



## บทที่ 2

### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและงานเยี่ยม-คืน

ในการทำงานนั้นทุกหน่วยงานย่อมต้องการได้งานที่มีประสิทธิผลเป็นเลิศ คือ ต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ส่วนผู้ที่ทำงานก็ต้องการความก้าวหน้า รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีพร้อมที่จะสนับสนุนการทำงานให้เกิดผลดีที่สุด สิ่งที่จะประสานความต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย คือ สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดกำลังใจหรือความพึงพอใจในการทำงาน เพราะการทำงานด้วยความพึงพอใจย่อมให้ผลดีกว่าการทำด้วยความไม่พึงพอใจ Schofield (1975: 242) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลของงานต่ำ กลุ่มผู้ทำงานเปลี่ยนไปเนื่องจากการลาออกจางาน และงานไม่ประสบผลสำเร็จ การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานเอง (อรุณ วัชรธรรม 2527: 203)

แต่มนุษย์มีความสามารถในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน (Leavitt 1964: 34) โดยทั่ว ๆ ไปมนุษย์ย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งในด้านค่านิยมและความต้องการ มีความแตกต่างกันในความต้องการงานอาชีพ ความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้งานนั้นมีคุณค่า ความคาดหวังที่จะได้รับจากงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงานย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน อาจมีระดับของความพอใจหรือความไม่พอใจในงานชนิดเดียวกันหรืองานต่างชนิดกันต่างกันไป ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อสถาบันและต่อบุคคลอย่างยิ่ง การวัดสภาพความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อจะได้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลต่อธรรมชาติของการทำงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งจะวัดจากหัวข้อเฉพาะของงานและสภาพแวดล้อมของงาน

กล่าวโดยทั่วไปในการทำงานนั้น หากทุกคนได้รับการฝึกฝนมาอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ย่อมสามารถทำงานได้ทัดเทียมกันเสมอ แต่ความทัดเทียมกันย่อมมีความแตกต่างกัน ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผลงานแตกต่างกัน คือ ความสามารถในการทำงาน และสิ่งที่มีอิทธิพลเสริมสร้างการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ คนเราหากได้ทำงานที่พอใจหรือทำงานที่ตนรัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ มีความสุขในการทำงาน ผลงานย่อมดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบผลงานของผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงปฏิบัติตามหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมสิน 2512: 24)

## ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

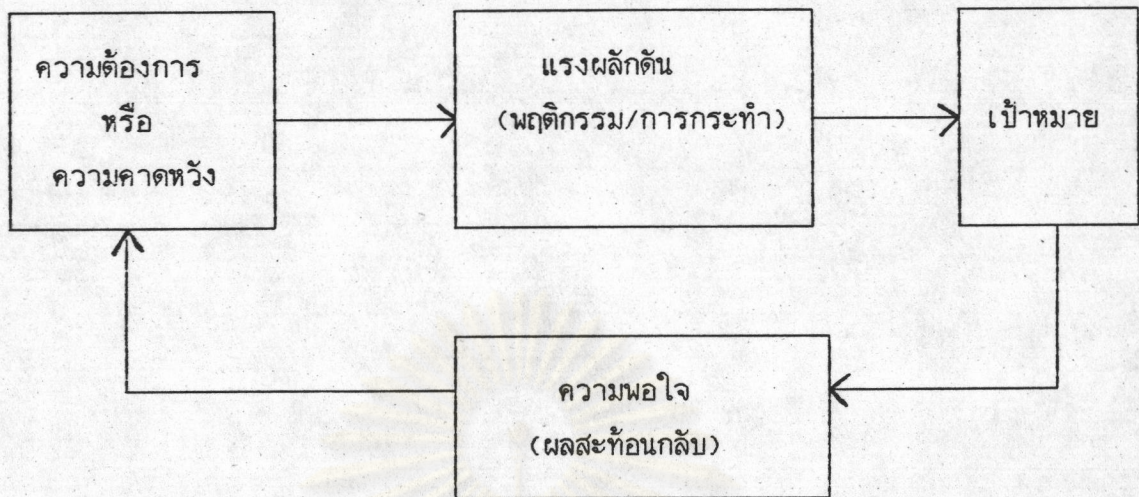
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ แต่โดยเนื้อหาแล้วมีความคล้ายคลึงกัน คือ

คีลิน กุสลานูภาพ และ สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2526: 87) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับทัศนคติ หรือความถนัดของบุคคลที่มีต่องาน ความรู้สึกที่บุคคลได้รับจากการทำงาน จากสังคม จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับอยู่

Beach (1985: 324-325) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล มักจะได้รับจากงานของเขา ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าจ้าง หน่วยงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิก ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

Morse (1955: 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นก็ลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Mullins (1985: 280) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากแรงจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันบางประการในตัวผู้ปฏิบัติงาน เกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจในการทำงานซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 วงจรแรงจูงใจของมนุษย์

นอกจากนี้ Mullins (1985: 282) ยังอธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อนและยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปนด้วย ระดับของความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรม องค์การและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

Randolph (1985: 120-122) สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลซึ่งได้จากการทำงาน หรือนำมาซึ่งผ่านกระบวนการเรียนรู้และการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติอย่างใดขึ้นแล้วก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ความพึงพอใจในการทำงาน สะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างตัวบุคคลนั้นกับงานที่ทำว่ามีมากน้อยเพียงใด ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่าง ๆ เช่น การหลบเลี่ยงงาน ความเฉื่อยชา การโอนย้าย ลาออก สุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมทั้งผลิตภาพ (Productivity) ด้วย เป็นต้น ความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความมีอายุยืนที่ตีที่สุดด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานหลาย ๆ ความหมาย พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลใบบุคคลหนึ่งที่มีต่องานที่ทำอยู่ หรือต่อพฤติกรรมการทำงานเท่าที่ผ่านมาทั้ง โดยส่วนรวมหรือแง่มุมต่าง ๆ

อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ของบุคคลนั่นเอง เมื่อได้ผ่านการทำงานมาระยะเวลาหนึ่ง เป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงสามารถเป็นกระจุกสะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างบุคคลหนึ่งกับงานที่ทำอยู่ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่จะเอื้อต่ออัน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่ควรตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้และพยายามติดตามศึกษาอยู่เสมอ โดยเฉพาะในระยะเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน เช่น เปลี่ยนนโยบาย ผู้บริหาร หรือปัจจัยต่าง ๆ มีการเปลี่ยนไป เพื่อสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน เพื่อจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สามารถเสริมสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในหน่วยงานของตน และเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งให้สามารถสนองความต้องการของบุคลากรเหล่านั้นตลอดไป ให้องค์การได้ดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ เพราะถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการทำงานมาก เขาก็จะมีความรู้สึกเต็มใจและพร้อมที่จะเสียสละทั้งร่างกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

#### ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของ Herzberg (The Motivation-Maintenance Theory)

Frederick Herzberg ศาสตราจารย์ทางจิตวิทยาแห่ง Western Reserve University ในเมือง Cleveland รัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา และ Mausner and Snyderman ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง "การจูงใจในการทำงาน" (The Motivation to Work) ออกมาเผยแพร่เมื่อ ค.ศ. 1959 (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959) เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation - Hygiene Theory หรือ Motivation - Maintenance Theory) หรือที่มีชื่อเรียกอื่น ๆ เช่น ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ซึ่งสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่า เป็นสิ่งค้ำจุน

ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยกลุ่มที่ 1 ขณะเดียวกันปัจจัยซึ่งมักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงาน และมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุน ไม่ให้คนเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน เรียกว่า ปัจจัยกลุ่มที่ 2

ปัจจัยกลุ่มที่ 1 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของการงานโดยตรง จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของการงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของการงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของการงาน (Nature of Work หรือ The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคล การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยกลุ่มที่ 2 หมายถึง ปัจจัยที่จะำจุนให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานมี 11 ประการคือ

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน ยุติธรรม

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย ซึ่งมองไปในเรื่องของอนาคต

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship - Superiors)

4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship - Subordinates)

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship - Peers)

3-5 หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6. ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

7. เทคนิคในการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

8. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี

10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

11. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

ปัจจัยกลุ่มที่ 2 ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยกลุ่มที่ 2 นั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยกลุ่มที่ 1 จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยกลุ่มที่ 2 ย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าไม่มีปัจจัยกลุ่มที่ 2 อยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยกลุ่มที่ 2 เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง (สมยศ นาวิการ และดุสิต รุมาคม 2520: 336) ส่วนปัจจัยกลุ่มที่ 1 ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมุติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน (สมยศ นาวิการ และดุสิต รุมาคม 2520: 340)

นับตั้งแต่ Herzberg ได้เผยแพร่ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ปรากฏว่าได้มีผู้นำเอาทฤษฎีนี้ไปวิจัยเพื่อทดสอบและดัดแปลงนำไปใช้ในที่ต่าง ๆ ซึ่งมีชนบทธรรมเนียม วัฒนธรรมและประเพณีแตกต่างกันไป เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฟินแลนด์ ฮังการี สหภาพโซเวียต และประเทศไทย โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้ากับคนงานหลายประเภท เป็นต้นว่า นักวิทยาศาสตร์ หัวหน้างาน วิศวกร นักบัญชี คนงานไร้ฝีมือ พยาบาล ทหารอากาศ นิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย คนงานในโรงงานประกอบรถยนต์ และพนักงานหญิงในโรงงานขนาดใหญ่ (แวนเดอร์ชอล, วิลเลียม อาร์ 2522: 111-112)

## บริการยืม-คืน

### ปรัชญาในการให้บริการยืม-คืน

แนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาในการให้บริการยืม-คืนนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกใน ค.ศ. 1876 โดยมี Otis Robinson ผู้ซึ่งให้ความเห็นว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีไว้เพื่อให้นักศึกษาใช้ และสิทธิพิเศษที่ควรมอบให้นักศึกษา คือ การให้ยืมหนังสือของห้องสมุดไปอ่านนอกห้องสมุดได้ จากจุดนี้จึงเป็นก้าวแรกที่ทำให้ปรัชญาในการให้บริการเปลี่ยนไปจากการที่ห้องสมุดมุ่งดูแลรักษาและให้อ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ภายในห้องสมุดเป็นหลัก ไปสู่การนำสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ถึงมือผู้ใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น นั่นคือ ห้องสมุดจะต้องพยายามจัดหาหนังสือที่ดีให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ให้มากที่สุด เมื่อปรัชญาในการให้บริการเปลี่ยนไปเช่นนี้ รูปแบบในการให้บริการจึงเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มอนุญาตให้ผู้ใช้ห้องสมุดยืมหนังสือได้ และมีการจัดบันทึกการยืมอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมการยืมหนังสือในแต่ละวัน พร้อมกันนี้จึงเกิดระบบการทำบัตรรายการ มีการเก็บหลักฐานการยืม-คืน จนกระทั่งในกลาง ค.ศ. 1970 ได้มีการนำเครื่องท่อนแรงต่าง ๆ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการมากขึ้น (Wilkinson 1986: 9)

### บริการยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

บริการยืม-คืน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Circulation หรือ Circulation Service

คำว่า Circulation คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (สามัญศึกษา, กรม 2518: 19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง สถิติการยืม หรือการจ่าย-รับหนังสือ

- สถิติการยืม ได้แก่ สถิติจำนวนหนังสือ นิตยสารและจุลสารทั้งหมดที่จ่ายให้ผู้ยืมไปใช้นอกห้องสมุด

- การจ่าย-รับหนังสือ ได้แก่ การจ่ายหนังสือให้แก่ผู้ยืม รับหนังสือที่มีผู้ยืมนำมาคืน ตลอดจนเก็บสถิติจำนวนผู้ยืมและจำนวนหนังสือที่ให้ยืมด้วย นับเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของห้องสมุด และคณะอนุกรรมการพิจารณาบัญญัติศัพท์บรรณารักษศาสตร์ กองวิชาการ สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้ใช้ภาษาไทยว่า "การยืม-คืน"



Encyclopedia of Library and Information Science (Circulation 1971: 1) ระบุว่า Circulation หรือ Circulation Service หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาแล้ว

บริการยืม-คืนมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บหลักฐานการยืมต่าง ๆ การเก็บรักษาทะเบียนของสมาชิกห้องสมุด การกำหนดวิธีการที่ห้องสมุดสามารถติดตามทวงหนังสือที่ยืมเกินกำหนด และระบบการยืมที่สามารถจองหนังสือที่มีผู้กำลังใช้อยู่นอกห้องสมุดไว้ให้ผู้ใช้คนอื่นได้ใช้ นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการจัดชั้นหนังสือและวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ การคัดเลือกหนังสือส่งซ่อมหรือเย็บเล่มและการเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุด ตลอดจนการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของบริการยืม-คืน ได้แก่ ผู้มีสิทธิยืม วิธีการยืม-คืน ระยะเวลาในการยืม จำนวนเล่มที่ให้ยืม ค่าปรับ การสำรวจและค้นหาหนังสือที่หาย การช่วยเหลือผู้อ่านในการใช้บัตรรายการ การรักษาระดับหนังสือ การช่วยนักศึกษาเลือกหนังสือ การยืมระหว่างห้องสมุด การดำเนินงานหนังสือสำรอง (Gelfand 1968: 96-97)

ยิ่งไปกว่านั้น หน้าที่สำคัญของบริการยืม-คืนอีกประการหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งนี้เพราะบริการยืม-คืนเป็นบริการที่จะติดต่อกับผู้ใช้มากที่สุด (Bauer 1957: 52) การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด เป็นหนทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนอกเหนือจากการเผยแพร่ข่าวสารวิชาการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของบริการยืม-คืน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมมาใช้บริการ (Bauer 1957: 53; Bloomberg 1977: 67-68)

ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการยืม-คืนมีหน้าที่รับผิดชอบไม่เพียงเฉพาะการให้ยืมและรับคืนหนังสือตามความหมายของคำว่า "บริการยืม-คืน" เท่านั้น แต่จะต้องรับผิดชอบงานบริการประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างเต็มที่ ตลอดจนสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ต้องการในเวลาที่ต้องการอย่างเหมาะสม

### หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการยืม-คืนต่อผู้ใช้ห้องสมุด

การดำเนินงานของบริการยืม-คืนนั้น แท้ที่จริงแล้วมิใช่เป็นเพียงงานบริการเท่านั้น บริการยืม-คืนจะต้องรับผิดชอบทั้งงานบริการผู้ใช้ห้องสมุดและงานเทคนิค ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องจากงานบริการผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การกำหนดระบบและวิธีการยืมของห้องสมุด การเก็บรักษานันทกเกี่ยวกับการยืม การติดตามทวงเมื่อเกินกำหนดส่ง การปรับ การรับจองหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้ ให้รายละเอียดในการขอใช้วัสดุสิ่งพิมพ์ที่หาย การจัดหนังสือชั้นชั้นที่มีประสิทธิภาพ ควบคุมและให้คำแนะนำในการจัดวัสดุสิ่งพิมพ์ชั้นชั้น เพื่อให้ผู้ใช้หยิบจากชั้นได้โดยสะดวก กิจกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรปฏิบัติ เป็นบริการที่ดี ซึ่งต้องมีการวางแผนงาน หากจะให้บริการ ดำเนินไปด้วยดี การดำเนินงานในแต่ละห้องสมุดย่อมไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับขอบข่ายของงานและลักษณะของห้องสมุด การดำเนินงานต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้โดยเฉพาะ (เสริมศรี เจริญผล 2518: 227; Wilson and Tauber 1956: 228) ซึ่งพอจะประมวลงานที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริการยืม-คืนโดยตรงได้ดังนี้ คือ

1. การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ
2. การจัดชั้นหนังสือและการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ
3. การลงทะเบียนสมาชิก การทำบัตรสมาชิกและการต่ออายุบัตรสมาชิก
4. การให้ยืมและรับหนังสือคืน
5. การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ
6. การยืมระหว่างห้องสมุด
7. การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

#### 1. การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ

แม้ว่าการจัดอาคารสถานที่ของห้องสมุดจะไม่ใช่ความรับผิดชอบโดยตรงของบริการยืม-คืนก็ตาม แต่บริการยืม-คืนต้องดูแลห้องอ่านหนังสือ โต๊ะบริการยืม-คืน และบริเวณโดยรอบ ตลอดจนทางเข้าออกของห้องสมุด ซึ่งทั้งหมดนี้จัดเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องสมุดโดยทั่วไป

การใช้เนื้อที่ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น รูปแบบอาคารที่ไม่ดีและการจัดอาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสมจะเป็นอุปสรรคประการสำคัญในการใช้ห้องสมุด ห้องสมุดต้องได้รับการออกแบบเพื่อรองรับการปฏิบัติงานพิเศษเฉพาะต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง (Lushington and Mills 1980: 12) ได้มีผู้รู้หลายท่านได้จำแนกเนื้อที่ห้องสมุดตามลักษณะการใช้ไว้

หลายรูปแบบ เช่น Brown (1981: 275-276) ได้จำแนกการใช้เนื้อที่ภายในห้องสมุดเป็น 3 ส่วนคร่าว ๆ ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือ (Stack Space) บริเวณที่นั่งอ่าน (Study Space) และบริเวณบริการ (Service Space) ซึ่งจะรวมถึงตู้บัตรรายการ ห้องทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในห้องสมุด ตลอดจนบริเวณที่ติดตั้งเครื่องจักรกลต่าง ๆ ด้วย ในขณะที่ Lushington และ Mills (1980: 33-36) ได้กล่าวถึงการจำแนกเนื้อที่ห้องสมุดไว้อย่างละเอียดว่า การจำแนกเนื้อที่ห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ (Functional) ของเนื้อที่ดังกล่าว ซึ่งพอจะจำแนกได้ดังนี้

1.1 บริเวณทางเข้า-ออก และจุดตรวจทางเข้า-ออก (Entrance, Browsing, and Check-in, Check-out Area) เป็นบริเวณที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องผ่านเป็นประจำ ภายในบริเวณดังกล่าวประกอบด้วยสิ่งที่เรียกร่องความสนใจต่าง ๆ ได้แก่ ป้ายนิเทศ (Bulletin Board) มุมจัดแสดงหนังสือใหม่ มุมอ่านหนังสือพิมพ์ มุมจัดแสดงโสตทัศนวัสดุของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันการขโมยวัสดุห้องสมุดอีกด้วย

1.2 บริเวณศูนย์บริการสารนิเทศ (Information Media Center) ต้องอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน สะดวกในการสอบถามและให้บริการ

1.3 บริเวณชั้นหนังสือ (Bookstacks)

1.4 บริเวณที่นั่งอ่าน (Reading and Study Areas) ต้องอยู่ในบริเวณใกล้กับชั้นหนังสือ อาจมีลักษณะเป็นห้องเฉพาะบุคคล (Individual Study Rooms) โต๊ะอ่านเดี่ยว (Carrels) โต๊ะหรือห้องศึกษากลุ่ม (Groups Study Tables, Rooms) โต๊ะอ่านหนังสือทั่วไป

1.5 บริเวณห้องทำงาน (Staff Work Areas and Offices)

1.6 บริเวณที่เก็บของ (Storage Areas)

ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้เนื้อที่เพื่อบริการผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือเนื้อที่ประมาณร้อยละ 30-40 เป็นชั้นหนังสือและเนื้อที่อีกประมาณร้อยละ 20-30 เป็นที่นั่งอ่าน ในขณะที่บริเวณห้องทำงานใช้เนื้อที่เพียงประมาณร้อยละ 15 และอีกประมาณร้อยละ 15 เป็นเนื้อที่ของบันได ลิฟท์ เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ต่าง ๆ (Lushington and Mills 1980: 37)

## 2. การจัดชั้นหนังสือและการดูแลสภาพของหนังสือ

หน้าที่ประการที่ 2 ของบริการยืม-คืน คือ การจัดชั้นหนังสือหรือการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น และการดูแลสภาพของหนังสือให้มีสภาพดี เหมาะสมกับการใช้

การจัดชั้นหนังสือ หมายถึง การจัดเก็บหนังสือชั้นชั้นทั้งหนังสือใหม่ที่ได้รับการจัดหมู่และทำบัตรรายการแล้ว หนังสือที่มีผู้ยืมไปและนำมาส่งคืน และหนังสือที่มีผู้หยิบใช้ภายในห้องอ่าน นอกจากนี้ยังรวมถึง การทำความสะอาดชั้น การตรวจการเรียงหนังสือบนชั้น การเลือกหนังสือส่งซ่อม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือและทราบถึงระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้หนังสือ (Wilson and Tauber 1956: 228)

การจัดชั้นหนังสือนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่งานบริการยืม-คืนโดยตรง เป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญมากในการควบคุมทรัพยากรห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ใช้วางหนังสือผิดที่ เพราะไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดชั้นหนังสืออย่างถูกต้อง และไม่รู้จักระบบในการจัดชั้นของแต่ละห้องสมุด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะหาหนังสือไม่พบ บริการล่าช้า ทำให้เสียเวลาทั้งผู้ใช้และผู้รับบริการ (Bloomberg 1977: 72) นอกจากนี้เพื่อให้มีความถูกต้องในการจัดชั้นหนังสือมากยิ่งขึ้น บริการยืม-คืนจะจัดบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งขึ้นทำหน้าที่ตรวจตราการเรียงหนังสือบนชั้นอีกด้วย (Circulation 1971: 7)

นอกเหนือจากการจัดชั้นหนังสือแล้ว บริการยืม-คืนยังต้องดูแลรักษาสภาพของหนังสือเหล่านั้น โดยดูแลมิให้สูญหายหรือได้รับการฉีกทำลาย และดูแลมิให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควร ตลอดจนซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ (แมนมาส ชวลิต และสิรินทร์ ช่าง ไซติ 2506: 464)

การดูแลหนังสือมิให้สูญหายหรือได้รับการฉีกทำลายนั้น ทำได้โดยการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ควบคุมไว้อย่างรัดกุม มีการตรวจตราทางเข้าออกอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย เช่น การติดตั้ง Turn-Styles ตรงทางเข้าออก หรือการใส่แผ่นโลหะแผ่นเล็ก ๆ หรือเทปแม่เหล็กไว้ในหนังสือซึ่งจะเกิดเสียงขึ้นเมื่อหนังสือที่ไม่ได้ยืมผ่านออกมา เป็นต้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านหนังสือแต่ละห้องยังต้องหมั่นตรวจตราพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันมิให้มีโอกาสฉีก หรือทำลายหนังสือภายในห้องอ่าน

ส่วนการดูแลสภาพของหนังสือมิให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควรนั้น และการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดี ได้แก่ การตรวจตราสภาพของหนังสืออยู่เสมอ ถ้าชำรุดต้องรีบซ่อมแซม การดูแลสถานที่เก็บให้ปลอดภัยจากศัตรูต่าง ๆ เช่น แสงแดด ความชื้น ตัวแมลงต่าง ๆ ตลอดจนการแนะนำให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักวิธีการใช้หนังสือที่ถูกต้อง เป็นต้น (แมนมาส ชวลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ 2506: 464-465) อย่างไรก็ตาม หนังสือที่ชำรุดนั้นจะมีลักษณะแตกต่างกัน ได้แก่ ชำรุดไปตามอายุชั้ย คือ ชำรุดเพราะถูกใช้มากหรือใช้มานาน ชำรุดก่อนเสื่อมสภาพ คือ รูปเล่มยังมีสภาพเรียบร้อยดี แต่เนื้อหาภายในถูกตัดหรือฉีกไป ซึ่งวิธีการซ่อมบำรุงหนังสือย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพการชำรุดดังกล่าว (วัลลภ สวัสดิวัลลภ 2520: 4)

ในกรณีที่หนังสือมีสภาพชำรุดมาก หรือไม่มีผู้ต้องการใช้ บริการยืม-คืนมีหน้าที่ในการจำหน่ายหนังสือดังกล่าวออกไป และเสนอให้มีการจัดหาเล่มใหม่มาแทนอีกด้วย

### 3. การลงทะเบียนสมาชิก การทำบัตรสมาชิก และการต่ออายุบัตรสมาชิก

การลงทะเบียนสมาชิกและการทำบัตรสมาชิกนั้น เป็นกิจกรรมของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง จุดประสงค์ที่สำคัญในการลงทะเบียนสมาชิกและการทำบัตรสมาชิก คือ

1. เพื่อจำแนกสิทธิในการยืมหนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ และป้องกันสิทธิของแต่ละบุคคลในการใช้วัสดุและสิ่งพิมพ์ได้ตามกำหนดเวลา
2. เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีหลักฐานแสดงสิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุด การยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อาชีพและนายจ้าง (Bloomberg 1977: 34) ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดดังกล่าวยังเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งในการติดตามทวงสิ่งพิมพ์เกินกำหนด ซึ่งเป็นความรับผิดชอบในการเก็บรักษาทรัพย์สินของห้องสมุด ตลอดจนการสร้างสัมพันธไมตรีในการติดต่อระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้ห้องสมุด (เสริมศรี เจริญผล 2518: 227) แต่เหตุผลที่เป็นมูลฐานสำคัญในการจัดทำทะเบียนผู้ยืมในห้องสมุดก็คือ ความต้องการที่จะรู้

ว่าใครเป็นผู้ยืมและลักษณะทั่วไปของผู้ยืมวัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด หลักฐานประจำตัวของผู้ยืมควร จะได้จัดทำบันทึกไว้เพื่อห้องสมุดจะได้ทราบแหล่งที่จะติดต่อในการทวงสิ่งพิมพ์ที่มีได้ส่งคืนตามกำหนด

การทำบัตรสมาชิกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้น เป็นวิธีการหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพราะการมีบัตรสมาชิกห้องสมุดจะช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการ มีสิทธิเข้าใช้ห้องสมุดและการมีสิทธิพิเศษอื่น ๆ เมื่อถือบัตรสมาชิกดังกล่าว (Bauer 1957: 55)

ผู้มีสิทธิลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกของห้องสมุดแต่ละประเภทจะแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นิสิตนักศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย (Bloomberg 1977: 36) ครอบคลุมของบุคลากร นิสิต นักศึกษาเก่า บุคคลภายนอกบางกลุ่มที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ ให้สิทธิพิเศษ (Miller 1944: 38-44) ซึ่งในการลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกนั้น บัตรประจำตัวถือเป็นหลักฐานที่สำคัญ ที่สุด และอาจมีหลักฐานอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าหน่วยกิตสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด ประเภทนิสิตนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่สังกัดอยู่สำหรับอาจารย์หรือบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ยังไม่มีบัตรประจำตัว เป็นต้น (Bloomberg 1977: 36) ซึ่งห้องสมุด มหาวิทยาลัยมักไม่บริการแบบให้เปล่าแก่นิสิตนักศึกษาเก่า ครอบคลุมของบุคลากร และบุคคลภายนอกที่มาสมัครเป็นสมาชิก แต่จะเรียกเก็บเงินในลักษณะต่าง ๆ เช่น ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าประกัน ของเสียหาย เป็นต้น เป็นการแลกเปลี่ยนในการขอทำบัตรสมาชิก (Miller 1944: 43-44) และผู้ขอทำบัตรสมาชิกต้องมอบรูปถ่ายอย่างน้อย 2 รูปแก่ห้องสมุดเพื่อผนึกที่บัตรประจำตัวสมาชิก และเก็บเป็นหลักฐานของห้องสมุด

หลังจากผู้ใช้ห้องสมุดได้แสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกแล้ว เจ้าหน้าที่ของบริการยืม-คืนจะให้ผู้ที่ต้องการทำบัตรสมาชิกกรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นใดที่สามารถติดต่อถึงผู้ใช้ ได้ ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับรองในกรณีที่ห้องสมุดไม่แน่ใจในฐานะที่แท้จริงของผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก เป็นต้น แบบฟอร์มดังกล่าวนี้คือบัตรทะเบียนสมาชิกซึ่งจัดเก็บไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสมาชิกห้องสมุด หรือเรียงตามลำดับ เลขทะเบียนสมาชิกเพื่อห้องสมุดได้ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับสมาชิก ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดจะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิกซึ่งสามารถนำไปใช้ในการยืมหนังสือและติดต่อเรื่องอื่น ๆ กับห้องสมุดได้ ห้องสมุดบางแห่งจะไม่ออกบัตรประจำตัวสมาชิกให้ทันที แต่จะส่งไปรษณีย์ไปตามที่อยู่สมาชิกแจ้งไว้เพื่อให้มารับบัตรสมาชิก ถือเป็นการทดสอบที่อยู่ว่าถูกต้องหรือไม่ ใช้ติดตามได้หรือไม่

(เสริมศรี เจริญผล 2518: 231-232) บัตรประจำตัวสมาชิกนี้จะมีลักษณะและรายละเอียดแตกต่างกันไป ตามระบบการยืม-คืนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ (สายสุตา คชเสนี 2521: 183-193)

การต่ออายุบัตรสมาชิกและการต่อทะเบียน โดยปกติห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะกำหนดให้บัตรสมาชิกของนิสิตนักศึกษาหมดอายุลงทุกสิ้นภาคการศึกษา การต่ออายุบัตรสมาชิก และการต่อทะเบียนสมาชิกจึงมักกระทำกันในช่วง เวลาหลังจากที่นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนแล้ว ส่วนบัตรสมาชิกของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยนั้นแต่ละห้องสมุดจะกำหนดอายุบัตรแตกต่างกันไปตามนโยบายของห้องสมุดไม่มีหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แน่นอน (เสริมศรี เจริญผล 2518: 230)

#### 4. การให้ยืมและรับหนังสือคืน

การให้ยืมและรับหนังสือคืนเป็นงานหลักของบริการยืม-คืน และถือเป็นบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดทุกประเภท ไม่ว่าห้องสมุดเหล่านี้จะมีระบบการจัดชั้นแบบหิ้งปิดหรือหิ้งเปิดก็ตาม ผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้จักคุ้นเคยและใช้บริการนี้มากกว่าบริการประเภทอื่นของห้องสมุด ทั้งนี้เพราะการให้ยืมหนังสือ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุห้องสมุด ในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ ด้วยเหตุที่มีผู้ใช้ห้องสมุดมาติดต่อขอรับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมากในแต่ละห้องสมุด จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องเลือกระบบในการควบคุม และการดำเนินงานการให้ยืมและรับคืนหนังสือให้เหมาะสมและรัดกุม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานกับผู้ใช้ ห้องสมุดและที่สำคัญคือ มีความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

การตัดสินใจเลือกระบบยืม-คืนที่เหมาะสมกับห้องสมุดแห่งใดนั้น ต้องพิจารณาเลือกระบบที่ดี คือ ต้องเป็นระบบที่ง่าย ไม่สับสนยุ่งยาก ให้ความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้ห้องสมุด และในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดมีความสามารถรวบรวมข้อมูลในการยืมคืนต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถค้นคืนข้อมูลดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สามารถจัดทำรายการวัสดุห้องสมุดที่เกินกำหนดยืมเพื่อดำเนินการทวง ปรับ ตลอดจนจัดหาวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ มาทดแทนในเวลาอันสั้น นอกจากนี้ต้องเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการจองขอใช้วัสดุห้องสมุดที่มีผู้ใช้อยู่กับ ให้ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อีกด้วย (Bloomberg 1977: 42 ; Circulation 1971: 5 : 15)

นอกจากนี้ในการเลือกระบบยืม-คืนของห้องสมุดต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ ได้แก่ ปริมาณของวัสดุห้องสมุดของห้องสมุดแต่ละแห่ง ค่าใช้จ่ายของแต่ละระบบในด้าน ขบวนการ อุปกรณ์ การดำเนินงาน และบุคลากร ตลอดจนประเภทและจำนวนของผู้ใช้ห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (Bloomberg 1977: 42)

เมื่อมีการยืมหนังสือ บัตรหนังสือที่มีผู้ยืมนั้น โดยปกติจะจัดเรียงไว้ตาม ลำดับเลขเรียกหนังสือ 1 บัตร และตามลำดับวันกำหนดส่งอีก 1 บัตร โดยภายใต้วันกำหนดส่ง เดียวกันจะจัดเรียงบัตรหนังสือดังกล่าวไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสืออีกครั้งหนึ่ง การจัดเรียงบัตร หนังสือทั้ง 2 ลักษณะข้างต้นนั้น ทำให้บริการยืม-คืนมีหลักฐานเกี่ยวกับรายการหนังสือที่มีผู้ยืมออกไป ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดมักสอบถามจากบริการยืม-คืน ในกรณีที่ไม่มีหนังสือที่ต้องการบนชั้น และหลักฐานเกี่ยวกับวันกำหนดส่งของหนังสือที่มีผู้ยืม ทำให้บริการยืม-คืนสามารถติดตามทวงถามหนังสือที่ เกินกำหนดส่งได้ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ในบางห้องสมุดจะมีบัตรหนังสือบัตรที่ 3 ซึ่งจะจัดเรียง ไว้ตามลำดับอักษรของชื่อผู้ยืม โดยภายใต้ชื่อผู้ยืมเดียวกันจะจัดเรียงบัตรหนังสือดังกล่าวไว้ตาม ลำดับเลขเรียกหนังสือ บัตรยืมประเภทหลังนี้ให้ประโยชน์แก่บริการยืม-คืนเกี่ยวกับรายละเอียดใน การยืมของผู้ใช้แต่ละคนเมื่อผู้ยืมนำหนังสือมาส่งคืนเจ้าหน้าที่ยืม-คืนจะดึงบัตรหนังสือทุกประเภทออก จากรางบัตรแล้วสอดเข้าตัวเล่ม จากนั้นจะส่งชั้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป

ในการจองขอใช้หนังสือ การยืมต่อ (Renewals) และการทวงหนังสือ เกินกำหนด (Overdue Notices) นั้นต้องเกี่ยวข้องกับบัตรหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่เรียงแยก กันไว้ในแต่ละรางด้วย ได้แก่ การเสียตัวหนังสือไว้ที่บัตรหนังสือเพื่อแสดงว่าผู้จองขอใช้หนังสือ เล่มนั้น หรือการยืมหนังสือต่อนั้นกระทำในลักษณะเดียวกันกับการคืนหนังสือ ต่างกันตรงที่ในการยืม ต่อผู้ใช้จะขอให้เจ้าหน้าที่ยืม-คืนดึงบัตรหนังสือออกจากราง และตรวจสอบว่าไม่มีผู้ใดจองขอใช้ หนังสือดังกล่าว จากนั้นผู้ใช้จะสามารถยืมหนังสือต่อได้ตามความต้องการ ส่วนการทวงหนังสือ เกินกำหนดกระทำได้โดยนำบัตรหนังสือที่ค้างอยู่ในรางวันกำหนดส่งมาตรวจสอบกับบัตรทะเบียน สมาชิกแล้วจึงออกแบบฟอร์มทวงหนังสือถึงผู้ยืมตามที่อยู่ซึ่งระบุไว้ในบัตรทะเบียนสมาชิก เป็นต้น (Freedman 1981: 280-282)

หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการยืม-คืน ในด้านการให้ยืมและรับ หนังสือคืนนั้น ยังประกอบด้วยการตรวจตราดูแลให้ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภท ได้ใช้สิทธิยืมหนังสือ ตามจำนวนและระยะเวลาที่ถูกต้อง การตรวจสอบว่าหนังสือที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้และมีผู้อื่นยืม ไปนั้นมีกำหนด ส่งเมื่อใด ตลอดจนการรับจองหนังสือจากผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการใช้หนังสือที่มีผู้อื่น



ยืมไปด้วย (Bloomberg 1977: 67) ในกรณีที่พบว่าหนังสือเล่มใดมีผู้ต้องการใช้มาก ควรจัดเก็บไว้ที่โต๊ะบริการยืม-คืนเพื่อสามารถควบคุมการยืมได้ หรืออาจจัดแยกเป็นหนังสือสำรอง (Researved Books) ซึ่งจะมีระยะเวลายืมสั้นกว่าหนังสือโดยทั่ว ๆ ไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้มีโอกาสให้หนังสือดังกล่าวอย่างทั่วถึง (Gelfand 1968: 100) นอกจากนี้ยังมีการจัดหนังสือสำรองอีกประเภทหนึ่ง คือ อาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชากำหนดให้นักศึกษาที่เรียนวิชาดังกล่าวได้อ่านประกอบการเรียน และได้ขอให้ทางห้องสมุดสำรองหนังสือดังกล่าวให้มีระยะเวลายืมสั้นลง เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสอ่านกัน โดยทั่วถึง (อัมพร ปันศรี และนันทนา เผือกผ่อง 2516: 156-157 ; Wilson and Tauber 1956: 227-228)

##### 5. การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ

การทวงหนังสือเกินกำหนดถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริการยืม-คืน ซึ่งสืบเนื่องมาจากการให้ยืมและรับหนังสือคืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีโอกาสในการใช้หนังสือทุกเล่มเท่าเทียมกัน (Circulation 1971: 8)

ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาในการทวงหนังสือเกินกำหนดย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะและสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะส่งใบเตือนหนังสือเกินกำหนด (Overdue Notices) ครั้งแรกภายใน 2-3 วันหลังวันกำหนดส่ง ในขณะที่ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ส่งใบเตือนภายในระยะเวลา 1-5 สัปดาห์ หลังวันกำหนดส่ง เป็นต้น (Lyle 1961: 119) ถ้าผู้ยืมไม่ตอบการทวงครั้งแรก บริการยืม-คืนจะส่งใบเตือนครั้งที่ 2, 3 ... ตามไป ส่วนจะส่งใบเตือนกี่ครั้งนั้นย่อมขึ้นกับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง เป็นสำคัญ (Bloomberg 1977: 70) การเตือนหนังสือเกินกำหนดนั้นใช้สื่อหลายประเภท ได้แก่ ไปรษณียบัตร จดหมาย โทรทัศน์ หรือติดตามทวงถามโดยตรงที่บ้าน เป็นต้น (Circulation 1971: 8) หากการเตือนด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ไม่ประสบผลสำเร็จห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขอความร่วมมือจากหน่วยทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้ยับยั้งใบรับรองคะแนนหรือผลการสอบของนิสิตนักศึกษาที่ยังมิได้ส่งหนังสือคืน (Bloomber 1977: 70-71)

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดคืนหนังสือล่าช้ากว่ากำหนดส่ง บริการยืม-คืนจะปรับตามระเบียบของแต่ละห้องสมุด การปรับมิใช่การเพิ่มรายได้แก่ห้องสมุด แต่เป็นการเพิ่มความมั่นใจว่าผู้ยืมจะส่งหนังสือที่ยืมตรงตามกำหนดส่ง (Lyle 1961: 119) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้อื่น ๆ ได้ใช้หนังสือเล่มนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

ในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์จะเป็นผู้ร่างและกำหนด อัตราค่าปรับเสนอต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่มีอำนาจ โดยตรงต่อห้องสมุด เพื่อพิจารณากำหนดให้เป็นอัตราค่าปรับของห้องสมุดดังกล่าว อัตราค่าปรับมักเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะการยืม เช่น ค่าปรับสำหรับวัสดุห้องสมุดที่ให้ยืมในระยะสั้นจะสูงกว่าค่าปรับของวัสดุที่ยืมได้ในระยะเวลาที่ยาวกว่า (Bloomberg 1977: 70)

#### 6. การยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การยืมวัสดุห้องสมุดจากห้องสมุดแห่งหนึ่งเพื่อไปให้บริการในห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง (Wilson and Tauber 1956: 450) ซึ่งถือเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลน วรรณกรรมของห้องสมุดแต่ละแห่งอันเนื่องมาจากงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุห้องสมุดไม่เพียงพอ จนไม่สามารถจัดหาวัสดุห้องสมุดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังเป็นการอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท ทั้งที่เป็นนิสิต นักศึกษา อาจารย์ หรือบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย (Sharma 1977 : 12)

ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการตอบคำถามหรืองานบริการยืม-คืนแล้วแต่จะกำหนด (Circulation 1971: 6) การยืมระหว่างห้องสมุดสามารถทำได้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ ยืมวัสดุตัวจริงจากห้องสมุดผู้ให้ยืมมาให้บริการในห้องสมุดผู้ยืม หรือขอลำเนาจากวัสดุตัวจริงมาให้บริการในรูปของการถ่ายเอกสาร ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น

ห้องสมุดแต่ละแห่งมี 2 ฐานะในการยืมระหว่างห้องสมุด กล่าวคือ เป็นห้องสมุดผู้ยืมและห้องสมุดผู้ให้ยืม อย่างไรก็ตาม การยืมระหว่างห้องสมุดมิใช่บริการหลักของห้องสมุดเมื่อเทียบกับบริการอื่น ๆ ดังนั้นในการให้บริการจึงต้องพิจารณาบริการให้ตามลำดับความสำคัญของบริการของห้องสมุด แต่เนื่องจากการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนวัสดุเพื่อการวิจัยและการศึกษา จึงมีผู้ขอรับบริการดังกล่าวอย่างกว้างขวางด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่สำคัญได้แก่ วัตถุประสงค์ในการยืมระหว่างห้องสมุดของแต่ละห้องสมุด ความรับผิดชอบในฐานะห้องสมุดผู้ยืมและในฐานะห้องสมุดผู้ให้ยืม ลักษณะและประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมหรือขอยืม ค่าใช้จ่ายในการยืม เงื่อนไขการยืม การถ่ายสำเนาเอกสาร วิธีการติดต่อขอยืม และการใช้แบบพิมพ์ (Form)

มาตรฐานในการยืม ตลอดจนกำหนดเวลาในการยืมและให้ยืม การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดที่แน่นอนย่อมทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบรวมถึงผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการขอรับบริการดังกล่าวด้วย (เสริมศรี เจริญผล 2518: 241-244 ; Wilson and Tauber 1956: 452-454) สำหรับประเทศไทยคณะกรรมการกลุ่มงานบริการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำ "ระเบียบการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย" ขึ้นใน พ.ศ. 2522 เพื่อเป็นคู่มือให้การดำเนินการยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย ให้อยู่ในระเบียบแบบเดียวกัน สะดวกในการทำงาน (ศิริพร สุวรรณะ 2526 : 76)

### 7. การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

บริการยืม-คืนยังมีความรับผิดชอบในด้านการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดอีกด้วย ทั้งนี้เพราะบริการยืม-คืนต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ เพื่อผู้ใช้ประสบปัญหายุ่งยากในการใช้ห้องสมุด หรือการใช้วัสดุห้องสมุดจึงมักมาติดต่อสอบถามจากบริการยืม-คืน ปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมักมาสอบถามได้แก่ การที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ซึ่งบริการยืม-คืนจะให้คำตอบเกี่ยวกับหนังสือเล่มดังกล่าว มีผู้ยืมไปหรือไม่ เมื่อใดเป็นวันกำหนดส่ง หรือหนังสืออยู่ในระหว่างการซ่อมหรือหนังสือนั้นได้หายไปจากห้องสมุดแล้ว เป็นต้น นอกจากนี้บริการยืม-คืนยังอาจแนะนำหนังสือเล่มอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกันทดแทนให้อีกด้วย และยังสามารถชี้แจงกรณี que ผู้ใช้ห้องสมุดไม่เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุด อธิบายหน้าที่ของส่วนงานต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนทิศทางภายในห้องสมุดซึ่งบริการยืม-คืนยังต้องให้ความช่วยเหลือในกรณีดังกล่าว แม้ว่าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะจัดให้มีบุคลากรเฉพาะสำหรับคอยช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ในเรื่องทิศทาง ตอบคำถามถึงส่วนงานต่าง ๆ ตลอดจนคำถามง่าย ๆ อื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับหนังสือ และเนื้อหาหนังสือ ไว้ให้บริการโดยเฉพาะแล้วก็ตาม (Chirgwin and Oldfield 1978: 21)

#### บุคลากรของงานบริการยืม-คืน

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการดำเนินงานกิจการใด ๆ ได้แก่ บุคลากรที่จะรับผิดชอบในการดำเนินกิจการดังกล่าว เช่นเดียวกับงานของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงบริการยืม-คืนด้วยย่อมต้องมีบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการดำเนินงาน บุคลากรของบริการยืม-คืนในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีด้วยกัน 3 ระดับ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และนักศึกษาช่วยงาน (McCoy 1957: 45)

งานของห้องสมุดทุกประเภทนั้นสามารถจำแนกออกได้ตามระดับของงาน คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ (Professional Duties) และงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ (Non-Professional Duties) โดยบรรณารักษ์จะปฏิบัติงานที่ต้องการใช้ความรู้ทางวิชาชีพ และในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์จะเป็นผู้กำหนดและจำแนกงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติ (Library Association 1974: 7) ซึ่งรวมถึงงานที่นักศึกษาช่วยงานจะต้องปฏิบัติด้วย (McCoy 1957: 45)

งานของบริการยืม-คืนนั้นมีระดับการดำเนินงานทำนองเดียวกับงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุด ซึ่งพอจะจำแนกได้ตามระดับของงานที่บุคลากรของบริการยืม-คืนต้องรับผิดชอบ คือ

งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบในการยืม-คืน การตีความระเบียบและกฎเกณฑ์และตัดสินใจแก้ไขปัญหาค่าอันอาจเกิดจากระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุด การเลือกระบบยืม-คืน การรับลงทะเบียนสมาชิกเป็นกรณีพิเศษ การกำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการดำเนินงาน และบันทึกสถิติต่าง ๆ การตรวจตราดูแลการยืมระหว่างห้องสมุด การวางแผนในการจัดหนังสือและการวิเคราะห์สถิติประเภทต่าง ๆ ของแผนก (Bloomberg 1977: 26-27 ; Library Association 1974: 76-78)

งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ การอธิบายระเบียบการยืม การลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก การให้บริการยืม ยืมต่อและรับคืนวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ การตรวจดูความเรียบร้อยของวัสดุห้องสมุดที่มีผู้ยืมไป และส่งซ่อมเมื่อชำรุด การรับจองหนังสือหรือวัสดุ ห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีผู้ยืมไป การจัดหนังสือชั้นชั้นและการสำรวจความเรียบร้อยของหนังสือบนชั้น การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ การไปติดต่อยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บสถิติและการเก็บบันทึกการยืม การยืมระหว่างห้องสมุด และการรวบรวมสถิติเพื่อเสนอต่อบรรณารักษ์ (Bloomberg 1977: 26-27 ; Library Association 1974: 79-81)

บุคลากรของบริการยืม-คืนทั้งที่เป็นบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาช่วยงาน นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานดังกล่าวข้างต้นซึ่งย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามขนาดของห้องสมุดแล้ว บุคลากรของบริการยืม-คืนยังต้องมีคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบด้วย คือ บรรณารักษ์ยืม-คืนนั้นต้องมีลักษณะของผู้บริหารที่ดีในอันที่จะวางแผนงาน ควบคุมและอธิบายงานอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถประสานงานกับแผนกงานอื่น ๆ ของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี และสามารถติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีด้วย (Lyle 1961: 99) ทั้งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และ

นักศึกษาช่วยงาน ควรมีคุณสมบัติประการต่าง ๆ ของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี เพราะบริการเยี่ยม-คืน เป็นส่วนงานของห้องสมุดที่มีโอกาสติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด คุณสมบัติเหล่านั้น คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีอัธยาศัยไมตรีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ๆ มีอารมณ์เย็นและอดทน ตลอดจนมีความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (Bauer 1957: 52-53) นอกจากนี้ยังต้องมีความจำดี มีไหวพริบดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความยุติธรรมเที่ยงตรง มีความทันต่อเหตุการณ์ สามารถปรับตัวได้ดี มีอารมณ์ขัน และสามารถตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็วเหมาะสมอีกด้วย (McCoy 1957: 50-51 ; Wilson and Tauber 1956: 223)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย