Technical Services in Libraries (New York : Columbia University Press, 1963), p. 344.

^{๒๗} Ibid., p. 345.

เด็ก กำหนดไว้เพียง ๑ ปี แทนที่จะเป็น ๓ ปี เหมือนผู้ใหญ่และเมื่อเด็กอายุถึง ๑๔ ปี หรือกำลังเรียนอยู่ชั้นปีที่ ๕ ก็จะโอนจากบัตรเด็กเป็นบัตรผู้ใหญ่^{๒๘}

สำหรับห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ให้สิทธิพิเศษในการยืมแก่ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาที่ลงทะเบียนทุกคน วิธีลงทะเบียนที่ปฏิบัติกันโดยมากใจวีซีคือไปนี้

- ๑) ให้นักศึกษาแสดงบัตรประจำตัวที่ได้รับจากสถานศึกษา วิธีนี้ส่วนมากใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย
- ๒) ให้นักศึกษาแสดงใบรับเงิน
- ๓) ให้อยืมเขียนชื่อไว้ในบัตรหนังสือ
- ๔) มีบัตรทะเบียนเก็บไว้ที่โต๊ะจ่ายรับ เมื่อผู้ยืมเขียนใบขอยืมหนังสือ เจ้าหน้าที่ก็จะคนบัตรทะเบียน เพื่อตรวจดูว่า ผู้ยืมคนนั้นลงทะเบียนแล้วหรือยัง ดูลายเซ็นว่าตรงกันหรือไม่ และยังมีปัญหาต่าง ๆ เช่น ค่าประกันหรือไม่^{๒๙}

สถิติการลงทะเบียนที่ห้องสมุดทั่ว ๆ ไป มักเก็บไว้คือ ๑) จำนวนผู้ยืมที่ลงทะเบียนแล้ว ๒) จำนวนผู้ยืมที่ลงทะเบียนที่ห้องสมุดต่าง ๆ ภายในระบบ (Library System) ๓) แยกจำนวนทั้งหมดออกเป็นผู้ยืมที่เป็นเด็ก เด็กหนุ่มสาว ผู้ใหญ่ ผู้ยืมที่เสียค่าบำรุง และผู้ยืมที่ลงทะเบียนใหม่ นอกจากนี้มีสถิติเกี่ยวกับการย้ายของแผนกเด็กไปแผนกผู้ใหญ่ การย้ายของผู้ยืมจากห้องสมุดสาขาหนึ่งไปอีกสาขาหนึ่ง จำนวนบัตรยืมชั่วคราวที่ออกให้ไป และจำนวนผู้ยืมที่ไม่ได้อยู่ประจำมาลงทะเบียน^{๓๐}

ความสำคัญของการลงทะเบียนอาจสรุปได้ดังนี้ ๑) ทะเบียนที่เรียงตามลำดับอักษร จะบอกให้ทราบว่า ใครบ้างที่มาลงทะเบียนและบุคคลนั้นเคยลงทะเบียนมาก่อนหรือยัง ๒) ทะเบียนที่เรียงตามลำดับหมายเลข จะบอกให้ทราบว่าผู้ยืมที่ลงทะเบียนแล้วมีจำนวนเท่าใด ๓) ห้องสมุดที่ใช้ระบบให้ยืมโดยใจหมายเลขผู้ยืม บัตรทะเบียนที่เรียงตามลำดับหมายเลข จะแสดงว่าให้ใครยืมวัสดุไป ๔) แผนการลงทะเบียนเดียวกัน อาจจะใช้แผนกต่าง ๆ โดยเพิ่มสัญลักษณ์ในหมายเหตุทะเบียน เช่น ย สำหรับแผนกเด็ก(ผู้เยาว์)^{๓๑}

^{๒๘} Ibid., p. 346.

^{๒๙} Ibid., p. 348.

^{๓๐} Ibid., p. 353.

^{๓๑} Ibid., 346.

เกี่ยวกับข้อเสียของการลงทะเบียน วอลเตอร์ เอช. ไกเซอร์
(Walter H. Kaiser) ได้ทำการทดลองและศึกษา โดยไม่ต้องมีการลงทะเบียน
และไม่ใช้บัตรห้องสมุดเพื่อจะยืมหนังสือ ไกเซอร์ได้เริ่มทดลองที่ห้องสมุด เวิน เคาน์ตี
(Wayne County Library) เมื่อเดือนกรกฎาคมปี ๑๙๕๐ ๓ เดือนต่อมามีสาขา
ต่าง ๆ ทดลองเพิ่มอีก ๒ แห่ง และต่อมามีห้องสมุดที่ที่ยืมหนังสือถึงสามเล่มต่อปี
จำนวน ๑๙ แห่ง ที่ที่ยืมหนังสือโดยไม่ใช้บัตรห้องสมุด

ห้องสมุดต่าง ๆ ที่เลือกวิธีลงทะเบียนให้ระบบให้ยืมโดยให้หมายเลข (Loan
Number Charging System) วิธีให้ยืมโดยผู้ยืมเซ็นชื่อและที่อยู่บนบัตรยืม (Loan
Slip) และใส่รายชื่อหนังสือที่จะนำออกจากห้องสมุด ถ้าบรรณารักษ์รู้จักผู้ยืม ก็จำไว้
ว่าใครยืม ถ้าไม่รู้จักก็จะขอใบขี้นชื่อหรือบัตรประกันสังคมหรือหลักฐานบางอย่างไว้
สำหรับเด็กนักเรียนก็ให้เขียนชื่อโรงเรียนและชั้นในบัตรยืม

ข้อดีของการไม่ต้องลงทะเบียน คือประหยัดค่าใช้จ่ายและผู้ใช้ได้รับความ
สะดวก ส่วนข้อเสีย คือการลงทะเบียนตามปกติมักจะทำทุก ๓ ปี ระหว่างเวลานั้นผู้ยืม
อาจจะย้ายที่อยู่ และไม่ไต่แจ้งห้องสมุด บัตรทวงหนังสือที่เกินกำหนดส่งอาจจะส่งไปถึง
ช้า ทำให้ต้องเสียค่าปรับเพิ่มขึ้น หรือผู้ยืมอาจจะไม่ทราบว่าจะถูกทำโทษอย่างไร จึง
ไม่สนใจจะนำหนังสือมาส่งคืน บางทีหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธว่าไม่มีหนังสืออยู่ในครอบครอง
ข้อเสียอีกอย่างหนึ่งคือ อาจจะลดหมายเลขบัตรยืม

สรุปผลการทดลองโดยทั่ว ๆ ไปพบว่า หนังสือหายน้อยกว่าการใช้ระบบเก่า
ห้องสมุดแห่งหนึ่งเลิกการลงทะเบียนไปได้ ๑๙ เดือน ให้ยืมหนังสือ ๔๐,๐๐๐ เล่ม
มีหนังสือหายเพียง ๑ เล่ม เท่านั้น^{๓๒}

^{๓๒} Walter H. Kaiser, "No Cards : No Registration," Library Journal, 77 (June, 1952), 1040-1043.

ต่อมาปี ๑๙๕๕ ไกเซอร์ได้สำรวจผลการทดลองตั้งแต่ปี ๑๙๕๑-๑๙๕๔
เปรียบเทียบกับระยะเวลาตั้งแต่ปี ๑๙๔๔-๑๙๔๘ ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยังไม่เลิกใช้
การลงทะเบียนและบัตรห้องสมุด ข้อมูลที่ได้แสดงว่า การลงทะเบียนและการออก
บัตรห้องสมุด ไม่มีความจำเป็น ไม่ทำให้หนังสือหายเพิ่มขึ้นหรือลดลง ปัญหาที่ว่า
หนังสือหายมากเกินไบนั้น ขึ้นอยู่กับปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ผู้ใช้ระดับ
การศึกษาคำ รายได้ต่ำเป็นต้น มากกว่าวิธีจ่ายรับที่ห้องสมุดไซ ข้อดีที่ห้องสมุดหลาย
แห่งพบ ก็ การให้ยืมทำได้เร็วขึ้น และมีการควบคุมหนังสือที่พอสมควร^{๓๓}

ระเบียบและข้อบังคับของห้องสมุด

ห้องสมุดจำเป็นต้องมีระเบียบและข้อบังคับ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความยุ่งยาก
ด้านการบริหารและความไม่พอใจของผู้อ่าน ระเบียบและข้อบังคับควรกล่าวถึง ผู้มี
สิทธิยืมหนังสือของห้องสมุด เช่น ห้องสมุดวิทยาลัยมหาวิทยาลัย นักศึกษาและอาจารย์
ของวิทยาลัยมีสิทธิสมบูรณ์ในการยืมหนังสือของห้องสมุด วิทยาลัยบางแห่งจัดบริการ
ให้แก่ศิษย์เก่าที่อยู่อาศัยในเมืองนั้น ในรัฐนั้น นักศึกษาของวิทยาลัยและนักเรียนของ
โรงเรียนข้างเคียงเป็นต้น กล่าวถึงสิทธิของยืม เช่น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม ระยะเวลา
เวลาที่ให้ยืม การยืมต่อ การขอจองหนังสือที่ผู้อื่นกำลังยืมอยู่ การให้ยืมวัสดุบางประเภท
การเกินกำหนดส่งและการปรับ เหล่านี้ควรชี้แจงไว้ในระเบียบและข้อบังคับของห้องสมุด^{๓๔}

แผนกจ่ายรับจะต้องศึกษาระเบียบข้อบังคับอยู่บ่อย ๆ และเสนอแนะการปรับ
ปรุงแก้ไข ฟังคำวิจารณ์จากเจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ กฎเกณฑ์สำคัญ ๆ ควรได้รับคำยินยอม
เป็นทางการจากคณะกรรมการ และรับฟังเหตุผลจากผู้อ่านบ้าง สำหรับบรรณารักษ์
ก็ควรจะมีอำนาจยกเว้นระเบียบข้อบังคับบางอย่างได้พอสมควร ระเบียบข้อบังคับ

^{๓๓} Kaiser, "Are Registration and Library Cards Must?",
Library Journal, 82 (June, 1957), 1393-99.

^{๓๔} Lyle, op. cit., pp. 113-9.

ควรจะมีพ็อกเก็ตบุ๊ควางจำหน่าย โดยเฉพาะเมื่อมาลงทะเลเป็นหน่วยของสมุด เจ้า
หน้าที่ห้องสมุดทุกคนควรได้รับแจก เจ้าหน้าที่บริการจ่ายรับควรได้รับคำชี้แจงและ
วิจารณ์กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ รวมทั้งได้รับคำอธิบายว่า ทำไมกฎเกณฑ์จึงต้อง
เป็นไปในทำนองนั้นและจะนำไปใช้ในกรณีต่าง ๆ ได้อย่างไร ระเบียบข้อบังคับ
ต่าง ๆ ควรจะมีการปรับปรุงทุก ๆ ๓ ปี หรือ ๔ ปี^{๓๕}

ผู้มีสิทธิยืม

หลักฐานที่แสดงว่าผู้ที่ยืมหนังสือเป็นผู้มีสิทธิยืมอย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้อง
มีการพิสูจน์อย่างถี่ถ้วน นั่นก็อาจจะทำให้หนังสือที่ถูกยืมออกไปสูญหายไป ในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเล็ก ๆ นักศึกษาและอาจารย์ทุกคนเป็นที่รู้จักดีของเจ้าหน้าที่ ก็มักไม่มี
ปัญหา แต่ในห้องสมุดสถาบันใหญ่ ๆ ห้องสมุดที่บริการแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล ห้อง
สมุดประชาชน มักจะมีปัญหามาก ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมักจะออกบัตรประจำตัว
ให้ทั้งอาจารย์และนักศึกษา บางแห่งใช้ใบเสร็จรับเงินค่าบริการแสดงลักษณะ
ผู้มีสิทธิยืมของนักศึกษา^{๓๖}

บัตรยืม

ห้องสมุดส่วนมากจะออกบัตรใหญ่ยืมถือไว้ประจำตัว ใช้เมื่อเวลายืมและส่ง
หนังสือ ปัญหาที่ตลกเพียงก้นอูเสมอคือ ผู้ยืมอาจลืมนำบัตรมากวดยในเวลาที่ต้องการ
ยืมและส่งหนังสือ สำหรับห้องสมุดเล็ก ๆ ที่รู้จักผู้ยืม วิธีแก้ปัญหาคือ ยอมให้ผู้ยืม
เขียนชื่อไว้ในบัตรหนังสือและให้ยืมหนังสือออกไปได้

ห้องสมุดประชาชนมิลวอกี (Milwaukee Public Library) ให้ผู้ยืม
กรอกรายการในบัตรพิเศษและออกบัตรชั่วคราวให้ บางครั้งถ้าผู้ยืมทราบหมายเลข

^{3๓๕} Wheeler, *op. cit.*, pp. 307-308.

^{3๓๖} Gelfand, *op. cit.*, p. 97.

ประจำตัวและแสดงหลักฐานว่าเป็นผู้มีสิทธิขี้นจริง ก็จะได้รับอนุญาตให้ขี้นหนังสือได้
 หองสมุดประชาชนนิวยอร์ก เก็บเงินค่าออกบัตรชั่วคราวเป็นเงิน \$.25 หองสมุด
 คาร์เนกีแห่งชิพสเบอร์กออกบัตรให้เปล่าในหนึ่งไม่เกิน ๓ ใบ ถ้าทำบัตรชั่วคราว
 เก็บเงิน ๕ เซนต์ ถ้าขี้นทำบัตรหาย จะมีการออกบัตรให้ใหม่ โดยให้กรอกแบบ
 ฟอรมลงหมายเหตุไว้ในทะเบียนครั้งแรกว่า ใค้ออกบัตรซ้ำ และมักเก็บค่าธรรมเนียม
 ตั้งแต่ ๑๐-๒๕ เซนต์^{๓๗}

หลักฐานการขี้น

หองสมุดจำเป็นต้องมีระบบจ่ายรับหนังสือ เพื่อบันทึกหลักฐานการขี้นแก่
 ผู้อ่าน หลักฐานที่จำเป็นต้องเก็บและวิธีที่ใช้ในการรวบรวมหลักฐานแตกต่างกันแต่ละ
 ระบบ ในรายงานการสำรวจเกี่ยวกับระบบขี้นหนังสือในอังกฤษของ ฮอก, แมททิวส์
 และเวอร์ที กล่าวถึงการเก็บหลักฐานการขี้นของหองสมุดต่าง ๆ ว่า มักจะเก็บ
 หลักฐานต่อไปนี้ คือ ๑) หลักฐานของหนังสือที่ขี้น ใค้แก่ผู้แต่ง ชื่อหนังสือ เลขหมู่
 หนังสือ เลขทะเบียน เลขหนังสือ อักษรระบับ (Copy letter) เลขระบับ (Copy
 number) ๒) หลักฐานเกี่ยวกับขี้น ใค้แก่ชื่อที่อยู่ เลขทะเบียนสมาชิก
 ๓) หลักฐานเกี่ยวกับวันที่ ใค้แก่วันที่ขี้น วันกำหนดส่งคืน วันที่ส่งคืน และ
 ๔) หลักฐานอื่น ๆ ที่หองสมุดบางแห่งกองการ แต่บางแห่งก็อาจจะตัดหลักฐานบาง
 อย่างทิ้งไป^{๓๘}

^{๓๗} Tauber, *op. cit.*, p. 350

^{๓๘} F.N.Hogg, W. J. Mathews and T.E.A. Verity, A Report on
 a Survey Made of Book Charging System at Present in Use in England
 (London : Library Association, 1961), n. p.

ซิสเตอร์ เฮเลน ชิฮาน กล่าวถึงหลักฐานที่จำเป็นในระบบให้ยืมว่า มีเพียง ๓ ประการ คือ ๑) เกี่ยวกับที่อยู่ของหนังสือ เพื่อติดตามทวงได้ในเวลาที่เกิดความต้องการ ๒) เกี่ยวกับวันที่หนังสือถึงกำหนดส่ง เพื่อหวังเบียดส่งกำหนดเวลานั้น และประการที่ ๓) หลักฐานของหนังสือที่ถูกยืมโดยผู้อ่านแต่ละคน^{๓๘}

ส่วน โทเบอร์ เห็นว่า ควรเก็บหลักฐานเกี่ยวกับกำหนดเวลา เกี่ยวกับหนังสือ และหลักฐานของผู้นยืม^{๔๐}

โกลด์ เห็นว่า ระบบการให้ยืมที่มีประสิทธิภาพจะต้องแสดงหลักฐานดังนี้

- ๑) หนังสืออะไรที่ให้อ่านยืมไป และหนังสือที่ไม่ได้อยู่ในชั้นนั้น อยู่ที่ไหน
- ๒) หนังสือที่ให้อ่านยืม ถึงกำหนดส่งเมื่อใด^{๔๑}

การเก็บหลักฐานที่ห้องสมุดส่วนมากทำ คือการใช้บัตรขอยืม (Call slip) หรือบัตรหนังสือ (book card) ซึ่งใช้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือ หลักฐานเกี่ยวกับการยืม ได้จากการให้กรอกชื่อหรือหมายเลขผู้นยืมลงบนบัตรหนังสือ บัตรขอยืมมักจะใช้ในห้องสมุดที่ไขชั้นปิด (Closed shelves) หรือใช้ในห้องสมุดที่ไม่ทำบัตรหนังสือและของหนังสือในหนังสือทุกเล่ม^{๔๒}

หลักฐานของหนังสือและที่อยู่

หลักฐานเกี่ยวกับหนังสือซึ่งแสดงว่า หนังสืออยู่ที่ไหนหรือให้ใครยืมในเมื่อหนังสือไม่ได้อยู่ในชั้น มักจะเรียงบัตรหนังสือตามลำดับเลขเรียกหนังสือ หรือผู้แต่ง

^{๓๘} Sister Helen Sheehan, The Small Colloge Library (Maryland : Newman Press, 1963), p. 110.

^{๔๐} Tauber, op. cit., p. 382.

^{๔๑} Lyle, op. cit., p. 105.

^{๔๒} Sheehan, op. cit., p. 114.

หนังสือ หรือตามหมวดหมู่หนังสือ^{๔๓,๔๔} บริการของห้องสมุดที่ก็จะต้องมีหลักฐานแสดงตำแหน่งหนังสือ^{๔๕}

หลักฐานเกี่ยวกับวันที่

โดยทั่วไปมักคำนึงถึงวันกำหนดสง เพื่อให้ใ้ได้นั่งสือคืนเร็วที่สุด วิธีเก็บหลักฐาน คือ เรียงบัตรหนังสือไว้หลังวันกำหนดสง^{๔๖} หรือตามวันที่ที่หยิบ^{๔๗}

เพื่อเก็บหลักฐานทั้งสองอย่างดังกล่าวแล้ว ห้องสมุดบางแห่งจะทำบัตรหนังสือ ๒ ใบ ต่อหนังสือ ๑ เล่ม ห้องสมุดบางแห่งจะใช้บัตรขอยืมเป็นหลักฐานวันกำหนดสง^{๔๘}

เพื่อลดกิจกรรมประจำวัน และเพื่อให้ขบวนการหยิบหนังสือและตรวจหนังสือคืนเร็วขึ้น บางห้องสมุดก็จะรวมหลักฐานทั้งสองอย่างไว้ในบัตรเดียว^{๔๙} โดยเรียงบัตรทั้งหมดเป็นกองเดี่ยว เรียงตามลำดับชื่อผู้แต่งหรือเลขเรียกหนังสือ แล้วทำเครื่องหมายไว้ในบัตรแสดงวันกำหนดสง การรวมหลักฐานแสดงวันกำหนดสงและแสดงที่อยู่ของหนังสือเข้าด้วยกันนั้น เหมาะสำหรับห้องสมุดขนาดเล็ก^{๕๐}

หลักฐานเกี่ยวกับผู้ยืม

การเก็บหลักฐานผู้ยืมก็เพื่อแสดงว่า ผู้อ่านคนหนึ่ง ๆ ยืมหนังสืออะไร มี

^{๔๓} Lyle, op. cit., p. 106.

^{๔๔} Sheehan, op. cit., p. 113.

^{๔๕} loc. cit.

^{๔๖} Ibid., p. 112

^{๔๗} Lyle, loc. cit.

^{๔๘} loc. cit.

^{๔๙} loc. cit.

^{๕๐} Sheehan, loc. cit.

ประโยชน์ในด้านการศึกษารองานของผู้มีแต่ละคน ว่ามีความสามารถมากน้อยเพียงใด^{๕๑,๕๒} การเก็บรักษาหลักฐานผู้ยืมนี้เหมาะสำหรับผู้ยืมที่อยู่ในวัยชั้นประถมหรือมัธยม ในห้องสมุดขนาดเล็ก ไม่มีความจำเป็นเพราะสามารถค้นหลักฐานได้จากบัตรจ่ายรับ^{๕๓} ส่วนห้องสมุดวิทยาลัยใหญ่ ๆ ก็ใช้เป็นหลักฐานในการระดมปัญหาของอาจารย์และนักศึกษาในตอนสิ้นปีการศึกษา^{๕๔} แต่ห้องสมุดส่วนมากเล็กเก็บหลักฐานนี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายแพงและมีความยุ่งยากในการเก็บรักษา^{๕๕}

หลักฐานอื่น ๆ

นอกจากหลักฐานการให้ยืมดังกล่าวแล้ว แผนกจ่ายรับยังอาจเก็บหลักฐานอื่น ๆ อีก เช่น หลักฐานเกี่ยวกับการเก็บเงิน ใตแก่หลักฐานการปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง เงินค่าหนังสือเสียหาย เงินค่าหนังสือหาย ค่าเช่าหนังสือและค่าธรรมเนียมประกาศแจ้งความ หลักฐานดังกล่าวนี้ มักจะทำไว้ในฟอร์มกระดาษ หรือในสมุดบันทึกเงินสดประจำวัน หลักฐานอีกอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือหลักฐานหนังสือหาย ซึ่งผู้ยืมขอใช้แล้ว บางครั้งผู้ยืมอาจพบหนังสือภายหลังและนำมาคืน ก็ต้องตั้งหลักฐานออกไป^{๕๖}

ห้องสมุดบางแห่งอาจจะเก็บหนังสือไว้ในชั้นพิเศษชั่วคราว เช่น ชั้นหนังสือจองหรือห้องสมุดของหอพัก หนังสือที่หายไปจากชั้นโดยไม่มีหลักฐาน หนังสือที่เคลื่อนย้ายออกจากชั้นเพื่อซ่อม นิทรรศการหรือเพื่อจุดมุ่งหมายอื่น หนังสือที่ให้อ่านยืมไปอ่านในที่อ่านส่วนตัว (stack carrels) หรือในห้องสัมมนา หนังสือเหล่านี้จะมี

^{๕๑} loc. cit.

^{๕๒} Lyle, op. cit., p. 105.

^{๕๓} Sheehan, op. cit., p. 111.

^{๕๔} Lyle, loc. cit.

^{๕๕} Sheehan, loc. cit.

^{๕๖} Tauber, op. cit., p. 332.

หลักฐานไว้เพื่อแสดงที่อยู่เมื่อหาไม่พบในชั้น หลักฐานดังกล่าวเก็บอย่างประหยัด
คือเก็บไว้ในที่เดียวกันกับบัตรหนังสือหาย^{๕๗}

วิธีให้ยืมและรับคืนหนังสือ

ระบบนิวยอร์ก (Newark Charging System) นับเป็นระบบให้ยืม
และรับคืนหนังสือมาตรฐานที่ใช้ในห้องสมุดประชาชนอเมริกา ห้องสมุดหลายแห่งก็
ยังใช้อยู่หรือปรับปรุงให้ง่ายขึ้นมากกว่าจะใช้ระบบอื่น ๆ ในระยะ ๒๕ ปีกว่า ๆ
มานี้ มีการปรับปรุงระบบใหม่ ๆ ขึ้นหลายระบบและมีอธิบายไว้ในหนังสือต่าง ๆ
มากมาย (ดูบทที่ ๒) ระบบทุกระบบที่ใช้อยู่ มีข้อบกพร่องเท่า ๆ กันข้อดี ระบบ
ที่มีวิธีให้ยืมและรับคืนง่ายที่สุดคือ ระบบใช้เครื่องหมายของอังกฤษ (English
Token Charging System) โดยแลกเปลี่ยนเครื่องหมายอันหนึ่งต่อหนังสือ ๑ เล่ม
ในห้องสมุดใหญ่ ๆ ใช้ระบบบัตรเรียงตามลำดับหมายเลข (Transaction card
หรือ T - card) บัตรหนึ่งสำหรับหนังสือที่ยืมเล่มหนึ่ง ประโยชน์ของ ที-การ์ด
ที่นับว่าสำคัญที่สุดคือ ช่วยกำจัดความพลั้งเผลอในการรับหนังสือคืน กำจัดความบก
พร่องและเวลาที่สิ้นเปลืองมากมายของระบบใช้มือแบบเก่า การใช้ ที-การ์ด ยึด
หยุนไคงาย อาจจะไปกับเครื่องจักรหรือมือก็ได้ ใช้ได้ทั้งในห้องสมุดใหญ่และเล็ก

หลักสำคัญของการนำระบบให้ยืมมาใช้ คือควรสามารถจัดการให้ยืมได้
จำนวนมากเล่ม แต่ไม่เพิ่มเจ้าหน้าที่ การให้ยืมหนังสือและการเลิกให้ยืมสามารถ
ทำได้โดยหมดเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดกับให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด^{๕๘}

^{๕๗} Lyle, op. cit., p. 108.

^{๕๘} Wheeler, op. cit., p. 305-306.

การให้ยืมวัสดุ

หลักฐานการให้ยืมหนังสือ คือบัตรหนังสือซึ่งใส่ไว้ในช่องที่ติดอยู่กับหนังสือ แต่วัสดุบางอย่างของสมุดไม่สามารถทำบัตรของติดไว้ได้ เช่น ภาพนิ่ง เทป ภาพยนตร์ เครื่องมือโสตทัศนศึกษา เป็นต้น วิธีทั่ว ๆ ไปที่ใช้กันคือ ให้ยืมโดยใช้บัตรแข็ง หรือบัตรอ่อน ซึ่งของสมุดใดเตรียมไว้สำหรับวัสดุแต่ละชนิดแล้ว บัตรที่ใช้ อาจจะเป็นบัตรสีต่าง ๆ แสดงประเภทของวัสดุแต่ละชนิด ใส่เลขทะเบียนและชื่อเรื่องย่อ ๆ เท่านั้น ระยะเวลาให้ยืมไม่การจำกัดอย่างเดียวกับหนังสือ^{๕๘}

ระยะเวลาให้ยืม

โทเบอร์ มีความเห็นว่า ระยะเวลาให้ยืมควรตัดสินจากจำนวนหนังสือ และวัสดุอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมีอยู่ และจำนวนผู้ยืม ห้องสมุดที่มีหนังสือ และวัสดุอื่น ๆ น้อย แต่ผู้ยืมมีความต้องการมาก จำเป็นจะต้องมีระยะเวลาที่ยืมสั้น เพื่อให้ผู้ยืมได้รับบริการเท่า ๆ กัน^{๖๐}

เอ็ม. เอ. เกลเฟนด์ (M. A. Gelfand) อธิบายว่า ระยะเวลาให้ยืมอาจจะแตกต่างกันไปแต่ละห้องสมุด หนังสือที่ผู้ยืมมีความต้องการมาก เช่น ในกรณีที่ถูกกำหนดให้อ่านในชั้น ระยะเวลาให้ยืมอาจจะเป็น ๒-๓ ชั่วโมง หนังสือที่มีความต้องการเข้มงวดจริง ๆ อาจจะแยกไว้หลังโต๊ะจ่ายรับ เพื่อควบคุมการใช้ และถ้ามีจำนวนหนังสือมาก และมีเจ้าหน้าที่ทำงานได้เต็มเวลา ก็อาจจะเปิดเป็นห้องหนังสือจอง หนังสือที่ไม่มีความต้องการมากเท่าไรนัก ระยะเวลาให้ยืมอาจจะเป็น ๒ - ๓ สัปดาห์^{๖๑}

^{๕๘} Norman Parlong, Library Practice for Colleges of Education (London : Library Association, 1966), p. 182.

^{๖๐} Tauber, op. cit., p. 372.

^{๖๑} Gelfand, op. cit., p. 100.

เฮเลน อี. ซอนเดอร์ส (Helen E. Saunders) เห็นว่าระยะเวลาให้ยืม
 วัสดุ และจำนวนของวัสดุที่ให้ยืมแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับชนิดของวัสดุ และผู้ยืมที่เป็นนักเรียน
 หรือครู นักเรียนอาจจะยืมหนังสือได้ ๒ อาทิตย์ จุลสารยืมได้ ๑ อาทิตย์ ฟิล์มสตริป
 และจานเสียงยืมได้ ๓ วัน ส่วนครูมีสิทธิพิเศษมากกว่านักเรียน ๒๒

วิลเลอร์ สํารวจระยะเวลาให้ยืมในห้องสมุดประชาชนพบว่า ๓๐% ที่ให้ยืม
 ๒ สัปดาห์ แล้วยืมต่อไป หนังสือใหม่ และหนังสือที่อยู่ในความนิยม (Popular Books)
 ให้ยืม ๑ สัปดาห์ และไม่มีการยืมต่อ ส่วนห้องสมุดขนาดใหญ่อื่น ๆ ให้ยืมได้ถึง ๔ สัปดาห์
 และไม่ให้ยืมต่อ ความคิดเห็นในเรื่องระยะเวลาให้ยืม วิลเลอร์เห็นว่า ยิ่งระยะเวลาส่ง
 หนังสือนานมากขึ้น การหมุนเวียนหนังสือก็จะยิ่งลดน้อยลง ๒๓

ในระยะสงครามโลกครั้งที่ ๒ เนื่องจากความขาดแคลนเจ้าหน้าที่ ทำให้ห้อง
 สมุดส่วนมากเปลี่ยนระยะเวลาให้ยืมจาก ๓ วัน ๗ วัน และ ๑๐ วัน เป็นเวลา ๒ วัน
 โทเบอร์อธิบายถึงประโยชน์ของการให้ยืมนานถึง ๒ วันหลายประการ เป็นคนว่า ลค
 งานของเจ้าหน้าที่ลดลง ลดจำนวนหนังสือเกินกำหนดส่ง ลดการยืมต่อ สำหรับผู้ยืมเห็นก็ด้วย
 เพราะลดความไม่สะดวกในการขอยืมต่อ ๒๔

จำนวนหนังสือที่ให้ยืม

การจำกัดจำนวนหนังสือ และวัสดุที่ให้ยืมในโรงเรียนขึ้นอยู่กับชนิดของวัสดุและ
 จำนวนของวัสดุที่ห้องสมุดมีอยู่ เปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนในโรงเรียน ถ้าห้องสมุด
 มีหนังสือประมาณ ๒๕,๐๐๐ เล่ม บริการสำหรับนักเรียน ๒,๐๐๐ คน ก็อาจจะไม่ตอง
 จำกัดจำนวนให้ยืม ส่วนในห้องสมุดใหญ่ ๆ ก็อาจมีกฎบังคับไม่ให้ยืมมากกว่า ๕ เล่ม

๒๒ Helen E. Saunders, The Modern School Library, Its Adminis-
tration as a Materials Center (New Jersey : Scarecrow, 1968), p. 128.

๒๓ Wheeler, op. cit., p. 306.

๒๔ Tauber, loc. cit.

ในวิชาเดียวกันในแต่ละครั้ง เนื่องจากนักเรียนจำนวนมาก เรียนวิชาเดียวกัน ทำให้มีความต้องการมาก ^{๖๕}

ในห้องสมุดประชาชน ยังเป็นปัญหาในเรื่องการจำกัดจำนวนให้ยืม อย่างไรก็ตามมีห้องสมุดบางแห่ง กำหนดจำนวนให้ยืม ๔ เล่ม ในบัตรยืมใบหนึ่ง ๆ นอกจากนี้การทดลองเก็บหลักฐานการยืมของผู้ยืม แต่ละคนเป็นระยะเวลา ๒ เดือน พบว่าจำนวนเฉลี่ยของหนังสือที่ยืมออกต่อผู้ยืม ๑ คน ไม่น้อยกว่า ๔ เล่ม จำนวนมัชฌิมฐาน ก็คือ ๒ และ ๑ ^{๖๖} และผู้ยืมที่ยืมหนังสือออก ๕ เล่ม หรือมากกว่านั้น มีไม่ถึง ๑% ^{๖๖}

การให้ยืมต่อ

นโยบายการให้ยืมต่อ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาให้ยืมเป็นสำคัญ ถ้าผู้ยืมได้ยืมหนังสือเป็นเวลา ๑ เดือน หรือมากกว่านั้น ผู้ยืมก็มักไม่ใคร่จะขอยืมต่อ แต่ถ้ามักมีการยืมต่อมากขึ้น ห้องสมุดก็มักจำกัดเวลาให้ยืมให้สั้นลง ^{๖๗} วิธีการให้ยืมต่อส่วนมากปฏิบัติโดยอิงหลักฐานการยืมออกมาแล้วประจำวันใหม่ ^{๖๘}

การจอง

การจองมี ๒ แบบ คือ ให้ยืมจองเพื่อใช้ส่วนตัว ในเมื่อผู้ยืมกำลังยืมหนังสือเล่มนั้นอยู่ และการจองเมื่อมีผู้ใช้จำนวนมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน เรียกว่า หนังสือจอง (Reserve Books)

^{๖๕} Saunders, op. cit., p. 128.

^{๖๖} Tauber, op. cit., p. 373.

^{๖๗} Ibid., p. 372.

^{๖๘} Gelfand, op. cit., p. 98.

การให้ยืมสิ่งของ มีวิธีดำเนินงานง่าย ๆ โดยให้ผู้อานกรอกแบบสิ่งของให้
สมบูรณ์ หมายเหตุหนังสือที่ถูกจองไว้ในบัตรหนังสือที่ยืมออกไป แล้วแจ้งให้ผู้ที่กำลัง
ยืมทราบว่ามีผู้ต้องการหนังสือ เมื่อได้รับหนังสือ ก็จะแจ้งให้ผู้ที่จองมารับหนังสือไป ๒๔

ระบบหนังสือจอง (Reserve Books) มักกระทำกันในวิทยาลัย และ
มหาวิทยาลัยเนื่องจากผลทางการศึกษา อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาอ่าน โดยทั่วไป
ไปมักกำหนดให้อ่านในระยะเวลาสั้น และนักศึกษาจำนวนมากจะต้องอ่านในเรื่อง
เดียวกัน จึงจำเป็นต้องจัดไว้ในที่เฉพาะ

ในห้องสมุดขนาดเล็ก อาจจัดชั้นหนังสือจองไว้หลังโต๊ะจ่ายรับ หรือจัดไว้
ห้องหนึ่งทางหาก ถ้ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ส่วนในห้องสมุดใหญ่ จัดไว้ ๑ - ๒ ห้อง
เกี่ยวกับระบบการจัด คัมเบลว. อาร์. แลนสเบิร์ก (W. R. Lansberg)
ศึกษาจากห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย จำนวน ๔๒ แห่ง พบวิธีที่จัดกันโดย
ทั่วไป ๓ วิธี คือ ๑) ระบบชั้นปิด (Closed Shelf System) โดยจัด
หนังสือจองไว้หลังโต๊ะจ่ายรับ นักศึกษาขอหนังสือที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ จำกัด
เวลายืมประมาณ ๒ ชั่วโมง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และให้ยืมข้ามคืนได้สำหรับนักศึกษาใหม่ ๒) ระบบชั้นเปิด (Open Shelf System) โดยจัดหนังสือจองไว้ในที่ ๆ นักศึกษาจะหยิบใช้เองได้ ๓) ระบบรวม โดยจัดหนังสือที่มีความต้องการมากไว้ในชั้นปิดและหนังสืออื่น ๆ ไว้ในชั้นเปิด หนังสือที่มีความต้องการมากในชั้นเปิด ให้ยืมอ่านในตอนกลางวันในห้องสมุดครึ่งละ ๒ ชั่วโมง และให้ยืมข้ามคืนเมื่อนำหนังสือออกนอกห้อง ส่วนหนังสือจองในชั้นเปิด ให้ยืม ๓ วัน หรือ ๑ อาทิตย์ แลนสเบอร์ก รายงานว่า วิธีที่ ๓ เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด

จำนวนหนังสือจองที่จัดกันส่วนมาก แลนสเบอร์ก พบว่าหนังสือที่ใช้กันมาก ๆ ห้องสมุดจะจัดไว้ ๑ เล่ม ต่อนักศึกษา ๑๐ คน ห้องสมุดส่วนมากจัดไว้ ๑ เล่ม ต่อนักศึกษา ๖-๘ คน ในห้องสมุดเยล (Yale) จัดไว้ ๒ ฉบับ สำหรับฉบับพิมพ์ครั้งหนึ่ง ๆ และจัดหาเพิ่มขึ้นเมื่อจำเป็น^{๙๐}

การจัดเรียงหนังสือในชั้นหนังสือจอง นิยมจัดเข้าชั้นตามแผนกวิชาและแบ่งแผนกวิชาออกเป็นวิชาย่อย ในแต่ละวิชาย่อยจัดเรียงตามลำดับผู้แต่ง^{๙๑}

หนังสือเกินกำหนดคงและการปรับ

การปรับหนังสือเกินกำหนดคง ยังเป็นปัญหาอยู่ว่า ควรจะมีการเก็บเงินค่าปรับหรือไม่ บางห้องสมุดปรับเพราะเห็นว่าเป็นวิธีเดียวที่จะได้หนังสือคืนมาให้คนอื่น ๆ ใช้ บางห้องสมุดเก็บค่าปรับตามปกติ ห้องสมุดส่วนมากปรับเฉพาะหนังสือที่มีผู้แสดงความจำนงขอยืม และห้องสมุดต้องทวงมาจากผู้ยืม หรือปรับหนังสือที่ให้ยืมข้ามคืน หรือหนังสือในห้องจองที่ส่งคืนช้า ห้องสมุดหลายแห่งที่ไม่ได้เก็บเงินค่าปรับหนังสือที่เกินกำหนดตามปกติธรรมดา แต่จะเก็บค่าปรับหนังสือที่เกินจนดินเทอมหรือ

^{๙๐} W.R. Lansberg, "Current Trends in the College Reserve Room," College and Research Library, 11 (April, 1950), pp. 120-24, cited by Lyle, op. cit., p. 120, and by Tauber, op. cit., pp. 376-7.

^{๙๑} Tauber, op. cit., p. 377.

ตลอดเวลาปิดภาค^{๗๒}

ปัจจุบันปรากฏว่า หนังสือเกินกำหนดส่งลดจำนวนลง แต่ก็ยังไม่หมดที่เดียว
ห้องสมุดบางแห่งไม่เก็บเงินค่าปรับ บางแห่งก็เก็บมากเกินควร แต่ทั้งสองวิธีก็ยังมี
หนังสือเกินกำหนดส่งอยู่เสมอ (ประมาณ ๔-๕ เล่ม ในจำนวน ๑๐๐ เล่ม) และบาง
ที่ก็ไม่คืนเลย (ประมาณ ๒-๓ เล่ม ในจำนวน ๑๐,๐๐๐ เล่ม)^{๗๓}

การเก็บค่าปรับในห้องสมุดประชาชน บรรณารักษ์มักจะคิดค่าปรับเป็นการทำ
โทษที่ขัดขวางสิทธิของผู้อื่น การคิดค่าปรับไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน แต่โดยทั่ว ๆ ไปปรับ
วันละ ๒-๕ เซนต์ ต่อหนังสือ ๑ เล่ม ค่าปรับหนังสือจองและหนังสือที่หุ้มนั้นในระยะ
เวลาสั้นคิดแพงกว่า วันหยุดและวันอาทิตย์หรือวันที่ห้องสมุดไม่เปิดไม่คิดค่าปรับ ห้อง
สมุดบางแห่งกำหนดเงินค่าปรับไว้มาก แต่โดยทั่ว ๆ ไปคิดราคาหนังสือและความ
ต้องการใช้หนังสือมากน้อยเป็นหลักคิดค่าปรับสูงสุด บางกรณีเก็บเงินค่าปรับตามที่ยู
ยิมจะสามารถจ่ายให้ได้ เพราะฉะนั้น เงินค่าปรับที่เก็บจากเด็กน้อยกว่าเก็บ
จากผู้ใหญ่ บางห้องสมุดไม่ปรับเด็กเล็ก ๆ^{๗๔}

ในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย การเก็บเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนด
ส่งเป็นวิธีที่เชื่อกันว่า จะได้รับหนังสือคืน เค. ดี แพทเตอร์สัน และ เค. เอช.

เบอร์โธลด์ (K.D. Patterson and K.H. Berthold) สํารวจการปรับหนังสือ
จากมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย จำนวน ๒๓ แห่ง ปรากฏว่าเกือบทุกแห่งมีการเก็บค่า
ปรับ ๘๐% เก็บค่าปรับเป็นเงิน ๕ เซนต์ ต่อ ๑ วัน ๒๔% เก็บ ๒ เซนต์ ห้องสมุด
แห่งหนึ่ง หัวข้อลดการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยกำหนดไว้ว่า ถ้าจ่ายเงินค่าปรับใน

^{๗๒} Sheehan, op. cit., p. 118.

^{๗๓} Wheeler, op. cit., p. 307.

^{๗๔} Tauber, op. cit., p. 375.

เวลาที่นำหนังสือมาส่งคืน จะลดเงินค่าปรับให้ แต่ถ้าไม่จ่ายในทันทีที่นำหนังสือมาส่ง จะต้องคิดค่าปรับเต็มตามที่กำหนดไว้ มีห้องสมุดเพียง ๒-๓ แห่ง ที่ไม่ไ้เก็บเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง และไม่ไ้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อการบริการของห้องสมุดแต่อย่างใด

ค่าปรับหนังสือของปกติกจะสูงกว่าหนังสือธรรมดา แพทเตอร์สัน และเบอร์โทลด์สำรวจพบว่า ๒๔% ของห้องสมุดที่สำรวจ เก็บเงินค่าปรับหนังสือของ ๒๕ เซนต์ เมื่อหนังสือของเกินกำหนดส่งในชั่วโมงแรก และ ๕ เซนต์ในชั่วโมงต่อ ๆ ไปทุกชั่วโมง ค่าปรับสูงสุดที่ได้จากการสำรวจคือ ชั่วโมงแรกปรับ ๕๐ เซนต์ ชั่วโมงต่อ ๆ ไปปรับ ๕ เซนต์, ๑๐ เซนต์ และ ๒๕ เซนต์ ตามลำดับ การกำหนดค่าปรับหนังสือของไวสูง ก็เพื่อให้แน่ใจได้ว่า หนังสือจะมีประโยชน์แก่นักศึกษาทุก ๆ คนตามจุดประสงค์ที่แท้จริงของหนังสือของ

สำหรับผู้ที่ยังเป็นหนี้สินอยู่กับห้องสมุด เมื่อถึงเวลาสิ้นเทอม ห้องสมุดหลายแห่งปฏิบัติโดยแจงไปยังฝ่ายบริหารของวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย เพื่อยับยั้งหลักฐานการศึกษาไว้จนกว่านักศึกษาผู้นั้นจะลบล้างหนี้สินเสร็จเรียบร้อย^{๗๕}

การส่งใบทวงหนังสือเกินกำหนด ควรจะส่งโดยสม่ำเสมอ ฟาร์ลอง แนะนำว่าอาจจะส่งอาทิตย์ละครั้งหรือทุกวันก็ได้ ในวิทยาลัยเล็ก ๆ อาจจะติดต่อกับผู้ยืมโดยตรง วิธีทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง แนะนำให้ปฏิบัติดังนี้ : ๑) สองอาทิตย์หลังวันกำหนดส่ง นำบัตรหนังสือไปเรียงตามชื่อผู้ยืม ทำบัญชีรายชื่อพร้อมกับชื่อผู้แต่งหนังสือ ชื่อเรื่องย่อ ๆ และเลขทะเบียนหนังสือที่เกินกำหนดส่ง ๒) หลังจากนั้น ๑ อาทิตย์ส่งจดหมายหรือสำเนาบัตรยืมไปให้ผู้ยืมทราบ หรือแจงไปยังอาจารย์ใหญ่ ผู้ที่กำลังถูกทำโทษ อาจจะอนุญาตให้ยืมหนังสือใดเล่มหนึ่ง ในระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อคนควา

^{๗๕} K.D. Patterson, and K.H. Berthold, "Fines - an Overdue Problem," Library Journal, 63 (March 1, 1938), pp. 181-83, cited by Tauber, op. cit., pp. 375-6.

และรายงานได้ ๓) ภายใน ๑ อาทิตย์ ถ้ายังไม่ส่งหนังสือให้ส่งไปทางศาลหนังสือ
เป็นการชดใช้ ๔) ถ้ายังไม่มีการคิดดอกเบี้ย ให้เสนอรายงานถึงอาจารย์ใหญ่^{๓๖}

หนังสือหายหรือถูกทำลายและการชดใช้

หนังสือหายหรือถูกทำลาย นี้ผู้ให้คำอธิบายและความคิดเห็นต่าง ๆ กัน ใน
เรื่องการชดใช้เสียหาย

ชีฮาน อธิบายว่า หอสมุดทุกแห่งมีการเก็บเงินค่าหนังสือหาย หรือหนังสือ
ที่ชำรุด^{๓๗} และการปรับส่วนมากปรับตามราคาหนังสือในปัจจุบัน บางหอสมุดเพิ่ม
ค่าบริการต่าง ๆ เข้าในราคาหนังสือด้วย^{๓๘}

ฟาร์ลองเห็นว่า หนังสือที่หายหรือถูกทำลาย ควรจะให้มีการชดใช้ตามราคา
ที่บรรณารักษ์ประเมินไว้ โดยคำนึงถึงอายุและสภาพของหนังสือ และควรชดใช้เป็น
หนังสือใหม่หรือหนังสือที่ชดใช้แล้ว^{๓๙}

โทเบอร์กล่าวถึงนโยบายการเก็บค่าหนังสือเสียหายว่า หอสมุดส่วนมาก
พิจารณาเก็บจากค่าหนังสือที่จะชดใช้ทดแทนรวมกับค่าซ่อมหรือค่าเย็บเล่มใหม่และค่า
ใช้จ่ายเบื้องต้นอื่น ๆ และถ้าผู้ยืมหนังสือที่หายพบในภายหลัง หอสมุดก็จะต้อง
คืนเงิน หอสมุดแห่งหนึ่ง วางมาตรการการคืนเงินแก่ผู้ยืมดังนี้ - ถ้านำหนังสือ
มาคืนก่อน ๑ เดือน จะคืนเงินให้ทั้งหมด คืนภายใน ๑-๔ เดือน คืนเงิน ๗๕%
๔-๘ เดือน คืน ๕๐% ๘-๑๒ เดือน คืน ๒๕% ถ้าคืนเลย ๑ ปี ไปแล้วไม่คืนเงิน
เลย หอสมุดอีกแห่งหนึ่งคิดเฉพาะค่าหนังสือโดยไม่คิดค่าเกินกำหนดส่ง แต่ถาหา

^{๓๖} Farlong, op. cit., pp. 135-6.

^{๓๗} Sheehan, op. cit., p. 118.

^{๓๘} Ibid., p. 119.

^{๓๙} Farlong, op. cit., p. 136.

หนังสือพบก็จะได้รับเงินคืนโดยหักค่าปรับเวลาที่เกินกำหนดส่งไว้ หอสมุดแห่งที่สาม คิดเงินน้อยกว่าราคาหนังสือ ๒% รวมกับค่าปรับหนังสือที่เกินกำหนดส่ง ส่วนหนังสือ เด็กคิดราคาเพียงครึ่งเดียว^{๘๐}

การยืมระหว่างหอสมุด

การยืมระหว่างหอสมุด เป็นการสนองความต้องการในด้านการวิจัยและการศึกษาค้นคว้าจากวัสดุที่ไม่มีในหอสมุด โดยทั่ว ๆ ไป มีการยืมให้สำหรับนักศึกษาปริญญาโท เพื่อเตรียมวิทยานิพนธ์และปริญญาโท หอสมุดบางแห่งก็จัดให้สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีด้วย แต่หอสมุดจะไม่จัดการยืมให้มาเป็นหนังสือที่กำหนดให้อ่านในชั้นในขณะนั้น เป็นการยืมเพื่อศึกษาและปรับปรุงตัวเอง และการยืมที่ใช้ในโครงการของชมรมและกิจกรรมต่าง ๆ

การจัดการยืมจะคงทราบแน่นอนว่า เป็นวัสดุที่ไม่สามารถจะหาได้ในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้วัสดุบางประเภทก็ไม่อาจจัดให้ยืมในระหว่างหอสมุดได้ ได้แก่ นวนิยายออกใหม่ วารสารฉบับที่ออกล่าสุด หนังสือราคาสูงที่อาจหาซื้อได้ในขณะนั้น หนังสือสำหรับไว้ในชั้นเรียน หนังสือที่คาดว่าผู้ใช้ในหอสมุดแห่งนั้นกำลังมีความต้องการมาก หนังสือที่หายากที่สุด คนตรีที่ไขแสกงทั่ว ๆ ไป และหนังสือที่ห่อและส่งยาก และมีราคาแพง หนังสือประเภทหลังมักแก้ปัญหาโดยวิธีถ่ายภาพ^{๘๑}

สถิติการจ่ายรับ

การเก็บสถิติการจ่ายรับมีคุณค่าหลายประการ เช่น วัสดุที่หอสมุดจัดหาเข้ามา มากมายนั้น เมื่อมีการใช้บ่อยก็อาจจะเป็นเครื่องวัดได้ว่า มีการแนะนำให้ผู้รู้จัก

^{๘๐} Tauber, *op. cit.*, pp. 382-3.

^{๘๑} *Ibid.*, pp. 378-9.

น้อยไป จำเป็นต้องมีการโฆษณาและชี้แจงให้เข้าใจถึงวิธีใช้ห้องสมุดให้ดีกว่า ตัวเลขการใช้เครื่องอุปกรณต่าง ๆ แต่ละเดือน จะแสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่ทราบว่าในเดือนไหนมีการหมุนเวียนมากที่สุดเพื่อจัดเตรียมไว้ให้พร้อมในปีต่อไป การใช้จุดสาร เครื่องบันทึกเสียงและอื่น ๆ น้อยมาก อาจจะต้องแสดงว่า กฎข้อบังคับกับการหมุนเวียนวัสดุเหล่านี้เข้มงวดเกินไป คุณค่าที่สำคัญของตัวเลขจายรับคือจะทราบจำนวนเฉลี่ยของหนังสือและวัสดุอื่น ๆ ที่ผู้ยืมแต่ละคนยืมไปในระยะเวลา ๑ ปี^{๘๒}

นอกจากนี้สถิติการจายรับอาจจะช่วยตัดสินใจว่า หนังสือเล่มไหนที่ควรเก็บไว้ สถิติการใช้หนังสือของจะช่วยลดจำนวนหนังสือที่ไม่ค่อยได้ใช้ไว้ในชั้นหนังสือของ และลดจำนวนหนังสือของของอาจารย์บางคนที่มีหนังสือของมากเกินไป สถิติการจายรับยังมีประโยชน์ในการเลือกหนังสือและส่งเสริมการใช้ห้องสมุดมากขึ้น^{๘๓}

สถิติการจายรับในสถาบันการศึกษาขึ้นอยู่กับจำนวนชั่วโมงที่ห้องสมุดเปิด และการจำกัดเวลาให้นักเรียนเข้ามาใช้ห้องสมุด ถ้าห้องสมุดเปิดในขณะที่มีการสอน นักศึกษาบางคนอาจจะไม่เคยเข้าห้องสมุดหรือไม่ก็เข้าห้องสมุดเลย ห้องสมุดควรจะเปิดอย่างน้อยที่สุดก่อนโรงเรียนเข้าครึ่งชั่วโมง และคงเปิดต่อไปหลังจากโรงเรียนเลิกแล้วอย่างน้อย ๑ ชั่วโมง ทั้งนี้แล้วแต่สถานที่ตั้งของโรงเรียนและตารางรถรับส่งนักเรียนของโรงเรียน การจำกัดเวลาให้นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดหรือที่นั่งในห้องสมุดไม่เพียงพอก็ทำให้มีการยืมหนังสือลดลง ฉะนั้น สถิติการจายรับที่เก็บรักษาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ย่อมเป็นเครื่องวัดโครงการของห้องสมุดอย่างดี^{๘๔}

สถิติการจายรับที่ควรทำเป็นประจำ คือ ๑) จำนวนหนังสือที่ให้ยืมไปอ่านที่บ้าน ไม่รวมหนังสือของ และแยกละเอียดเป็นการยืมของครู การยืมของนักศึกษา และการ

^{๘๒} Saunders, op. cit., pp. 129-30.

^{๘๓} Lyle, op. cit., p. 110.

^{๘๔} Wheeler, op. cit., p. 308.

ยืมของคนอื่น ๆ เช่น นิสิตเก่า และผู้ใจในชุมนุมชนนั้น ๒) การยืมหนังสือของข้าม
คืน^{๔๕}

การรวบรวมสถิติมักทำเป็นแบบฟอร์ม แสดงเป็นรายวัน รายเดือนและราย
ปี โดยแบ่งออกเป็นหมู่ใหญ่ ๆ ตามระบบของการจัดหมู่หนังสือ เช่น หมู่หนังสือของ
คิ้วอี้ ห้องสมุดสมัยใหม่บางแห่งที่ให้มีควยเครื่องจักร สามารถแยกสถิติเกี่ยวกับ
หนังสือที่ยืมไต่ละเอียดมากกว่า^{๔๖}

การป้องกันหนังสือสูญหาย

เมื่อห้องสมุดมีการสำรวจหนังสือมักจะพบว่า หนังสือหายไปจากห้องสมุดโดย
หาหลักฐานไม่ได้ เกี่ยวกับการควบคุมป้องกันไม่ให้หนังสือสูญหายนี้ มีรายงานการ
สำรวจของมหาวิทยาลัยเคนตักกีตะวันออก (Eastern Kentucky University)
โดยมี เออร์เนสต์ อี. เวย์ราอช (Ernest E. Weyhrauch) ผู้อำนวยการห้อง
สมุด และ แมรี เทอร์แมน (Mary Thurman) บรรณารักษ์ผู้ช่วยแผนกหนังสือ
อ้างอิง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ผลการสำรวจพบว่า เกือบ ๕๐% ของห้องสมุดใน
สถาบันการศึกษาที่ไซทางเข้าเป็นไม้หมุนหรือเหล็กหมุนเป็นเครื่องช่วยในการรักษา
ความปลอดภัยของห้องสมุด และมีการให้นักศึกษาเป็นผู้ช่วยตรวจหนังสือ (Checker)
ซึ่งก็ปรากฏว่า มีนักศึกษาไม่เพียงพอ ห้องสมุดจำนวน ๒๔ แห่ง ในจำนวน ๓๓ แห่ง
กำลังไซทางเข้าที่ทำควยไม้หรือเหล็กหมุนได้นี้ อีก ๖ แห่งกำลังจะไซ เพราะฉะนั้น
ผู้ที่กำลังไซและจะไซมีทั้งสิ้น ๔๗ ห้องสมุด ๒ แห่งตอบว่า กำลังเลิกไซ แห่งหนึ่ง
ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะเสียงดัง อีกแห่งหนึ่งกำลังจะจัดหาชนิดที่ไม่มีเสียงดัง แต่ไม่
ได้ออกสถานที่จัดหา

^{๔๕} Lyle, loc. cit.,.

^{๔๖} Wheeler, op. cit., p. 308.

ในด้านการตรวจตราหนังสือของนักศึกษา ห้องสมุด ๒๘ แห่ง จัดให้มีการตรวจตรา แต่ ๑๐ แห่ง ไม่มีการตรวจ จำนวน ๕ ของทั้งหมดแจ้งว่า ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากนักศึกษานักใช้ในการตรวจหนังสือ บางครั้งไม่สามารถตรวจนักศึกษาที่มีอายุมาก ๆ หรืออาจารย์ได้ ทำให้การตรวจตราหนังสือเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ

ท้ายรายงานมีหมายเหตุไว้ว่า ห้องสมุดต่าง ๆ กำลังสนใจระบบกริ่งเซนโทรนิค (Sentronic Alarm System) ซึ่งผลิตออกจำหน่ายโดย เจนเนอโรด นิวคลีโอนิกส์ แห่ง โคลัมบัส รัฐโอไฮโอ (General Nucleonics of Columbus, Ohio) มีห้องสมุด ๓ แห่งที่เตรียมจะใช้ระบบนี้ และอีก ๒ แห่ง แจ้งว่า กำลังตัดสินใจว่าจะใช้ระบบนี้หรือระบบกริ่งอื่น ๆ แทน^{๘๗}

เมื่อเร็ว ๆ นี้ อุตสาหกรรมมีทอล เอจ (Metal Edge Industries) ได้ผลิตเครื่องมือไฟฟ้าระบบหนึ่ง สำหรับลดจำนวนผู้ขโมยหนังสือไปจากห้องสมุด ระบบไฟฟ้าดังกล่าวนี้ทดลองใช้ที่ ห้องสมุดบริการเปล่าที่ฟิลาเดลเฟีย สาขาแฟรงค์ฟอร์ด (Frankford Branch of Free Library of Philadelphia) ผู้อำนวยการของห้องสมุดคือ อีเมอร์สัน กรีนอเวย์ (Emerson Greenaway) รับรองว่าใช้ป้องกันหนังสือแต่ละเล่มได้โดยเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่า และมีประสิทธิภาพดีกว่าระบบอื่น ๆ ระบบตรวจตรา (Checkpoint system) นี้มีจักรกลดังนี้ - ชั้นแรก เอาส่วนปลายวัตถุแข็งซึ่งรับกระแสไฟฟ้าได้เร็วขอนไว้ในหนังสือ ปลายวัตถุแข็งนี้อาจจะใส่ไว้ในกระดาษหุ้มหนังสือ ของบัตรหรือกระดาษแข็งเปล่า ๆ วัตถุแข็งที่ขอนไว้นี้

^{๘๗} " Security Survey Indicates Turntiles Widely Used, " Library Journal, 92 (October 1, 1967), 3362 +

จะเข้าไปได้นานทีเดียว ขึ้นต่อไปก็ติดเครื่องอุปกรณ์และฉากรับสัญญาณซึ่งจะทำงานโดยอัตโนมัติ ฉากรับนิยมทำกลมกลืนกับฉากตกแต่งห้องสมุด เครื่องอุปกรณ์รับสัญญาณ ขอนอยู่หลังโต๊ะจ่ายรับกินเนื้อที่ประมาณ ๑๕ นิ้ว

ถ้าผู้ยืมหนังสือออกไปตามปกติ ก็ไม่มีอะไรเกิดขึ้น แต่ถ้ามีใครนำหนังสือออกไปโดยไม่ยืม วัตถุรับกระแสไฟฟ้าที่ซ่อนอยู่ในหนังสือก็จะกระตุ้นให้ระบบทำงานกริ่งจะดังขึ้น ไม้มุมหรือประตูก็จะปิดกั้นโดยอัตโนมัติ หมายความว่าระบบควบคุมตรวจตรานี้จะทำงานเมื่อมีการชะโมยหนังสือไปจากห้องสมุด^{๔๔}

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

^{๔๔} Thomas W. McConkey (ed.), "Byers' Guide," Library Journal, 92 (October 1, 1967), 3397.