

การศึกษาดูงาน ณ ประเทศมาเลเซีย และสิงคโปร์ ระหว่างวันที่ 24-29 เมษายน 2543

จัดโดย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยและชมรมห้องสมุดเฉพาะ
เรียบเรียงโดย พรรณนภา จินตศิริกุล*

จากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน ณ ประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ ร่วมกับเหล่าอาจารย์ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ จากหลายหน่วยงาน หลายสถาบัน ซึ่งผูกพันอยู่ในสายวิชาชีพเดียวกันนี้กว่า 40 ชีวิต นำโดยหัวหน้าทีมคนเก่งของเรา พี่ยุพิน จันทรเจริญสิน ทำให้ได้รับประสบการณ์ และเห็นการพัฒนาของห้องสมุดในประเทศเพื่อนบ้านของเรา ว่าเขาก้าวหน้าไปอย่างไรหยุดยั้ง แดงยังไม่หยุดรอเราเสียด้วย จึงนำมาเล่าสู่กันฟังฉันทัพน์้อง ผิดถูกประการใดก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ เพราะภาษาอังกฤษของผู้เขียนเป็นเพียงฟังรู้เรื่องชนิดเข้าหูซ้ายทะลุหูขวาเท่านั้น

CYBERJAYA ประเทศมาเลเซีย

Cyberjaya เป็นเมืองอัจฉริยะ (Intelligent city) ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ตามแนวคิดในการพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตอย่างมีรูปแบบเท่าเทียมกับนานาประเทศในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศของ ดร. มหาเธร์ โมฮัมหมัด นายกรัฐมนตรีประเทศมาเลเซีย เป็นโครงการที่เริ่มตั้งแต่ปี 1996 ถึงปี 2020 โดยมี The Multimedia Super Corridor (MSC) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบและวางแผนการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่บริษัทที่จะมาลงทุนทำธุรกิจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมัลติมีเดีย เช่น ระบบคมนาคม การวางระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสงหลัก (fiber optic backbone) การแก้ไขกฎหมายและนโยบายการลงทุนที่เอื้อต่อการลงทุน เป็นต้น

Cyberjaya ตั้งอยู่ท่ามกลางพื้นที่สีเขียวธรรมชาติ ห่างจากเมืองกัวลาลัมเปอร์ประมาณ 45 นาที ใช้เวลาประมาณ 30 นาที จากสนามบิน Kuala Lumpur International Airport (KLIA) และภายใน 1 ชั่วโมงจากท่าเรือใหญ่ของประเทศที่ Port Klang และ West Port สามารถเชื่อมต่อ

* บรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์

กับเขตธุรกิจทุก ๆ เขตได้อย่างสะดวก โดยทางด่วนและ Express Rail Link (ซึ่งจะแล้วเสร็จในปี 2001) เป็นที่น่าเสียดายที่ไม่มีโอกาสได้เยี่ยมชมบริเวณที่มีการพัฒนาไว้สำหรับการลงทุน เนื่องจากเกิดการขัดข้องทางเทคนิคบางประการ ทำให้การเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปกัวลาลัมเปอร์ล่าช้ากว่ากำหนด จึงได้แต่ฟังบรรยายอยู่แต่ในห้องประชุมเท่านั้น

MULTIMEDIA UNIVERSITY LIBRARY, CYBERJAYA, มาเลเซีย

Multimedia University (เดิมเป็นที่รู้จักกันในชื่อ Universiti Telekom) ตั้งอยู่ภายใน Cyberjaya บทบาทที่สำคัญของมหาวิทยาลัยคือ การสนับสนุนการเจริญเติบโตและความสำเร็จของ The Multimedia Super Corridor Project โดยเน้นการผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขามัลติมีเดียและเทคโนโลยีขั้นสูง เปิดรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ตั้งแต่ปี 1999 เป็นต้นมา ประกอบด้วย 4 คณะ คือ Faculty of Creative Multimedia, Faculty of Engineers, Faculty of Information Technology และ Faculty of



กลุ่มอาคารต่าง ๆ ของ Multimedia University

Management สำหรับห้องสมุดของ Multimedia University นั้นเป็นอาคารชั้นเดียว ทั้งอาคารเรียน หอพัก ห้องประชุม และห้องสมุดสามารถเดินเชื่อมต่อกันได้โดยสะดวก

บริการที่น่าสนใจ

1. ให้บริการ Collection พิเศษที่เป็นวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา หรือ บุคลากรของมหาวิทยาลัย, ข้อสอบเก่า เอกสารสัมมนาต่าง ๆ ซึ่งจัดทำไว้ในรูปแบบดิจิทัล และให้บริการผ่านทางออนไลน์
2. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ โดยสามารถสืบค้นได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องภายในมหาวิทยาลัย โดยมีการวางสายเคเบิลใยแก้วความเร็วสูงทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ตามโครงการพัฒนาของ Cyberjaya
3. บริการเครื่องสำหรับการยืม/คืนหนังสือได้ด้วยตนเอง จำนวน 2 เครื่อง
4. บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเอง โดยมีเครื่องหักเงินจากบัตรเครดิตตามจำนวนหน้าที่ถ่าย ทั้งนี้ห้องสมุดมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ และห้องสมุดจะไม่รับผิดชอบต่อการถ่ายเอกสารของนักศึกษา

UNIVERSITY OF MALAYA LIBRARY (MAIN LIBRARY & MEDICAL LIBRARY)
มาเลเซีย

University of Malaya Library ตั้งอยู่ในเมืองกัวลาลัมเปอร์ ประกอบด้วย สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดสาขา 3 แห่ง และห้องสมุดเฉพาะ 11 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ตามคณะและสถาบันต่าง ๆ ในฐานะที่มหาวิทยาลัยเป็นองค์ประกอบสำคัญของเครือข่ายความรู้ในระดับชาติ ห้องสมุดจึงมีนโยบายในการจัดหาและให้บริการทรัพยากรห้องสมุด ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเทศมาเลเซียในทุก ๆ สาขาวิชา

บริการที่น่าสนใจ

1. บรรณารักษ์มีหน้าที่รับผิดชอบในการแนะนำห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ในภาคเรียนแรก และสอนวิชา Information Skills Course (GXEX 1401) จำนวน 1 หน่วยกิต แก่นักศึกษาใหม่ทุกหลักสูตรที่ต้องลงทะเบียนตามที่มหาวิทยาลัยระบุไว้ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังให้บริการสอนการใช้และสืบค้นข้อมูลในระดับสูงสำหรับนักศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี หากมีผู้ใช้แจ้งความประสงค์มา ซึ่งการสอนจะเน้นความเชี่ยวชาญในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ กลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่าง ๆ เช่น ซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น
2. ห้องสมุดแจ้งข่าวสารห้องสมุดหรือแนะนำบริการใหม่ ๆ โดยการออกวารสารห้องสมุดราย 3 เดือน ชื่อ Kekal Abadi และจดหมายข่าวรายเดือนชื่อ Maklumat Semasa
3. ผู้ใช้สามารถใช้บริการยืม/คืนหนังสือได้กับเจ้าหน้าที่ หรือใช้บริการเครื่องยืม/คืนด้วยตนเอง (self-charging machines) ซึ่งมีให้บริการจำนวน 2 เครื่อง บริการนี้ใช้มาประมาณ 5 ปีแล้ว
4. บริการสอนการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ WWW ขั้นพื้นฐาน และเทคนิคการใช้ search engines รวมถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ ให้แก่พนักงานและนักศึกษา ตามที่มีการแจ้งความประสงค์มา
5. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 ห้อง มีความจุ 30 และ 20 ที่นั่งตามลำดับ นักศึกษาสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตและโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซิงได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย



เครื่องยืม/คืนหนังสือด้วยตนเอง

6. บริการลือคเกอร์เก็บของในบริเวณใกล้กับห้องสมุด คิดค่าเช่าวันละ 1 ริงกิต เนื่องจากห้องสมุดไม่อนุญาตให้นักศึกษานำกระเป๋าเข้ามาในห้องสมุด
7. บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเอง โดยใช้การ์ดเงินสด

สำหรับ Medical Library ซึ่งเป็นห้องสมุดสาขาในเครือข่ายห้องสมุดอัตโนมัติเดียวกันกับสำนักหอสมุดกลาง นักศึกษาสามารถยืม/คืนหนังสือที่สำนักหอสมุดกลาง แล้วคืนหรือต่ออายุการยืมที่ห้องสมุดสาขาได้ เวลาเปิดทำการจะเหมือนกันกับสำนักหอสมุดกลาง

NATIONAL UNIVERSITY OF SINGAPORE LIBRARY (CENTRAL LIBRARY)

National University of Singapore ประกอบไปด้วยห้องสมุด 6 แห่งคือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดเฉพาะอีก 5 แห่งด้วยกันคือ Chinese Library, Hon Sui Sen Memorial Library (เป็นห้องสมุดของคณะบริหารธุรกิจ), Law Library, Medical Library และ Science Library นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ห้องสมุดทั้ง 6 แห่งได้ สำนักหอสมุดกลางเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดในสิงคโปร์ เป็นอาคารสูง 6 ชั้น ทางเข้าห้องสมุดอยู่ที่ชั้น 5 และมีทางเดินที่เชื่อมต่อกับอาคารอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ใกล้กัน

บริการที่น่าสนใจ

1. บริการฐานข้อมูลข้อสอบเก่า ซึ่งเป็นฐานข้อมูลข้อสอบย้อนหลังไปประมาณ 5 ปี ทางสำนักทะเบียนจะเป็นผู้ส่งสำเนาข้อสอบมาให้ห้องสมุด ซึ่งอาจจะมีส่วนวิชาที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ นักศึกษาสามารถใช้ฐานข้อมูลนี้ได้บน WWW
2. บริการฐานข้อมูลอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบที่เป็นรายการบรรณานุกรม (Citation) และเป็นเอกสารฉบับเต็ม เป็นฐานข้อมูลที่บอกรับจากต่างประเทศตามสาขาต่าง ๆ โดยค้นผ่านอินเทอร์เน็ตและซีดี-รอม ฐานข้อมูลนี้เหมือนกับ CU Reference Databases ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั่นเอง
3. บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเองโดยการใช้บัตรเงินสด ซึ่งจะมีการตัดเงินตามจำนวนหน้าเอกสารที่ถ่าย แต่ห้องสมุดมีกฎระเบียบในการถ่ายเอกสารประเภทต่าง ๆ แจ้งไว้ว่า เอกสารประเภทใดควรจะถ่ายได้ในจำนวนใด โดยไม่ขัดต่อกฎหมายลิขสิทธิ์ ประเภทใดต้องขออนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ก่อน
4. บริการสืบค้นข้อมูลจากซีดี-รอม บริการนี้ให้สำหรับนักวิชาการ นักวิจัย หรือนักศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี เป็นการสืบค้นข้อมูลโดยคิดค่าบริการตามจำนวนเรื่องที่ค้น จะมีเครื่องเก็บเงินแบบสอดบัตรเงินสด (CashCard) เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์

- เลเซอร์ บริการนี้จำกัดเวลาในการใช้งาน สมาชิกในนามบริษัทสามารถใช้ได้ แต่ต้องมีเงินมัดจำในบัตรเงินสดถึง S\$2000 เมื่อจำนวนเงินในบัตรลดลงมาถึง S\$500 จะต้องเติมเงินให้ถึง S\$2000 เท่าเดิม
5. บริการเครื่องสำหรับเติมเงินใส่บัตรเงินสด ลักษณะคล้ายกับเครื่องเอทีเอ็ม โดยที่นักศึกษาสามารถถอนเงินสด หรือเพิ่มจำนวนเงินในบัตรก็ได้ เครื่องนี้ตั้งไว้ในห้องสมุด ใกล้กับบริเวณที่มีการให้บริการที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
 6. ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การทวงหนังสือ เป็นต้น โดยทางอี-เมลล์เท่านั้น
 7. ให้บริการจุด Plug-N-Play นักศึกษาสามารถนำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเข้ามาเสียบปลั๊กใช้กับเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยได้ทันที

NANYANG TECHNOLOGY UNIVERSITY LIBRARY

Nanyang Technology University เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นในด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยห้องสมุด 2 แห่ง คือ Library 1 ดูแลสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วน Library 2 ดูแลสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัญชี และบริหารธุรกิจ (ได้ดูงานเฉพาะ Library 1) สำหรับอาคารห้องสมุดเป็นรูปวงกลม ภายในอาคารแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้อาคารห้องสมุดเป็นร้านอาหาร บริเวณใกล้เคียงเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา เช่น ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องติววิชา ห้องเรียนแบบเรียลไทม์ เป็นต้น

บริการที่น่าสนใจ

1. ด้านหน้าของห้องสมุดจะมีช่องสำหรับคืนหนังสือในช่วงเวลาที่ห้องสมุดปิดทำการ (book drop) จำนวน 2 ตู้ ตู้นี้ทำด้วยสแตนเลส ผึงเข้ากับผนังตึก ผู้ใช้จะเห็นช่องสำหรับคืนหนังสือเท่านั้น ตู้ที่ 1 จะระบุว่าให้คืนหนังสือเฉพาะที่เป็นหนังสือของ Library 1 ส่วนตู้ที่ 2 ให้คืนหนังสือที่ยืมมาจาก Library 2 โดยที่ห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบส่งคืนหนังสือไปยัง Library 2 ในภายหลัง
2. บริการเครื่องยืม/คืน ระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง จำนวน 2 เครื่อง
3. บริการจ่ายค่าปรับ โดยการใช้บัตรเงินสด มีเครื่องไว้ให้บริการในห้องสมุด 1 เครื่อง
4. การทวงหนังสือ/ค่าปรับ การแจ้งหนังสือจ้อง ห้องสมุดจะติดต่อโดยการใช้อี-เมลล์เท่านั้น
5. ห้องสมุดแจ้งข่าวสาร และแนะนำบริการใหม่ ๆ โดยการออกวารสารราย 3 เดือน ชื่อว่า NTU Library Bulletin

MEDIA DEPARTMENT LIBRARY

ห้องสมุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของ Nanyang Technology University Library ซึ่งเพิ่งเปิดบริการมาประมาณ 1 ปีเท่านั้น ตั้งอยู่ที่อาคาร N2 Level 3 รับผิดชอบในการให้บริการด้านสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เช่น เลเซอร์ดิสก์ วิดีโอซีดี วิดีโอคาสเซ็ท เทปคาสเซ็ท ซอร์ฟแวร์สื่อผสม ภาพยนตร์ สไลด์ เป็นต้น โดนครอบคลุมสาขาวิชาด้านการจัดการ การบัญชี นิเทศศาสตร์ วิศวกรรม คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต

บริการที่น่าสนใจ



PC Workstation สำหรับให้บริการผู้ใช้ Media Department

1. ให้บริการสืบค้นข้อมูลข้อมูล โดยมีคอมพิวเตอร์จำนวน 30 เครื่อง เป็นเครือข่ายที่ควบคุมจากคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ที่เคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทราบว่ามีเครื่องใด กำลังใช้งานอะไรอยู่ เจ้าหน้าที่สามารถส่งข้อความไปเตือนผู้ใช้ได้ทันที หากพบว่ามีการใช้งานที่ไม่

เหมาะสม

2. ผู้ใช้สามารถแจ้งความต้องการในการใช้สื่อมายังเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยวิธีออนไลน์ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้หยิบสื่อที่ผู้ต้องการ เช่น วิดีโอซีดี มาใส่ในเครื่องที่ตรงกับหมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้กำลังใช้งาน ผู้ใช้เพียงแค่ออกอยู่ที่เครื่องเท่านั้น ก็จะได้รับชมวิดีโอซีดีที่ต้องการ สื่อต่าง ๆ นี้อืมออกไปใช้นอกห้องสมุดได้เฉพาะบุคลากรและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น
3. ให้บริการห้องประชุมขนาดเล็ก จำนวน 3 ห้อง สามารถใช้นำเสนองาน จัดสัมมนา หรือฝึกอบรมกลุ่มย่อย แต่ละห้องจะมีไวท์บอร์ดและเครื่องโสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องฉายแผ่นใส คอมพิวเตอร์ NT เครื่องอ่านบัตรเงินสด ระบบเสียงและโทรทัศน์ เป็นต้น

ห้องสมุดนี้น่าสนใจมากในแง่ของการควบคุมดูแลโสตทัศนวัสดุรูปแบบต่าง ๆ ไม่ให้ชำรุดหรือสูญหายได้ง่าย เพราะไม่มีการยืม/คืน และผู้ใช้ไม่ต้องสัมผัสกับซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เลย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะบริการให้ทุกอย่าง นอกจากนั้นการตกแต่งห้องสมุดก็มีความทันสมัย น่าใช้งานเป็นอย่างยิ่ง

NATIONAL LIBRARY BOARD

The National Library Board (NLB) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2538 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดตั้งระบบห้องสมุดที่ทันสมัย สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ และสร้างสังคมให้เป็นชาติที่รักการเรียนรู้ ห้องสมุดประชาชนที่ NLB มีนโยบายให้ตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้สามารถเดินทางถึงภายใน 10 นาทีจากป้ายรถเมล์ หรือสถานีรถไฟฟ้ามุ่งมีการจัดแบ่งห้องสมุดออกเป็น 3 ประเภท โดยมีขอบเขตการบริการ ครอบคลุมถึงกลุ่มประชากรทุกวัยในประเทศสิงคโปร์ คือ ห้องสมุดประชาชนระดับภูมิภาค ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดประชาชนสำหรับเด็ก

Library@orchard คือ ห้องสมุดประชาชนใหม่ล่าสุด อันดับที่ 16 เปิดบริการเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2542 เป็นห้องสมุด 1 ใน 6 แห่งที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า โดย Library@orchard ตั้งอยู่ใน Takagimaya ซึ่งในขณะนี้ เป็นห้างสรรพสินค้าบนถนน Orchard ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศสิงคโปร์ ห้องสมุดมีพื้นที่ 1500 ตร.กม. ตกแต่งด้วยกระจกใสทั้งห้อง ลักษณะคล้ายกับไซเบอร์มูลินค้า การจัดหาหนังสือ สิ่งพิมพ์ และสื่อต่าง ๆ ที่ให้บริการ จะเน้นที่ประชากรอายุระหว่าง 18 – 35 ปี เนื่องจากประชากรในวัยนี้มีการใช้ห้องสมุดน้อยลง แต่มาใช้ห้างสรรพสินค้าเป็นที่พบปะสังสรรค์กันมากขึ้น กลยุทธ์ที่ NLB ใช้คือ การนำห้องสมุดเข้ามาไว้ในศูนย์การค้าต่าง ๆ มีการออกแบบและให้บริการที่เน้นให้เห็นถึงความทันสมัย การใช้เทคโนโลยี ความมีสาระและบันเทิง ตามที่คนในวัยนี้ต้องการ

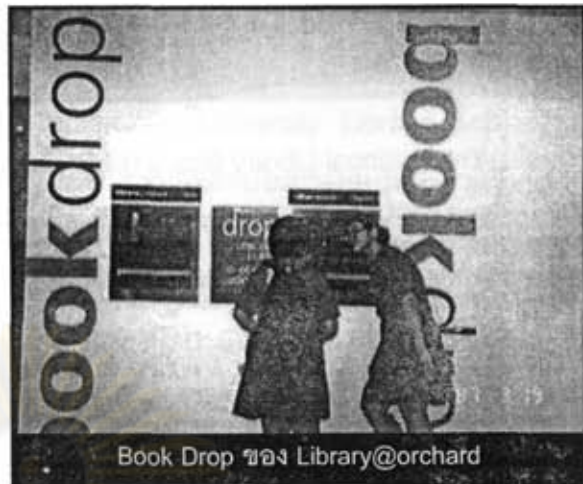
บริการที่น่าสนใจ

1. การสมัครสมาชิกห้องสมุด สามารถสมัครที่ห้องสมุดสาขาใดก็ได้ แล้วสามารถใช้บริการห้องสมุดสาขาอื่นได้ทุกแห่ง ผู้ใช้อายุ 15 ปีขึ้นไปสามารถใช้บัตรเงินสดหรือบัตรนักศึกษาเป็นบัตรห้องสมุดได้
2. ให้บริการยืม/คืน ต่ออายุหนังสือ จ่ายค่าปรับ ได้ด้วยตนเอง โดยมีเครื่องไว้ให้บริการ 3 เครื่อง ลักษณะของเครื่องยืม/คืนอัตโนมัตินี้ มีความทันสมัย สวยงาม นำใช้กว่าทุกห้องสมุดที่ได้ดูงานมาทั้งหมด
3. มีตู้รับหนังสือคืนนอกเวลาทำการ 2 ตู้ ผังไว้กับผนังกำแพงของห้องสมุด ตู้ที่ 1 ใช้



เครื่องบริการยืม/คืนด้วยตนเอง

สำหรับคืนหนังสือที่เป็นของห้องสมุดสาขา Orchard นี้ ส่วนตู้ที่ 2 ใช้คืนหนังสือที่ยืมมาจากสาขาอื่น ขณะที่ใส่หนังสือคืนลงไปในตัว จะมีเสียงซึ่งแสดงว่าคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบห้องสมุด ได้ทำการรับคืนหนังสือให้แล้ว และหน้าตู้จะมีคำว่า *Returned* ปรากฏอยู่ ให้ผู้ใช้แน่ใจได้ว่าการคืนหนังสือผ่านเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว ถ้า



หนังสือเกินกำหนดก็จะแจ้งว่าเกินกำหนด ผู้ใช้สามารถจ่ายค่าปรับด้วยบัตรเงินสดภายหลัง ซึ่งจะค้างค่าปรับได้สูงสุดเพียง S\$6 เท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้อีก

4. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์จากซีดี-รอม, รายการวิดีโอเทป, อินเทอร์เน็ต, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของ NLB, Singapore Information Resources On-line, Timely information for All, Relevant and Affordable (TIARA) เป็นต้น บริการนี้เสียค่าใช้จ่าย S\$2 ต่อ 1 ชั่วโมง

5. บริการมุมที่สามารถฟังเพลง และนั่งอ่านหนังสือไปด้วยได้ โดยจัดเตรียมปลั๊กและหูฟังไว้ให้ สามารถเลือกฟังเพลงได้ 6 ช่อง มีทั้งเพลงคลาสสิก แจ๊ซซ์ ฯลฯ



6. บริการขายเครื่องดื่มและกาแฟ ซึ่งมุมนี้ผู้ใช้สามารถหยิบแมกกาซีน หรือหนังสือเข้ามานั่งอ่านระหว่างนั่งจิบกาแฟ บริเวณนี้จะเปิดเพลงเบา ๆ คลอไปด้วย เปิดบริการก่อนห้องสมุดเปิดและปิดบริการหลังห้องสมุดปิด สำหรับประเทศสิงคโปร์ ห้องสมุดประชาชนเป็นผู้ริเริ่มนำแนวคิดมุมกาแฟในห้องสมุดมาให้บริการเป็นแห่งแรก

สรุป

จากการศึกษาและดูงานห้องสมุดต่าง ๆ ในประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ ได้ข้อคิดเห็นดังนี้

1. ห้องสมุดในประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ มีการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้ใช้มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ในขณะที่บริการของห้องสมุดมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปตามกระแสการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้แต่ละห้องสมุดมีจำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งที่สร้างขึ้นเองและบอกรับจากต่างประเทศจำนวนมาก รูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่เคยเป็นหนังสือ วารสาร หรือสื่อประเภทโสตทัศนวัสดุมีจำนวนน้อยลง เพราะทางห้องสมุดได้บอกรับ จัดเก็บ และให้บริการข้อมูลในรูปของดิจิทัลมากขึ้นเรื่อย ๆ สามารถให้บริการบน WWW ได้พร้อม ๆ กัน เช่น video on demand, electronic journal เป็นต้น ซึ่งการทำงานของบริการเหล่านี้ประสบความสำเร็จและพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ ก็เพราะห้องสมุดของทั้ง 2 ประเทศมีหน่วยงานที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการดูแลและติดตั้งระบบต่าง ๆ ให้ ในขณะที่ห้องสมุดในประเทศไทย มีการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาได้เพียงประมาณ 5 ปีเท่านั้น การบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ก็ยังมีจำนวนน้อย พฤติกรรมการค้นข้อมูลของผู้ใช้ส่วนใหญ่ รวมทั้งอาจารย์ ยังคงชอบใช้ข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์อยู่ จึงทำให้ยากแก่การที่ห้องสมุดจะปรับเปลี่ยนไปเป็นห้องสมุดดิจิทัลได้เหมือนกันประเทศอื่น ๆ

2. ภาษาที่ใช้ในการเรียนการสอนของมาเลเซียและสิงคโปร์ คือ ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นข้อดีทำให้นักศึกษาไม่มีอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ซีดี-รอม หรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ล้วนเป็นภาษาอังกฤษ

3. นักศึกษาของทั้งสองประเทศมีการใช้ห้องสมุด และยืม/คืนหนังสือกันเป็นจำนวนมาก สังเกตได้จากการที่เคาน์เตอร์ยืม/คืนของห้องสมุดทุกแห่ง จะมีป้ายหรือแนวเชือกให้ผู้ใช้เข้าคิวนอกจากนั้น ยังจัดเครื่องสำหรับบริการยืม/คืนด้วยตัวเองไว้อย่างน้อยห้องสมุดละ 2 เครื่อง ซึ่งแตกต่างกับห้องสมุดในประเทศไทยมาก

4. ห้องสมุดทั้งสองประเทศต่างให้ความสำคัญกับกฎหมายลิขสิทธิ์เป็นอย่างมาก แม้ว่าผู้ใช้จะถ่ายเอกสารด้วยตนเอง แต่ละห้องสมุดจะมีระเบียบในการถ่ายเอกสารให้ผู้ใช้ทราบ ซึ่งเป็นข้อดีเพราะเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่ประชาชน ข้อนี้มีความแตกต่างกับห้องสมุดในบ้านเรามาก เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่จะเพิกเฉย ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายลิขสิทธิ์ให้แก่ผู้ใช้ จึงทำให้ผู้ใช้ทั้งที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปคุ้นเคยกับการถ่ายเอกสารทิ้งเล่มอยู่เสมอ

5. ระเบียบการใช้ห้องสมุดของห้องสมุดทั้งสองประเทศมีความเข้มงวดอย่างมาก โดยเฉพาะห้องสมุดในมาเลเซีย ถึงแม้ทุกห้องสมุดจะติดเครื่องเซนเซอร์หนังสือก็ตาม แต่ก็ห้ามนำกระเป๋าเข้าไปในห้องสมุดโดยเด็ดขาด ผู้ใช้ต่างก็ปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้ด้วยดี การแต่งกายก็เช่นกัน แม้ว่านักศึกษาจะไม่ได้สวมเครื่องแบบ แต่ก็สนับสนุนนโยบายการแต่งกายสุภาพ เพื่อคงไว้ซึ่งภาพพจน์ที่ดีของสถาบัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีวินัยของนักศึกษาในมาเลเซียและสิงคโปร์

6. จากการที่รัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายให้ประชาชนใช้เงินสดให้น้อยลง โดยหันมาใช้บัตรเงินสด (CashCard) แทน โดยสามารถเติมเงินได้จากเครื่องเอทีเอ็ม หรือถอนเป็นเงินสดก็ได้ นั่นห้องสมุดก็สนับสนุนนโยบายนี้ โดยมีการติดตั้งเครื่องชำระเงินด้วยบัตรเงินสดให้เชื่อมต่อกับระบบห้องสมุดโดยวิธีออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้สามารถจ่ายค่าเช่าเรียน ค่าปรับ ค่าบริการอื่น ๆ ได้ด้วยบัตรเงินสดนี้ ทั้งยังเป็นการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้จากการจ่ายเงินสดให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วย

7. รัฐบาลประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญต่อการศึกษา การเรียนรู้ของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้สนับสนุนการก่อตั้งห้องสมุดประชาชนมากกว่า 30 แห่ง ทั้ง ๆ ที่มีประชากรประมาณ 2 ล้านคนเท่านั้น ที่ตั้งของห้องสมุดจะอยู่ใกล้ชุมชน หรือจุดที่ประชาชนไปถึงได้สะดวก และเมื่อเห็นปัญหาว่าการใช้ห้องสมุดของคนรุ่นใหม่มีน้อยลง เพราะส่วนใหญ่ใช้ศูนย์การค้าเป็นที่พบปะสังสรรค์กัน การจัดตั้งห้องสมุดใหม่ ๆ จึงเกิดขึ้นในศูนย์การค้าต่าง ๆ แทน และมีการตกแต่งห้องสมุดให้ทันสมัย สวยงาม น่าใช้ ให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ การยืม/คืนด้วยตนเอง การจ่ายเงินค่าบริการต่าง ๆ ด้วยบัตรเงินสด เมื่อเป็นสมาชิกแล้วสามารถจะไปใช้บริการห้องสมุดประชาชนสาขาต่าง ๆ ได้ทั้งหมด ความสะดวก ทันสมัย เหล่านี้มีจุดประสงค์เพื่อดึงดูดให้ประชาชนทุกกลุ่มใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ดังที่ Mr. Goh Chok Tong นายกรัฐมนตรี ประเทศสิงคโปร์ได้กล่าวไว้ว่า "อนาคตเป็นของประเทศที่ประชาชนเป็นผู้มีความรู้ในการใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี" และจากการที่ประชาชนรักการเรียนรู้นั่นเอง ส่งผลให้ร้านหนังสือต่าง ๆ มีผู้ให้บริการกันอย่างมาก ในขณะที่ประเทศไทยนั้น ห้องสมุดประชาชนถูกละเลยและขาดการสนับสนุนอย่างแท้จริง ไม่สามารถเป็นหน่วยงานที่เข้าถึงและส่งเสริมให้ประชาชนรักการเรียนรู้ได้เหมือนกับประเทศสิงคโปร์

หมายเหตุ นอกเหนือจากการศึกษาดูงานห้องสมุดแล้ว ยังได้มีโอกาสเยี่ยมชมงาน Asia International Book Fair/International Library Expro ที่ศูนย์แสดงสินค้าและนิทรรศการ Suntec City ประเทศสิงคโปร์ บริษัทและคลังสินค้าของ Pearson Education Asia และร้านหนังสือของ Kikokuniya และ Borders