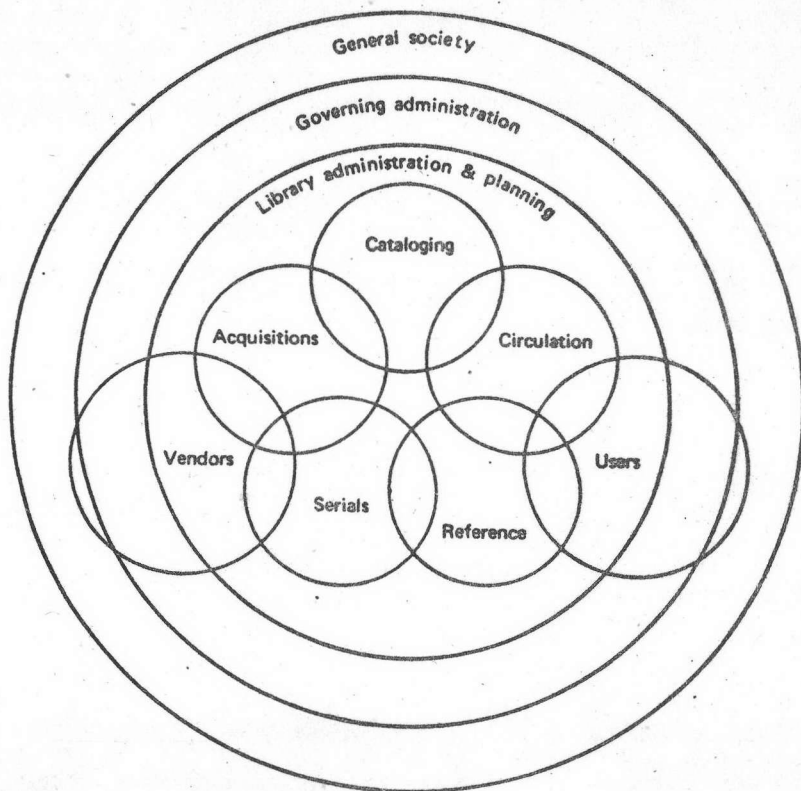


บทที่ 2

ระบบงานบริการ

2.1 ระบบห้องสมุดรวมคืออะไร

ระบบห้องสมุดรวม (Total Library System) ในที่นี้หมายถึง ระบบการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งหมด รวมถึงความสัมพันธ์ของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้บริการด้วย



รูปที่ 1 ระบบห้องสมุดรวม

จากรูปที่ 1 แสดงให้เห็นระบบการดำเนินงานของห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสังคมภายนอกคือผู้ใช้บริการและผู้ที่มีความสนับสนุนห้องสมุด

ระบบงานย่อยซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของห้องสมุดมีดังต่อไปนี้



- ระบบการรับหนังสือ . (Aquisition system)
- ระบบการทำบัตรรายการ . (Cataloging system)
- ระบบการจัดวารสาร และทำเอกสารเย็บเล่ม . (Serial system)
- ระบบอ้างอิง และบริการตอบปัญหา . (References system)
- ระบบการจ่ายรับหนังสือ . (Circulation system)

เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือ ก็จะผ่านไปที่ระบบการรับหนังสือเพื่อจัดทำทะเบียนให้เลขเรียกหนังสือ จัดทำบัตรรายการแล้วจึงออกมาสู่ผู้ใช้บริการโดยผ่านระบบจ่ายรับ และระบบอ้างอิง สำหรับวารสาร หนังสือพิมพ์ก็จะผ่านระบบการจัดวารสาร และสิ่งพิมพ์ก่อนแล้วจึงผ่านระบบจ่ายรับ และระบบอ้างอิงเพื่อบริการผู้ใช้อีกต่อหนึ่ง

2.2 ระบบการบริการของห้องสมุด

พิจารณาจากระบบงานย่อยของการดำเนินงานห้องสมุดดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่างานบริการของห้องสมุดจำแนกได้เป็น 2 ระบบใหญ่ๆ คือ ระบบการบริการจ่ายรับ และระบบการบริการอ้างอิง และตอบปัญหา

2.2.1 ระบบการบริการจ่ายรับ

กิจกรรมของระบบการจ่ายรับ คือวิธีการให้บริการยืมหนังสือ, วิธีการตรวจ-รับหนังสือ วิธีจอง วิธีจัดการเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนด ตลอดจนการทำสถิติเพื่อประโยชน์ในงานด้านบริการ อันได้แก่การจัดการเกี่ยวกับสถานที่ บุคคล และการเลือกระบบการจ่ายรับ ตลอดจนการควบคุมโดยทั่วไป จึงนับว่าระบบการจ่ายรับนี้เป็นหัวใจของงานบริการของห้องสมุด

"การให้ใช้และให้ยืมหนังสือ เป็นบริการที่สำคัญที่สุด ถ้าปราศจากการให้ใช้หนังสือเสียแล้ว ห้องสมุดก็จะเป็นที่ว่างเปล่า และจะเรียกว่าห้องสมุดไม่ได้" 1.

"การทดสอบคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งใดก็ตาม คือความสามารถในการนำหนังสือให้แก่ผู้อ่าน เมื่อเกิดความต้องการ..... การที่เราปรับปรุงระบบทางท่าหลักฐาน ระบบการทวง และการเสียค่าปรับก็เพื่อจะนำหนังสือจากผู้อ่านคนหนึ่งไปยังผู้อ่านอีกคนหนึ่ง" 2.

"วิธีหนึ่งในการประเมินความสำเร็จของกิจกรรมห้องสมุด คือการวัดคุณค่าของหลักฐานทางสถิติของแผนกจ่ายรับ" 3.

1. หน้าที่ของระบบการจ่ายรับ

ระบบการจ่ายรับมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. บันทึกและควบคุมการใช้หนังสือและวัสดุทุกประเภทในห้องสมุด
2. ให้การบริการของห้องสมุดสามารถต่อเนื่องไปได้ และให้ห้องสมุดมีหนังสือ หรือวัสดุใช้ในการบริการได้มากขึ้น
3. ให้มีการปรับปรุงบริการของห้องสมุด

2. การวิเคราะห์การปฏิบัติงานของระบบจ่ายรับ

1. การให้บริการข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการหรือสมาชิก

1. แมนมาศ ขวลิขิต, และศิรินทร ช่างโชติ, วิชาบรรณารักษศาสตร์ (พระนคร: ศรีอยุธยา, 2506), หน้า 569.
2. William S. Dix, "Of the Arrangement of Books", College & Research Libraries, 25 (March, 1964), 87.
3. Standard for College Libraries", College & Research Libraries, 20 (July 1959) 274.

การดำเนินงานในอันดับแรกของระบบการจ่ายรับคือการให้บริการ
ข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการหรือสมาชิก เพื่อจุดประสงค์ให้ผู้ใช้บริการเหล่านั้นทราบว่า
หนังสือที่เขาต้องการอยู่ที่ใด, มีหรือไม่, ขณะเวลานั้นถูกยืมไปจากห้องสมุดหรือ
เปล่า และถ้าถูกขอยืมไป เมื่อไรจะถูกส่งคืนกลับมา

การบริการนี้ยังมีความสำคัญมาก แต่น่าเสียดายที่ห้องสมุดหลาย
แห่งละเลยต่อกิจกรรมนี้ จนกระทั่งผู้ใช้บริการมีความเคยชินกับการบริการของ
ห้องสมุดที่ไม่ให้ข่าวสาร ดังนั้นถ้าเราจะถือว่าห้องสมุดมีหน้าที่บริการข่าวสารแล้ว
การนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานห้องสมุดควรจะดำเนินงานด้านนี้เป็นลำดับแรก

2. การควบคุมผู้ใช้บริการห้องสมุด

การดำเนินการลำดับที่สองของระบบการจ่ายรับ คือการควบคุมผู้
ใช้บริการหรือผู้ยืม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า คือการจัดทะเบียนประวัติของผู้ใช้
บริการทั้งหมด เท่าที่เป็นอยู่ ห้องสมุดหลายแห่งไม่มีการจัดทำทะเบียนประวัติ
ของผู้ใช้บริการ การไม่มีทะเบียนประวัติผู้ใช้บริการ ที่จริงก็สามารถทำให้ห้องสมุด
ดำเนินงานได้ แต่ลักษณะการจัดทำทะเบียนประวัติโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่
ง่ายมาก และใช้ต้นทุนเพียงเล็กน้อยและยังสามารถสร้าง file ของผู้ใช้บริการ
ได้หลายชนิด เช่นเรียงตามลำดับอักษร, เรียงตามลำดับเลขทะเบียน

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
อย่างยิ่ง อาทิเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ, เพศ, การศึกษา, ความสนใจ, ความ
สามารถทางภาษาของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้บรรณารักษ์ห้องสมุดสามารถ
ใช้ช่วยในการตัดสินใจ ในการเลือกงานบริการที่จะก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้ใช้
บริการได้มากที่สุด

3. การควบคุมหนังสือและวัสดุ

การควบคุมหนังสือและวัสดุ คือกระบวนการควบคุมการให้ยืม

ควบคุมหนังสือหรือวัสดุที่ถูกยืมไป การคำนวณค่าปรับค่าส่งคืนหนังสือเกินกำหนดเวลา การให้ยืมต่อ เป็นต้น ไม่ว่าจะใช้หนังสือหรือวัสดุภายในห้องสมุดหรือยืมออกจากห้องสมุด ก็จำเป็นต้องมีการควบคุมทั้งสิ้น โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือที่ถูกยืม เกี่ยวกับผู้ยืม วันที่ยืม และกำหนดส่งคืน

4. การควบคุมทะเบียน

การควบคุมทะเบียนหรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า การปรับปรุง file (file maintenance) การควบคุมทะเบียนนี้รวมทั้งการนำเอาทะเบียนของหนังสือที่ถูกยืมใหม่ เข้ามารวมกับทะเบียนเก่า แล้วลบทะเบียนของหนังสือที่ผู้ยืมมาส่งคืนแล้วออกไปจากทะเบียน

งานปรับปรุงหรือการบำรุง file นี้ควรจะทำทุกวัน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จุดประสงค์เพื่อจะทำให้สามารถทราบถึงทะเบียนหนังสือที่ถูกยืมไปแต่ละวัน

5. การควบคุมระยะเวลาที่หนังสือถูกยืม

การควบคุมระยะเวลาของหนังสือที่ถูกยืม นับตั้งแต่วันที่หนังสือถูกขอยืมไป จนถึงกำหนดส่งคืนหนังสือนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถคำนวณเวลา กำหนดส่งของหนังสือได้อย่างถูกต้อง และสำหรับกรณีที่หนังสือส่งคืนเกินกำหนดคอมพิวเตอร์ก็สามารถค้นหา และสร้างทะเบียนหนังสือคืนเกินกำหนดได้

6. การควบคุมค่าปรับ

การดำเนินการเกี่ยวกับการปรับจะดำเนินเป็นขั้น ๆ ดังนี้ จากทะเบียนหนังสือที่ถูกยืม จะมีการค้นหาหนังสือที่ยังไม่ได้ส่งคืนเมื่อถึงกำหนดและ

คำนวณค่าปรับ (ค่าปรับจะคิดตามอัตราซึ่งแต่ละห้องสมุดกำหนดไว้) การคำนวณค่าปรับโดยใช้คอมพิวเตอร์จะทำได้ง่าย ตลอดจนการทำบัญชีค่าปรับในรอบระยะเวลาหนึ่ง เพื่อควบคุมจำนวนเงินค่าปรับนี้ ก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์ทำได้เช่นกัน

7. การรวบรวมทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ

ระบบการจ่ายปรับจะต้องสามารถดำเนินงานรวบรวมทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือทะเบียนจะแสดงให้เห็นว่าระบบที่ใช้และเครื่องมือที่ใช้ประกอบเหล่านั้น สามารถทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างเต็มที่หรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถเก็บทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากการรวบรวมทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ ✓

2.2.2 ระบบบริการอ้างอิงและตอบปัญหา

ระบบอ้างอิงและตอบปัญหานับเป็นงานบริการของห้องสมุดที่สำคัญมากงานหนึ่ง ระบบนี้จะมีส่วนช่วยผู้ใช้บริการในการค้นหาหนังสือ หรือเรื่องราวต่างๆ จากหนังสือได้สะดวก รวดเร็ว

1. หน้าที่ของระบบอ้างอิงและตอบปัญหา

ระบบอ้างอิงและตอบปัญหามีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

1. ตอบคำถามที่ผู้ใช้บริการถามมา เช่นห้องสมุดมีหนังสือเกี่ยวกับภาษา FORTRAN กี่เล่ม หมายเลขหนังสือเท่าไร อยู่ที่ไหน หรืออาจจะเป็นเรื่องรายละเอียดปลีกย่อย เช่นเรื่อง Computer music มีในหนังสือเล่มใดบ้าง เป็นต้น
2. จัดทำดัชนีค้นเรื่อง หรือทำบรรณานุกรมเรื่องต่างๆ ไว้

เช่นจัดทำบัตรสำหรับค้นหา ซึ่งบัตรดังกล่าวอาจเป็นบัตรหัวเรื่อง เช่น Computer art และในบัตรก็บอกว่าเรื่องนี้อยู่ในหนังสือเล่มใดบ้าง เป็นต้น

3. จัดหาหนังสืออ้างอิง ซึ่งเป็นผลจากการค้นหาและตอบคำถาม เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาหนังสืออ้างอิงตามที่ผู้ใช้บริการขอมา

2. ลักษณะของคำถาม

โดยทั่วไปห้องสมุดตั้งแต่ขนาดกลางขึ้นไปมักจะมีเจ้าหน้าที่คอยบริการตอบปัญหาแก่สมาชิกโดยเฉพาะ สำหรับห้องสมุดขนาดเล็กบรรณารักษ์จะเป็นผู้ตอบปัญหาทั้งหมด ปัญหาต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ หรือบรรณารักษ์จะได้รับในวันหนึ่งๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะทราบว่าหนังสือชื่อหรือเล่มที่ต้องการจะค้นคว้ามียู่ในห้องสมุดหรือไม่ คำถามประเภทนี้เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาจาก file หนังสือได้ง่ายเนื่องจากทราบชื่อหนังสือมาแล้ว

2. ความต้องการที่จะทราบว่าหนังสือซึ่งทราบชื่อของผู้แต่งแต่อาจจะไม่ทราบชื่อหนังสือ หรือต้องการทราบรายชื่อหนังสือของผู้แต่งชื่อที่ต้องการจะค้นคว้ามียู่ในห้องสมุดหรือไม่ เช่นต้องการทราบรายชื่อหนังสือของ Ronald J. Wonnacott เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะทราบว่าหนังสือประเภทที่ต้องการมีในห้องสมุดหรือไม่ คำถามประเภทนี้ผู้ถามทราบแต่ประเภทของหนังสืออย่างกว้างๆ เช่น ต้องการอ่านหนังสือเกี่ยวกับ Computer system design แต่ผู้ถามไม่ทราบชื่อหนังสือหรือผู้แต่งแต่อย่างใด

4. ความต้องการที่จะค้นหาหนังสือโดยผู้ถามทราบแต่หัวข้อเรื่อง

หรือรายละเอียดปลีกย่อยโดยไม่ทราบว่าจะอยู่ใน Subject heading
เรื่องใด เช่นต้องการค้นหาหนังสือซึ่งมีเรื่องเกี่ยวกับ Input-Output
devices หรือเรื่อง Matrix เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าลักษณะของคำถามมีตั้งแต่ง่ายจนถึงยากซึ่งหาก
เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องการบริการตอบคำถามให้เป็นประโยชน์แก่สมาชิกโดยแท้
แล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องจดจำและมีความรู้เกี่ยวกับหนังสือทุกเล่ม ทุกประเภทใน
ห้องสมุดซึ่งเป็นภาระหนักโดยเฉพาะห้องสมุดที่มีหนังสือเป็นจำนวนมาก