

ภาค 1

ห้องสมุดกับการบริการ

การบริการเป็นหน้าที่ของห้องสมุด

ความหมายของห้องสมุด

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ห้องสมุด” ไว้หลายอย่าง เช่น “ห้องสมุด หอสมุด น. ห้อง หรือ อาคารที่มีระบบจัดเก็บ รวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้”¹

“ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ที่ได้บันทึกไว้ในรูปของหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อบริการผู้ใช้”²

“ห้องสมุด คือ สถานที่รวมของสรรพวิทยาการต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ต้นฉบับตัวเขียน สมุดข่อย และ อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาทุกชนิด ซึ่งมีวิธีการจัดและบริหารงาน เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในทุกวิถีทาง ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถค้นหาหนังสือหรือ อุปกรณ์ที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย และจะต้องมีบรรณารักษ์ซึ่งได้รับการศึกษาอบรมวิชา บรรณารักษศาสตร์มาแล้ว เป็นผู้ดำเนินการและเลือกหนังสือให้เหมาะสมแก่ความต้องการของ ผู้อ่าน ตลอดจนจัดการโฆษณาเผยแพร่กิจกรรมบางอย่างขึ้น เพื่อเป็นการชักจูงให้คนเกิดความรู้สึกนิยมการอ่านหนังสือ และมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น”³

การบริการเป็นหน้าที่ของห้องสมุด

หากจะพิจารณาคำจำกัดความที่ยกมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าห้องสมุดมีหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ หนึ่ง รวบรวม ข้อมูลข่าวสารสรรพวิทยาการที่มีบันทึกไว้ ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นในรูป ของต้นฉบับตัวเขียน หนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ สอง จัดเก็บ สรรพ วิทยาการที่รวบรวมไว้นั้นให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบ และสาม จัดให้มีบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ได้ ใช้ประโยชน์ จากสิ่งที่ได้รวบรวมจัดเก็บไว้นั้น จึงกล่าวได้ว่า **การบริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่าง หนึ่งของห้องสมุดที่ห้องสมุดจะละเลยมิได้** เพราะแม้สถานที่ใดจะพร้อมด้วยสรรพ วิทยาการมีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบแบบแผน หากไม่มีการให้บริการ สถานที่นั้น ก็มิอาจ เรียกได้ว่า เป็น “ห้องสมุด”

ศาสตราจารย์คุณบุญจวน อินทรกำแหง ได้กล่าวไว้ในหนังสือการใช้ห้องสมุดว่า “บริการและกิจกรรมเป็นหัวใจของห้องสมุด เพราะทำให้ห้องสมุดมีชีวิต ไม่หยุดนิ่ง”⁴

เชิงอรรถ

¹ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (กรุงเทพมหานคร : ร.พ. อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 847.

² คณะอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์, **การใช้ห้องสมุด**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525), หน้า 4.

³ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, **บรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมอบให้ไทยวัฒนาพานิชพิมพ์จำหน่าย, 2515), หน้า 1.

⁴ รัญจวน อินทรกำแหง, คุณ, **แบบเรียนการใช้ห้องสมุด**, (กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, 2520), หน้า 12.

บริการของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ

เป็นที่ทราบอยู่แล้วว่า ห้องสมุดจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามหน้าที่และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง การบริการของห้องสมุดแต่ละประเภท จึงมีทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดประเภทนั้น ๆ ในหนังสือบรรณารักษศาสตร์มูลฐานของ ศาสตราจารย์สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ ปรมาจารย์ทางบรรณารักษศาสตร์ของไทยได้ให้ความหมาย ขอบเขต หน้าที่ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน จึงขอนำข้อเขียนของท่านมาลงไว้ (ดั่งอ้าง) เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละประเภท ก่อนที่จะได้กล่าวถึงเรื่องการบริการในรายละเอียดต่อไป

ห้องสมุดโรงเรียน

“ห้องสมุดโรงเรียน คือ ห้องปฏิบัติการในการเรียนที่มีทรัพยากรทั้งในด้านหนังสือ สิ่งพิมพ์ และ สื่อทัศนวัสดุที่จัดหาไว้ สำหรับประกอบหลักสูตรการศึกษาของโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนมีความรู้กว้างขวาง ลึกซึ้ง และเหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล”²

วัตถุประสงค์และหน้าที่

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดโรงเรียน อาจสรุปได้ดังนี้ คือ

1. จัดหาหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้เพื่อส่งเสริมหลักสูตรนโยบายและโครงการของโรงเรียนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
2. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้นักเรียนเกิดความเจริญงอกงาม ในด้านสติปัญญา และจิตใจ
3. ส่งเสริมและแนะนำการอ่าน ให้นักเรียนสามารถ หาความรู้ และความเพลิดเพลินจากการอ่าน และมีรสนิยมการอ่านที่ดีขึ้น
4. ส่งเสริมให้นักเรียนมีโอกาสอ่านหนังสือตามความพอใจ ความต้องการ และสามารถของตน
5. ปลุกฝังให้นักเรียนมีนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า
6. ฝึกนักเรียนให้เกิดทักษะ ในการใช้หนังสือ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศ อื่น ๆ

เพื่อประกอบการศึกษา

7. ให้บริการแก่ครูในการใช้หนังสือและสื่อทัศนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการสอน
8. ให้บริการแก่ครูและผู้บริหารโรงเรียนในการดำเนินการศึกษาให้ก้าวหน้า
9. ร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ ในชุมชนเดียวกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของชุมชนนั้น

เพื่อให้วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดโรงเรียน มีประสิทธิภาพ ห้องสมุดโรงเรียน จะต้องทำหน้าที่เป็นแหล่งกลางทางวิชาการ กล่าวคือ

1. เป็นแหล่งบริการ ห้องสมุดโรงเรียนให้บริการในด้านหนังสือและวัสดุการศึกษาทุกชนิดสำหรับประกอบการเรียน การสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตรโดยการจัดหาไปได้อย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ครู และอาจารย์ และให้บริการทั้งการให้ยืม หนังสือไปประกอบการเรียน การสอนทั้งในและนอกชั้นเรียน โดยทั่วถึงกัน

2. เป็นแหล่งการสอน ห้องสมุดโรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการสอน โดยการที่บรรณารักษ์สอนให้รู้จักใช้หนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับประกอบการศึกษาค้นคว้า กระตุ้นให้เกิดความสนใจในเรื่องต่าง ๆ สอนให้รู้จักใช้บัตรรายการ ค้นคว้าเรื่องที่ต้องการและ จัดกิจกรรมเร้าใจการอ่าน เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดประกวดเรียงความ เป็นต้น

3. เป็นแหล่งวัสดุอุปกรณ์ ห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งที่จัดหาวัสดุอุปกรณ์การศึกษาทุกชนิดมาจัดให้เป็นระเบียบอย่างมีระบบ พร้อมทั้งจัดทำบัตรรายการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหา หนังสือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการได้โดยสะดวก

4. เป็นแหล่งการอ่าน ห้องสมุดโรงเรียนเป็นศูนย์การอ่านหนังสือ เพื่อให้ประกอบการศึกษา ค้นคว้า เพื่อขจัดปัญหาข้อใจ เพื่อทราบข่าวสารและเพื่อชื่นชมสนุกสนานกับเรื่องในหนังสือ ห้องสมุดโรงเรียนจึงควรเป็นสถานที่ดึงดูดผู้ใช้ โดยการตกแต่งภายในให้สวยงาม มีแสงสว่างพอควรอากาศถ่ายเทสะดวก มีที่อ่านหนังสืออย่างเพียงพอ มีบรรณารักษ์ผู้มีวุฒิทางบรรณารักษ์ เพื่อช่วยนักเรียนในการอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ

บริการและกิจกรรม

งานบริการจัดว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุด เพราะเกี่ยวกับผู้ใช้โดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้นักเรียน ครู และอาจารย์มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น และเป็นการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนและบุคคลภายนอกเห็นความสำคัญของห้องสมุดเพื่อใช้ประกอบการสอนมากขึ้น

งานบริการของห้องสมุดโรงเรียน มี 2 ประเภท คือ บริการ และกิจกรรมมีความหมายต่างกัน คือ

บริการ ได้แก่ งานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนใช้ห้องสมุด โดยการจัดสถานที่ภายในห้องสมุด ให้แลดูสวยงาม มีระเบียบ และสะอาดตา จัดวางทรัพยากรห้องสมุดให้ดูเรียบร้อยอย่างมีระบบ จัดให้มีบริการต่าง ๆ เช่น

บริการให้ยืม

บริการหนังสือจอง

บริการหนังสืออ้างอิง

บริการแนะแนวการอ่าน

บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

บริการจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบวิชาต่าง ๆ รวมทั้ง รายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดได้รับใหม่เป็นรายเดือน

กิจกรรม ได้แก่ งานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อส่งเสริมการอ่านหนังสือ กิจกรรมที่นิยมจัดในห้องสมุดโรงเรียน ได้แก่ การเล่านิทาน การเล่าเรื่องหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดนิทรรศการ การฉายภาพยนตร์ วรรณกรรม สาธิตการประกวดการอ่าน การประกวดเรียงความ การหาปัญหาจากหนังสือ หักศกศึกษาการสอนให้จัดเรื่องราวจากหนังสือ และสโมสรห้องสมุด เป็นต้น

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นอุดมศึกษามีหน้าที่จัดหาและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ ตลอดจนสื่อความรู้ ความคิด ข่าวสาร ข้อมูล ที่อยู่ในรูปลักษณะอื่น ๆ สำหรับนิสิตนักศึกษา และอาจารย์ใช้ประกอบการศึกษาการสอน และการค้นคว้าวิจัยในทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันวิชาการระดับสูงสุด มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตคนให้เป็นผู้มีความรู้ มีปัญญา และมีคุณธรรม หน้าที่สำคัญของมหาวิทยาลัยที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 กำหนดไว้ 4 ประการ คือ

1. การสอน เพื่อผลิตบุคคลให้มีวิชาชีพระดับสูงสำหรับออกไปรับใช้สังคม
2. การวิจัย เพื่อส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษา และอาจารย์ ค้นหาคำความรู้ และวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ทำการจัดพิมพ์ผลงานวิจัยนั้นออกเผยแพร่ ตลอดจนฝึกฝนให้นักศึกษารู้จักวิเคราะห์ และนำเอาผลงานวิจัยมาช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของสังคม

3. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ

4. การถ่ายทอดวัฒนธรรมและปลูกฝังความเป็นพลเมืองดีให้แก่นักศึกษา เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดต่อไปยังสังคม

การศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาในระดับสูงสุด การศึกษาในขั้นนี้มุ่งที่จะส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษา รู้จักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง นอกเหนือไปจากการบรรยาย

ของผู้สอนให้สามารถคิดเป็นทำเป็น รู้จักพิจารณาสภาพการณ์ และปัญหาในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในสาขาวิชาของตนได้อย่างถูกต้อง เป็นเหตุเป็นผล เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงมีบทบาทสำคัญ ในอันที่จะส่งเสริมหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุเป้าหมาย ดังคำกล่าวที่ว่า

“ระดับการพัฒนาประเทศขึ้นอยู่กับระดับของระบบอุดมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ มหาวิทยาลัยจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของห้องสมุด”³

วัตถุประสงค์และหน้าที่

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจสรุปได้ดังนี้

1. ส่งเสริมการเรียนการสอนของนิสิต นักศึกษา และอาจารย์ตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา ตลอดจนอาจารย์ผู้สอน
3. ส่งเสริมพัฒนาการทางวิชาการให้มิต่อไปไม่หยุดยั้ง
4. ให้บริการทางด้านวิชาการแก่ประชากรในมหาวิทยาลัย อันได้แก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหาร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
5. ส่งเสริมให้เกิดความบันเทิงใจในทางสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามต่อสังคม
6. ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน แก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งหมด

บริการ

บทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านการบริการ นอกเหนือจากงานบริการโดยตรงแก่ผู้ใช้ห้องสมุด อันได้แก่ การจัดหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ไว้สำหรับใช้ภายในห้องสมุด บริการให้ยืม และบริการตอบคำถามทั่วไป (Information) ซึ่งเป็นบริการขั้นพื้นฐานของห้องสมุดโดยทั่วไปแล้วยังมีบริการพิเศษ ดังนี้

1. บริการเอกสารสนเทศ หรือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ และบริการทางไปรษณีย์
2. บริการจัดทำสาระสังเขป คือ การทำย่อเรื่องของบทความทางวิชาการตามที่ใช้ต้องการ หรือจัดทำเป็นประจำและพิมพ์ออกในรูปวารสาร
3. บริการจัดทำตรรชนีบทความในวารสาร อาจทำในรูปแบบของ บัตรรายการ หรือพิมพ์เป็นเล่มในรูปของวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

4. บริการแปล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อช่วยผู้ศึกษาค้นคว้าที่ไม่มีความรู้ในภาษาที่ใช้ในแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ห้องสมุดจะจัดบริการแปล โดยความร่วมมือกับนักวิชาการผู้มีความรู้ในภาษานั้น ๆ

5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการที่ห้องสมุดจัดยืมหนังสือหรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ไม่มีจากห้องสมุดอื่น มาให้ผู้ใช้ซึ่งมีความต้องการใช้หนังสือหรือทรัพยากรนั้น ๆ ยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ร่วมมือกันได้ทั้งระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม คือ จัดทำหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ประกอบการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา และอาจารย์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

7. บริการข่าวทันสมัย เป็นบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุด ได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือ ความก้าวหน้าใหม่ ๆ ทางวิชาการ ได้แก่

7.1 ทำสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มล่าสุดเผยแพร่แก่ผู้ใช้ อาจแปลชื่อบทความให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้จะเข้าใจได้ง่ายขึ้น หรือ รวมนำสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันเผยแพร่ไปด้วยกัน หรือ จัดแยกออกตามหัวข้อย่อย ๆ

7.2 แจกจ่ายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับให้ผู้สนใจทราบ

7.3 หมุนเวียนวารสารเล่มล่าสุดให้ผู้ใช้โดยจัดส่งกันต่อ ๆ ไป

7.4 เสนอรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ พร้อมกับ รายงานข่าว หรือความเคลื่อนไหวของห้องสมุด

8. บริการสอนการใช้ห้องสมุด โดยมากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะจัดสอนการใช้ห้องสมุดแก่นิสิต นักศึกษาแรกเข้า อาจบรรจุไว้ในหลักสูตร หรือปฐมนิเทศให้ผู้ใช้ทราบบริการของห้องสมุด โดยวิธีการนำชม ฉายสไลด์ แถบบันทึกภาพ-เสียง ภาพยนตร์ ฯลฯ ที่แสดงแผนงานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ สอนให้นักศึกษารู้จักใช้บัตรรายการหรือวิธีค้นคว้าจากหนังสือ เป็นต้น

9. บริการทำหนังสือคู่มือการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยบางแห่งจัดทำคู่มือสำหรับนิสิต นักศึกษา และคู่มือสำหรับอาจารย์แยกเล่มกัน และแตกต่างกันในรายละเอียดบางอย่าง

10. บริการพิเศษ เป็นบริการที่แตกต่างกันตามขอบเขต ภาวะ หน้าที่ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดเฉพาะ

“ห้องสมุดเฉพาะ” คือห้องสมุดที่เก็บรวบรวมหนังสือ วารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ด้านฉบับตัวเขียน ตลอดจนโสตทัศนศึกษาเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่งและวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด ห้องสมุดเช่นนี้อาจจัดตั้งโดยหน่วยงานของรัฐบาล องค์กร การ บริษัท สมาคม ธนาคาร องค์กรระหว่างประเทศ และอื่น ๆ”⁵

ห้องสมุดเฉพาะมีความแตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไปบางประการ กล่าวคือ มักจะตั้งอยู่ในอาคารของหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจะจำกัดอยู่ในวงวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องกัน หรือบางครั้งอาจจำกัดตามรูปลักษณะวัสดุ เช่นห้องสมุดแผนที่ ห้องสมุดรูปภาพ หรือห้องสมุดดนตรี เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดเฉพาะจะไม่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป แต่จำกัดวงผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ซึ่งส่วนมากจะได้แก่บุคคลที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานที่จัดตั้งห้องสมุดนั้น ๆ ขึ้น ผู้ใช้จึงมักเป็นผู้มีความรู้ความสนใจในสาขาวิชาซึ่งห้องสมุดเฉพาะนั้น ๆ เกี่ยวข้อง การให้บริการจะมุ่งเน้นเนื้อหาของข่าวสารควบคุมไปกับการให้ความรู้ และช่วยการค้นคว้าวิจัย

วัตถุประสงค์และหน้าที่

ศาสตราจารย์สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ได้สรุปวัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดเฉพาะตามที่สมาคมห้องสมุดอเมริกันกำหนดไว้ดังนี้⁶

1. เป็นแหล่งข่าวสารสำคัญของหน่วยงานที่ห้องสมุดให้บริการอยู่ ห้องสมุดจะต้องรับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรและให้บริการตามที่ผู้ใช้ต้องการ ในสาขาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ
2. จัดทำ จัดทำบัตรรายการ จัดเก็บรักษา จัดให้ใช้ประโยชน์ และเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ห้องสมุดจะต้องตระหนักถึงความสนใจของผู้ใช้และจัดหาวัสดุและข่าวสารมาไว้ให้แก่ผู้ใช้ก่อนที่ผู้ใช้จะขอร้อง หรือให้ตรงกับที่ผู้ต้องการ อาจต้องใช้วัสดุจากภายนอกห้องสมุดอีกด้วย
3. ให้บริการแก่ทุกคนที่มีความต้องการที่จะรับบริการที่ห้องสมุดจะจัดให้

บริการ

บริการของห้องสมุดเฉพาะมีดังต่อไปนี้⁷

1. จัดหาทรัพยากรห้องสมุดตามที่ผู้ใช้ต้องการ
2. บริการเอกสารสนเทศ ประกอบด้วยการช่วยค้นวรรณกรรม การรวบรวมบรรณานุกรม การทำสาระสังเขป และการทำดรรชนี
3. บริการให้ยืม ให้ยืมทรัพยากรห้องสมุด ยกเว้นหนังสืออ้างอิง และเอกสารพิเศษบางรายการ
4. บริการแปล ให้บริการแปลอย่างรวดเร็วถ้าสิ่งพิมพ์นั้นยังไม่มีบริการแปลไว้ บรรณารักษ์ซึ่งมีความรู้ในด้านภาษาก็จะให้บริการแปล หรือมอบให้บุคคลหรือองค์กรใดจัดแปลให้
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ถ้าห้องสมุดไม่มีสิ่งพิมพ์หรือวัสดุที่ผู้ใช้ต้องการ อาจจัดยืมมาจากห้องสมุดอื่น

6. จัดให้มีระบบบริการวารสารฉบับใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ จัดนิทรรศการวารสารในห้องสมุด จัดหมุนเวียนวารสารแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคล หมุนเวียนหรือแจกจ่ายหน้าสารบัญชของวารสาร จัดทำรายชื่อบทความที่คัดเลือกแล้วหรือจัดออกวารสารสาระสังเขป

7. รับประทานและให้คำแนะนำแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกี่ยวกับการจัดแฟ้มข่าวสารหรือการเรียกใช้ข่าวสาร แนะนำแหล่งหรือหน่วยงานที่มีวัสดุและข่าวสารซึ่งห้องสมุดไม่มี

8. แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงทรัพยากรที่มีในห้องสมุด การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงทรัพยากรที่มีในห้องสมุดอาจทำได้โดยจัดนิทรรศการ จัดหมุนเวียนหนังสือและวัสดุต่าง ๆ จัดทำรายชื่อบทพิมพ์และวัสดุใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดได้รับ จัดทำบรรณานุกรมเลือกสรร จัดออกข่าวสารอื่น ๆ เป็นต้น

รองศาสตราจารย์นวลจันทร์ รัตนนกร ได้กล่าวถึงบริการของห้องสมุดเฉพาะไว้ในหนังสือห้องสมุดเฉพาะ Special Libraries ไว้ดังนี้

"งานบริการเป็นหัวใจในการดำเนินงานของห้องสมุดเฉพาะ และเป็นลักษณะเด่นที่ทำให้ห้องสมุดเฉพาะมีความแตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไป จริงอยู่ที่งานบริการต้องมีอยู่ในห้องสมุดทุกประเภท ทั้งในห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย และห้องสมุดประชาชน แต่ในห้องสมุดดังกล่าวบรรณารักษ์จะให้บริการแต่เพียงกว้าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีผู้ใช้ห้องสมุดมากเกินกว่าที่จะให้บริการเป็นรายบุคคลได้ แต่สำหรับห้องสมุดเฉพาะแล้วการให้บริการเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยสม่ำเสมอที่เรียกว่า Selective Dissemination of Information เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติและต้องบริการให้ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ แม้ว่าการให้บริการแก่ผู้ใช้คนใดคนหนึ่งนั้นจะต้องใช้ความพยายามสักเพียงใดก็ตาม ความรวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เท่านั้นที่เป็นสิ่งสำคัญกว่าสิ่งใดทั้งหมด

การบริการข่าวสารและข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (Current Awareness Service) เป็นบริการสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้ทราบข้อเท็จจริงของข่าวสารและความก้าวหน้าในวงวิชาการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การทำคู่มือเพื่อช่วยการค้นคว้าในรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ คู่มือในการใช้สาระสังเขป คู่มือการใช้ดรรชนี คู่มือช่วยค้นวรรณกรรมบางประเภทก็นับว่าเป็นบริการข่าวสารและข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ด้วย"⁸

ห้องสมุดประชาชน

"ห้องสมุดประชาชน คือ ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการในด้านหนังสือ และวัสดุความรู้อื่น ๆ แก่ประชาชนโดยมิต้องเสียค่าบริการ เป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง ช่วยยกระดับชีวิตและสติปัญญา ทำให้เป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ห้องสมุดประชาชนจะต้องให้บริการแก่คนไม่จำกัดเพศ วัย ระดับความรู้และเชื้อชาติ ศาสนา"

วัตถุประสงค์และหน้าที่

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดประชาชนโดยทั่วไป อาจกล่าวได้ดังนี้

1. เป็นแหล่งการศึกษาต่อเนื่องและตลอดชีพของประชาชนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย ช่วยให้ทุกคนมีโอกาสแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้
2. ให้บริการข่าวสาร และความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวของประเทศ และของโลกแก่ประชาชนในท้องถิ่น
3. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักใช้หนังสือ มีนิสัยรักการอ่าน และการศึกษา ค้นคว้า
5. ให้ความจริงใจแก่ประชาชนในท้องถิ่นในอันที่จะสร้างสิ่งที่ดีงาม และเป็นประโยชน์ต่อสังคม
6. ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างในทางที่เกิดประโยชน์ และความรื่นรมย์

บริการ

การบริการของห้องสมุดประชาชนมีขอบเขตต่างไปจากบริการของห้องสมุดอื่น ๆ เนื่องจากผู้ใช้ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ กัน การจัดบริการจึงต้องมีต่าง ๆ กัน เพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับผู้ใช้ อาจจัดบริการของห้องสมุดประชาชนออกได้ดังนี้

1. บริการสำหรับเด็กและเยาวชน
2. บริการสำหรับผู้ใหญ่ทั่วไป
3. บริการเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพของชนในท้องถิ่น
4. บริการพิเศษอื่น ๆ เพื่อบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้ป่วย ผู้พักฟื้น ผู้ชรา ผู้ต้องขัง และคนพิการ เป็นต้น

บริการสำหรับเด็กและเยาวชน ได้แก่บริการที่จัดขึ้นเพื่อปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน การรู้จักศึกษาค้นคว้า รวมทั้งการรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ กิจกรรมที่จะจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนบริการเหล่านี้ได้แก่ การเล่านิทาน การเล่าเรื่องจากหนังสือ การแสดงละคร การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

บริการสำหรับผู้ใหญ่ มักจะเน้นการบริการส่งเสริมการอ่าน บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศลักษณะต่าง ๆ เช่น ทรัพยากรที่ห้องสมุดเพิ่งได้รับใหม่ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่น่าสนใจ การประกอบอาชีพ การหารายได้เสริม การดูแลสุขภาพอนามัย และอื่น ๆ ตลอดจนที่เกี่ยวข้องกับข่าวคราวที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน กิจกรรมที่จะจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนบริการเหล่านี้ได้แก่ การเล่าเรื่องจากหนังสือ การเสนอหนังสือเพื่อพัฒนาอาชีพ การสาธิตประกอบการเสนอหนังสือ การจัดนิทรรศการ การออกร้านหนังสือ เป็นต้น

หอสมุดแห่งชาติ

ศาสตราจารย์ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ ได้ถ่ายทอดคำจำกัดความ “หอสมุดแห่งชาติ” ซึ่งที่ประชุมสมัชชาสามัญครั้งที่ 15 ขององค์การศึกษามหาวิทยาลัย และวัฒนธรรมแห่งชาติสหประชาชาติ เมื่อปี พ.ศ. 2513 ได้ให้ไว้ดังนี้

“หอสมุดแห่งชาติ คือ ห้องสมุดที่จัดหาและอนุรักษ์สิ่งพิมพ์สำคัญ ๆ ที่พิมพ์ขึ้นในประเทศและทำหน้าที่เป็นห้องสมุดที่เก็บรักษาสิ่งพิมพ์ซึ่งระบุไว้ตามกฎหมาย หรือตามข้อตกลงตามปกติหอสมุดแห่งชาติจะทำหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ ผลิตบรรณานุกรมแห่งชาติ จัดให้มีวรรณกรรมจากต่างประเทศในจำนวนมากและให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งจัดหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับประเทศนั้น ทำหน้าที่เป็นศูนย์บรรณานุกรมแห่งชาติ รวบรวมสหัตถ์ จัดพิมพ์บรรณานุกรมแห่งชาติที่พิมพ์ออกในปัจจุบันและที่ล่วงเวลาแล้ว”¹⁰

วัตถุประสงค์หน้าที่และบริการ

วัตถุประสงค์หน้าที่และบริการซึ่งห้องสมุดแห่งชาติจะต้องจัดทำนั้น สรุปได้ดังนี้”

1. เป็นแหล่งสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งพิมพ์และวัสดุการอ่านทุกชนิดของชาติและจัดหาสิ่งพิมพ์สำคัญ ๆ จากต่างประเทศ
2. เป็นศูนย์ข่าวสารและบรรณานุกรมแห่งชาติ
3. เป็นศูนย์รวมแห่งระบบห้องสมุดของชาติ โดยประสานงานกับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ
4. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือจัดสอนบรรณารักษศาสตร์
5. จัดยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด
6. จัดแลกเปลี่ยนหนังสือภายในประเทศและระหว่างประเทศ
7. จัดให้มีสหัตถ์ของห้องสมุดใหญ่ ๆ รวมไปถึงรายการของห้องสมุดแห่งชาติ
8. ผลิตบัตรรายการในภาษาประจำชาติออกจำหน่ายแก่ห้องสมุดต่าง ๆ
9. จัดพิมพ์หนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ทางบรรณารักษศาสตร์ และบรรณานุกรม
10. ให้บริการถ่ายเอกสาร และบริการถ่ายไมโครฟิล์ม
11. ให้บริการเอกสารสนเทศ
12. ให้บริการแก่คนตาบอด
13. จัดพิมพ์สถิติการผลิตหนังสือในประเทศ
14. เป็นแหล่งกลางของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในห้องสมุด
15. ทำการวิจัยด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด
16. ในกรณีที่หอสมุดแห่งชาติได้รับหนังสือที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศตามกฎหมายลิขสิทธิ์จะต้องเก็บรักษาไว้ไม่ให้ขอยืมออก ถ้าหอสมุดแห่งชาตินั้น ๆ มีบริการยืมหนังสือ จะต้องจัดหาหนังสือมาให้บริการต่างหากจากที่ได้รับตามกฎหมายลิขสิทธิ์
17. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

เชิงอรรถ

- ¹ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**, (กรุงเทพมหานคร ; ไทย วัฒนาพานิช, 2521), หน้า 54-58.
- ² เรื่องเดียวกัน, หน้า 54.
- ³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 55.
- ⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 57-58.
- ⁵ นवलจันทร์ รัตนากร. **ห้องสมุดเฉพาะ Special Libraries**, พิมพ์ครั้งที่ 4. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 4
- ⁶ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, หน้า 84.
- ⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 87-88.
- ⁸ นवलจันทร์ รัตนากร, หน้า 13-14.
- ⁹ สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, หน้า 38.
- ¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 28.
- ¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 29.

งานบริการของห้องสมุด

ขอบเขต ความหมาย และวัตถุประสงค์ ของงานบริการห้องสมุด

การเลือกจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุด การจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ ตลอดจนการเตรียมหนังสือให้เรียบร้อยเพื่อสะดวกแก่การจัดและหยิบใช้ นับเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของห้องสมุด แต่เพื่อให้วัตถุประสงค์ของการจัดห้องสมุดสัมฤทธิ์ผล จำเป็นที่จะต้องจัดบริการและกิจกรรมอื่น ๆ อีกด้วย

สำหรับความหมายของคำว่า “บริการ” นั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการไว้ดังนี้

“บริการ ก. ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ร้านนี้ บริการลูกค้าดี น. การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ, เช่น ให้บริการ ใช้บริการ”¹

ขอบเขตและความหมายของงานบริการห้องสมุด

โดยแท้ที่จริงแล้วงานทุกอย่างที่ห้องสมุดจัดทำนั้นล้วนมีเป้าหมายสุดท้ายที่เดียวกัน คือเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้นั้นเอง การเลือกคัดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่ และทำบัตรรายการ ล้วนเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการตรวจค้นหาหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ การให้ยืมหนังสือ สิ่งพิมพ์ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ และสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งที่ให้ใช้ภายในห้องสมุดและให้ยืมออกนอกห้องสมุด นับเป็นงานบริการของห้องสมุด เช่นเดียวกับการชักจูงผู้ไม่เคยใช้ห้องสมุดให้เข้ามาใช้ การแนะนำให้ผู้ใช้งานเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ การช่วยให้ผู้ใช้ได้รับหนังสือถูกเล่มตรงตามความประสงค์ การจัดทำบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ การทำบรรณนิทัศน์ วรรณคดี สารสังเขป ล้วนเป็นงานบริการของห้องสมุดทั้งสิ้น

ศาสตราจารย์จรรยาพร สันธิโสภณ ได้ให้ความหมายและขอบเขตของงานบริการห้องสมุดไว้ว่า คือ “ความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ทุกคนในห้องที่ถือความเป็นเขตปฏิบัติการของห้องสมุด ได้เข้าถึงข้อมูล ได้ใช้ทรัพยากรของห้องสมุด ได้รับการชักนำหรือช่วยเหลือโดยมีทรัพยากรห้องสมุดเป็นสื่อ โดยไม่มีข้อจำกัดว่าทรัพยากรนั้นจะอยู่ที่ใด หรือมีข้อจำกัดว่าบุคคลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูล หรือทรัพยากรต่าง ๆ นั้นจะมาที่ห้องสมุดเองหรือไม่ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการของห้องสมุดทั้งสิ้น”²

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

งานบริการของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตาม มีเป้าหมายอยู่ที่บุคคลสองกลุ่มหลักคือ กลุ่มผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด กับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว วัตถุประสงค์ของการจัดงานบริการห้องสมุดก็คือ นำผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ห้องสมุด ให้มารู้จักและใช้ห้องสมุด กับส่งเสริมผู้ใช้ห้องสมุดอยู่แล้วให้得更รู้จักและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้ได้มากที่สุดและโดยสะดวกที่สุด อาจกล่าวได้ว่างานบริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. แนะนำให้ผู้รู้จักความสำคัญและประโยชน์ของห้องสมุด
2. แนะนำให้ผู้รู้จักทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด
3. แนะนำให้ผู้รู้จักใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

และสำหรับผู้รู้จักและใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว งานบริการห้องสมุดก็มีวัตถุประสงค์ ในอันที่จะส่งเสริมการใช้ห้องสมุด คือ

4. ส่งเสริมการอ่านและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5. ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย
6. แนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดเพิ่งได้รับเพิ่มเติมมาใหม่ และ/หรือแนะนำหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดตามโอกาส หรือตามหัวข้อกำหนด
7. ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกวิถีทาง

เชิงอรรถ

¹รัฐจวน อินทรกำแหง, คุณ, **แบบเรียนการใช้ห้องสมุด**, (กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, 2520), หน้า 11.

²พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, (กรุงเทพมหานคร : ร.พ. อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 457.

³จารุวรรณ สินธุโสภณ, **หลักการบริหารและการจัดการห้องสมุด**, (กรุงเทพมหานคร : ประเมษฐ์การพิมพ์, 2527), หน้า 279.

องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทรัพยากรสารสนเทศ (INFORMATION RESOURCES)
2. ผู้ใช้บริการ (USER)
3. ผู้ให้บริการ (LIBRARIAN)

ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หมายถึงหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ตลอดจน โสตทัศนวัสดุ และสื่อในรูปแบบลักษณะอื่น ๆ ที่ได้บันทึกเรื่องราว ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์ที่ได้นำออกเผยแพร่ไว้ อาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ (Printed Resources) ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ รายงานการค้นคว้าวิจัย อนุสาร จุลสาร เอกสารแผ่นพับ และ ฯลฯ

หนังสือ หากจำแนกหนังสือออกตามเนื้อหาสาระ อาจจำแนกได้เป็นหลายประเภท คือ สารคดี บันเทิงคดี หนังสืออ้างอิง และหนังสือที่เป็นตำราวิชาการ นอกจากนี้หากจะพิจารณาหนังสือตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำแล้ว ยังมีหนังสือประเภทหนึ่งที่มีคุณค่าและควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ หนังสือที่จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเป็นที่ระลึก หรือเป็นอนุสรณ์เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น ที่ระลึกในการเปิดทำการ ที่ระลึกในวาระวันคล้ายวันสถาปนา และหนังสืออนุสรณ์ในงานฌาปนกิจศพ เป็นต้น เนื้อหาสาระของหนังสือประเภทนี้จะมีขอบข่ายกว้างขวาง และหลากหลายมาก ข้อมูลที่บันทึกอยู่ในหนังสือประเภทนี้บางครั้งไม่อาจหาได้จากสิ่งพิมพ์ หรือทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ

วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นครั้งคราวต่อเนื่องกัน มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนสม่ำเสมอ เป็นรายสัปดาห์ รายเดือน รายปี ฯลฯ หากเนื้อหาสาระเป็นเรื่องราววิชาการโดยตลอด เรียกว่า วารสารวิชาการ (Journal) ถ้าประกอบด้วยเรื่องราวทั้งสาระและบันเทิง เรียกว่า นิตยสาร (Magazine)

ความก้าวหน้าทางวิทยาการสาขาวิชาต่าง ๆ การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนการรายงานผลการวิจัยค้นคว้า โดยเฉพาะในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มักจะเสนอต่อสาธารณชนเป็นครั้งแรกโดยตีพิมพ์ลงในวารสาร เนื่องจากการจัดพิมพ์ในรูปแบบเล่มหนังสือใช้เวลามาก ทำให้เรื่องเหล่านั้นล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์ บทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ จึงมีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างมากในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

หนังสือพิมพ์ หมายถึงสิ่งพิมพ์ที่มีจุดหมาย 5 ประการ¹ คือ

1. ให้ทราบความเป็นไปด้วยการเสนอข่าว
2. ให้การศึกษาด้วยการเสนอบทความ สารคดี ความรู้ ฯลฯ
3. ชี้ชวนให้คล้อยตามด้วยการเสนอบทความบรรณาธิการการวิเคราะห์ข่าว แสดงความคิดเห็น ฯลฯ
4. ให้ความบันเทิง ด้วยการเสนอนวนิยาย เรื่องสั้น การ์ตูน ศิลปะ วัฒนธรรม
5. ให้แจ้งความด้วยการรับโฆษณา

หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูล ข่าวสารได้รวดเร็วที่สุด กำหนดออกมักเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ เนื่องจากการผลิตและการเสนอข้อมูลเป็นไปอย่างเร่งรีบแข่งกับเวลา การนำข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ไปใช้จึงต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เสมอ

สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นสิ่งพิมพ์ที่องค์กรของรัฐจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ เฉพาะสาขาวิชา เผยแพร่ผลการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้น ๆ จัดให้มีขึ้น สิ่งพิมพ์รัฐบาลจึงเป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การค้นคว้าวิจัย สถิติ และผลงานของหน่วยงานที่เป็นของรัฐ ข้อมูลที่ปรากฏในสิ่งพิมพ์ประเภทนี้จึงเป็นข้อมูลปฐมภูมิ มีคุณค่าในแง่ของความเชื่อถือได้

รายงานการวิจัย หรือสัมมนา เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอผลงานการวิจัยเฉพาะเรื่อง หรือรวบรวมผลงานวิจัยเฉพาะสาขา เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา ครู อาจารย์ หรือผู้ที่สนใจในเรื่องหรือสาขาวิชานั้น ๆ

รายงานการสัมมนา หรือการประชุมทางวิชาการ เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกการบรรยายของวิทยากร การอภิปราย การประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ ที่จัดให้มีขึ้นตามเรื่องที่กำหนด รวมทั้งเอกสารที่แจกจ่ายแก่สมาชิกผู้เข้าร่วมสัมมนา อาจปรากฏเป็นรูปเล่มงดงาม หรือเป็นเพียงสิ่งพิมพ์อัดสำเนาที่รวมอยู่ในแฟ้มเอกสาร อย่างไรก็ตาม สิ่งพิมพ์ประเภทนี้นับว่าเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าทางวิชาการยิ่ง

วิทยานิพนธ์ เป็นผลงานของการศึกษาค้นคว้าวิจัย ว่าด้วยเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป วิทยานิพนธ์จึงนับเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีคุณค่าทางวิชาการ ซึ่งโดยทั่วไปมักเผยแพร่อยู่ในวงจำกัดคือในสถาบันการศึกษาที่ผู้ทำวิทยานิพนธ์สังกัดเท่านั้น

2. ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นต้นฉบับหรือฉบับตัวเขียน (Non-printed Resources Manuscript)

หมายถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ยังมิได้รับการจัดพิมพ์เผยแพร่ อาจเป็นต้นฉบับตัวเขียน หรือที่พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด ได้แก่ บันทึก จดหมาย รายงาน ประกาศ ตลอดจนวิทยานิพนธ์ และรายงานการค้นคว้าวิจัยต่าง ๆ ฯลฯ ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้า เพราะเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

3. **ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศน (Audio-visual Resources)** หมายถึงสื่อสารสนเทศทุกชนิดที่ได้บันทึกเรื่องราว ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์ไว้ และสื่อความหมายได้โดยอาศัยสัมผัสทางหูและตา ซึ่งอาจแยกเฉพาะสื่อสัมผัสทางหู เรียกว่าโสตวัสดุ และสื่อสัมผัสทางตา เรียกว่าทัศนวัสดุ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ ได้เจริญขึ้นอย่างมาก ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศนจึงมีมากมายทั้งประเภทและปริมาณ และมีบทบาทสำคัญยิ่งในการเก็บบันทึก รวบรวม และนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้แก่

3.1 **สื่อโสตทัศน** วัสดุที่สื่อความหมายโดยผ่านทั้งประสาทหูและตา ได้แก่

ภาพยนตร์ คือภาพถ่ายที่แสดงการเคลื่อนไหวต่อเนื่องกัน แล้วนำมาฉายด้วยความเร็วขนาดเดียวกัน คุณลักษณะของภาพยนตร์ทั่วไป และที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคือ²

(1) มีการเคลื่อนไหว ช่วยให้สามารถเรียนรู้การเคลื่อนไหวของสิ่งต่าง ๆ และอธิบายกระบวนการทำงานว่าของสิ่งนั้น ๆ มีการเคลื่อนไหวอย่างไร เช่น การขยายกลีบของดอกไม้ การเจริญเติบโตของหนอน แมลง

(2) มีเสียงประกอบ ทำให้เข้าใจและรู้จักดีขึ้น เช่น เสียงร้องของสัตว์ เสียงดนตรีพื้นเมือง ช่วยเพิ่มบรรยากาศให้เป็นจริงเป็นจัง

(3) ภาพยนตร์สีจะมีความหมายดีขึ้นในการแยกแยะให้เห็นความแตกต่างของสี สัน ช่วยความเข้าใจ และให้ความซาบซึ้งในสุนทรียภาพดีขึ้น

(4) สามารถแสดงเรื่องต่าง ๆ ให้เห็นและเข้าใจได้ดีโดยอาศัยเทคนิคการถ่ายทำแบบต่าง ๆ เช่น slow motion, speed motion, telescopic photography, microscopic photography, time-lapse, animation เป็นต้น

(5) เพิ่มพูนความสนใจของเด็ก และช่วยให้เกิดความสนใจในการอ่าน

(6) มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความเชื่อ อาจทำให้เปลี่ยนทัศนคติต่อสังคมหรือเข้าใจได้ดีขึ้น

วิดิทัศน์ เป็นวัสดุที่บันทึกภาพและเสียงลงบนแถบแม่เหล็ก การบันทึกและฉายสามารถทำได้โดยอุปกรณ์ที่ทำได้ง่าย และทำได้โดยง่าย จึงเป็นสื่อโสตทัศนที่มีผู้นิยมใช้แพร่หลาย เพราะสะดวก กะทัดรัด และราคาเบา เมื่อไม่ต้องการข้อมูลที่บันทึกไว้ก็สามารถลบออกและบันทึกซ้ำได้

โสตวัสดุ วัสดุที่สื่อความหมายโดยผ่านประสาทหูหรือการฟัง ได้แก่

แผ่นเสียงหรือจานเสียง คือวัสดุรูปวงกลมที่บันทึกเสียงไว้บนผิวพื้นของวัสดุนั้น เมื่อใช้กับเครื่องเล่นซึ่งเป็นอุปกรณ์ของมันก็จะเกิดเสียงตามที่บันทึกไว้ การบันทึกต้องผ่านกระบวนการ ขั้นตอนที่ไม่สามารถทำได้โดยทั่วไป

คอมแพคท์ ดิสก์ คือ วัสดุรูปวงกลมขนาด 3.5 หรือ 4.75 นิ้วที่บันทึกเสียง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจุข้อมูลได้มาก และให้เสียงที่มีคุณภาพมากกว่าแผ่นเสียงธรรมดา

แถบบันทึกเสียง คือ แถบพลาสติกบาง ๆ เคลือบด้วยสารแม่เหล็กไว้ใช้ในการบันทึกสัญญาณเสียง เป็นที่นิยมโดยทั่วไปเพราะสามารถบันทึกและลบออกได้ง่าย

ทัศนวัสดุ วัสดุที่สื่อความหมายโดยผ่านประสาทตา หรือการดู ได้แก่

ภาพนิ่ง (slide) คือภาพถ่ายที่ปรากฏบนฟิล์มโปร่งแสง หรือกระจกแล้วนำมาเข้ากรอบ มีทั้งภาพขาวดำและภาพสี มีขนาดต่าง ๆ กัน ที่นิยมใช้แพร่หลายในปัจจุบันเป็นขนาด 2 x 2 นิ้ว อาจใช้กับเครื่องฉายให้ภาพปรากฏบนจอ สำหรับผู้ดูจำนวนมาก หรือใช้กับเครื่องดูเล็ก ๆ ที่ดูได้เฉพาะบุคคลก็ได้

ภาพเลื่อน (filmstrip) คือภาพนิ่งโปร่งแสงที่ถ่ายเรียงลำดับติดต่อกันเป็นม้วนยาว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ให้ความรู้ เช่น แนะนำวิธีปฏิบัติงานบางอย่าง แสดงวิวัฒนาการของธรรมชาติบางอย่าง ที่ให้ความบันเทิงก็มี เช่น เป็นนิทานสำหรับเด็ก ม้วนหนึ่งมีประมาณ 20-50 ภาพ ต้องใช้เครื่องฉายให้ปรากฏภาพบนจอสำหรับผู้ดูเป็นกลุ่ม หรือใช้กับเครื่องดูเล็ก ๆ สำหรับผู้ดูคนเดียวโดยใช้มือหมุนแกนที่พันฟิล์มให้ภาพเลื่อน

4. ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics medias) หมายถึงสื่อที่บันทึกสารสนเทศด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจอยู่ในรูปของสื่อบันทึกข้อมูลประเภทสารแม่เหล็ก หรือสื่อประเภทจานแสง สารสนเทศที่บันทึกบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้จะเป็นรหัสซึ่งไม่สามารถอ่านได้ด้วยตาเปล่า ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกและอ่านข้อมูล โดยเฉพาะสื่อประเภทจานแสงนั้น นอกจากจะต้องใช้คอมพิวเตอร์แล้วยังต้องใช้เทคโนโลยีแสงเลเซอร์ทั้งบันทึกและอ่านข้อมูลด้วย

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปของสื่อบันทึกข้อมูลแบบสารแม่เหล็ก และสื่อประเภทจานแสง สามารถบันทึกสารสนเทศได้มากกว่าสื่อสารสนเทศชนิดอื่น ๆ มากมาย และสารสนเทศที่บันทึกในสื่อประเภทนี้ก็มีหลากหลายมาก คือมีทั้งเรื่องราวที่เป็นเนื้อหาสาระวิชาการแขนงต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี คำอธิบาย รวมถึงโปรแกรมการศึกษา โปรแกรมการปฏิบัติงาน และ ฯลฯ ตลอดจนถึงเรื่องราวความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ สารสนเทศเหล่านี้มีทั้งที่เป็นปัจจุบันล่าสุด และอดีตที่ล่วงมาแล้ว สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวดในสังคมแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Information Technology) ที่เทคโนโลยีสารสนเทศเจริญรุดหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องเร่งติดตามความก้าวหน้าอย่างไม่ลดละ เพื่อที่จะสามารถบริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ใช้บริการ

“ผู้ใช้บริการของห้องสมุด เป็นหัวใจของการจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดในสังคมแต่ละสังคมมีสถานะซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมนั้น ๆ อันเนื่องมาจากสภาพทางภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี พื้นฐานการศึกษา การประกอบอาชีพ”

งานบริการของห้องสมุด เป็นงานวางรากฐานของสังคม ห้องสมุดจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อมีบริการที่ดี มีการจัดระบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน การจะจัดบริการห้องสมุดให้บรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องศึกษาปัจจัยที่เป็นภูมิหลังของผู้ใช้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อกิจการห้องสมุดให้ต้องแก้ด้วย

ปัจจัยที่เป็นภูมิหลังของผู้ใช้

1. ปัจจัยทางประวัติศาสตร์ ประวัติความเป็นมาของชุมชนบางท้องถิ่น อาจสร้างเงื่อนไขทัศนคติ ตลอดจนการดำรงชีพแตกต่างไปจากชุมชนอื่น ๆ
2. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ สภาพภูมิประเทศและดินฟ้าอากาศมีอิทธิพลต่อคนในถิ่นนั้น ๆ และเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะส่งเสริม หรือฉุดรั้งการใช้บริการของห้องสมุด
3. ปัจจัยทางสังคม ประชากรในชุมชนอันเป็นที่ตั้งห้องสมุดนั้นมีเชื้อชาติใด มีหญิงชาย เด็ก ผู้ใหญ่ จำนวนเท่าไร และมีสัดส่วนอย่างไร
4. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ อาชีพ ผลิตผล รายได้ ตลอดจนการครองชีพของคนในท้องถิ่นนั้นเป็นอย่างไร
5. ปัจจัยทางวัฒนธรรม ศาสนา ภาษา และนิสัยการอ่าน ตลอดจนการใช้เวลาว่างของประชากรในชุมชนนั้นเป็นอย่างไร
6. ปัจจัยทางการศึกษา ระดับการศึกษา และความสามารถในการอ่านของประชากรในชุมชนนั้น

ความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้เหล่านี้มีส่วนในการกำหนดว่าห้องสมุดควรจัดบริการอะไร และควรจัดอย่างไร

สำหรับผู้ใช้บริการรายบุคคล ก็ยังมีรายละเอียดที่ทำให้บุคคลในสังคมหนึ่ง ๆ แตกต่างกันไปได้อีก ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) อาจแตกต่างกันได้ในหัวข้อต่อไปนี้คือ

1. อารมณ์ (Emotion)
2. ความถนัด (Aptitude)
3. พฤติกรรม (Behaviour)
4. ความสามารถ (Ability)
5. ทัศนคติ (Attitude)

6. รสนิยม (Taste)
7. สังคม (Social)
8. นิสัย (Habit)
9. สุขภาพ (Health)
10. ลักษณะท่าทาง (Appearance)

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด⁵

ผู้ที่ใช้บริการของห้องสมุดย่อมมีความต้องการที่จะได้อะไรบางอย่าง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของเขาจากห้องสมุด ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดนี้อาจจำแนกออกได้เป็น 4 รูปแบบที่สำคัญ คือ

1. ความคาดหวังที่จะใช้ห้องสมุดเพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตนเอง
2. ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยต่อไป
3. ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้าเมื่อประสบปัญหาการใช้บริการห้องสมุด
4. ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบของห้องสมุด ทั้งเทคนิคการจัดห้องสมุด ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าเป็นไปได้อย่างสะดวก รวมทั้งภาวะแวดล้อม และเจ้าหน้าที่ผู้อำนวยความสะดวกห้องสมุด

ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 4 ประการนี้ ถ้าผู้ใช้ห้องสมุดได้รับการสนองตอบจากผู้ให้บริการห้องสมุดในลักษณะการปฏิบัติต่อกันในกรอบของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้ห้องสมุดก็จะบังเกิดผลตามมา

ผู้ให้บริการ

การบริการจะมีประสิทธิภาพและบริการได้ดีก็ขึ้นอยู่กับการกว้างขวางเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ให้บริการในอันที่จะทำให้ทรัพยากรเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้

งานบริการห้องสมุดเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อโดยตรงและใกล้ชิดกับผู้ใช้มากที่สุด ผู้ให้บริการจึงเป็นเสมือนตัวแทนของห้องสมุดที่จะสร้างทัศนคติให้แก่ผู้ใช้ว่าน่านิยม ศรัทธาหรือไม่ เพียงใด

“การปฏิบัติงานบริการ มีกฎเกณฑ์ หรือระเบียบไม่มากเท่างานด้านเทคนิคสามารถดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มที่จัดบริการให้ ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านความสนใจ วัฒนธรรมพื้นฐานความรู้”

ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2528 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดหัวข้อของการประชุมครั้งนั้นว่า “ระบบและบริการห้องสมุดเพื่อการพัฒนา (Library System and Services for Development)” ผู้อภิปรายบางท่านได้กล่าวถึงผู้ให้บริการห้องสมุด มีใจความโดยสรุปดังนี้

“หน้าที่สำคัญของห้องสมุด คือช่วยให้คนรักการอ่าน และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือการสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมกับการอ่าน ซึ่งรวมถึงทัศนียภาพโดยรอบห้องสมุดด้วย ในด้านการให้บริการ บรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่ให้ความรู้ เช่นเดียวกับครูอาจารย์ที่สอนในชั้นเรียน จึงจะจัดว่าได้ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ งานบริการของห้องสมุดจะดีหรือไม่อยู่ที่การประเมินของผู้ใช้ มิใช่อยู่ที่บรรณารักษ์ประเมินตนเอง... บรรณารักษ์ควรเป็นผู้มีอารมณ์ดี เป็นคนทันสมัยในทุก ด้าน และมีน้ำใจให้บริการ”

คุณหญิงกุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ อดีตผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติ ได้กล่าวถึง บรรณารักษ์ผู้ให้บริการในการอภิปรายคราวเดียวกัน สรุปได้ว่า

“บรรณารักษ์จะต้องพัฒนาตนเอง และพัฒนาระบบการให้บริการ การพัฒนาตนเองทำได้โดยการศึกษาค้นคว้าอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยการอ่าน การฟัง การคิด และการถามอย่างมี วิจารณ์ญาณ... นอกจากนี้บรรณารักษ์จะต้องมีความอดทน อดกลั้น ในการให้บริการ”

ศาสตราจารย์แม่ammaส ชาวลิต ปรมาจารย์ทางบรรณารักษศาสตร์ท่านหนึ่งของไทยได้อธิบายคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

“เช่นเดียวกับผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการอ่าน ต้องเป็นผู้ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ ไม่กระดาก
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย่งพูด
4. ไม่วางตนข่มผู้อื่น ทำให้เขารู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทนไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้ คนบางคนไม่ทราบแน่ชัดว่าเขาต้องการอะไร บางคนทราบ แต่ไม่สามารถอธิบายได้
7. มีความทรงจำดี จำได้ว่าผู้ใช้นั้น ๆ ที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือแล้ว เป็นผู้สนใจเรื่องอะไร มีความสามารถในการอ่านมากน้อยเพียงไร อย่าทำให้เขากระดากโดยการจำผิด ๆ
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากรู้อยู่เสมอ
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น สิ่งใดที่ไม่รู้ก็รับว่าไม่รู้ และต้องชวนช่วยพยายามให้รู้เท่าที่จะทำได้
11. ไม่แสดงเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดที่ไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้ ไม่แก่งัดทำเป็นรู้”

หากจะประมวลคุณลักษณะของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการแล้ว อาจสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความรู้

- 1) ความรู้ในวิชาชีพ ต้องเป็นผู้ที่ได้ผ่านการศึกษาระดับปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์มาแล้วเป็นอย่างดี
- 2) ความรู้ในการใช้ภาษา ต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ทั้งในการพูด การเขียน การสนทนา กับ วิทยุบุคคลและกลุ่มบุคคล
- 3) ความรอบรู้ ต้องมีความรอบรู้ในเรื่องทั่วไป ทั้งที่ใกล้ตัวและไกลออกไป ไม่ว่าจะเป็นศิลปะ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประวัติศาสตร์ ฯลฯ
- 4) มีความสนใจใฝ่หาความรู้อยู่ตลอดเวลา การสนใจใฝ่หาความรู้จะทำให้ไม่ล้าหลัง สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ
- 5) มีสำนึกที่ดีต่อหน้าที่

2. ความสามารถ

- 1) มีความสามารถในการวางแผนงาน การดำเนินงาน มีความคิดสร้างสรรค์
- 2) มีความสามารถในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการในหน้าที่บรรณารักษ์
- 3) มีความสามารถในการใช้ภาษา ทั้งภาษาพูด และภาษาเขียน
- 4) มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ของวงงานและสังคมได้ดี
- 5) มีความสามารถที่จะเข้าใจผู้อื่น ๆ และทำให้ผู้อื่นเข้าใจหน่วยงานและตนเอง การเข้าใจความคิดเห็นของบุคคลอื่น ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้มีความอดทน อดกลั้น ต่อสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ได้ดี
- 6) สามารถนำความรู้ความก้าวหน้าต่าง ๆ มาปรับใช้กับงานในหน้าที่ให้บังเกิดผลดี
- 7) สามารถประเมินสถานการณ์ ให้คำแนะนำ หรือขอเสนอแนะแก่ผู้ใช้ ผู้บริหาร หรือผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม

3. บุคลิกภาพ

- 1) มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี
- 2) กิริยามรรยาทดี แต่งกายดี ถูกต้องตามกาลเทศะ
- 3) มีบุคลิกที่เป็นมิตร พร้อมจะติดต่อกับบุคคลทั่วไป

- 4) มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความซื่อสัตย์ จริงใจ
- 5) คล่องแคล่ว ว่องไว และมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
- 6) มีปฏิภาณไหวพริบ รอบคอบ ช่างสังเกต
- 7) มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ
- 8) รักงานบริการ

บริการของห้องสมุดจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญอย่างมาก การช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดตามต้องการเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการโดยแท้ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสะดวก เป็นสำคัญด้วย

ความถูกต้อง ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ขณะเดียวกัน วิทยาการข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสุริยจักรวาลก็มีความก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาเสนอผู้ใช้ หรือการนำผู้ใช้ไปถึงข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง กล่าวคือ ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์/และหรือถูกต้องตรงตามความต้องการและระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้อย่างแท้จริง

ความรวดเร็ว การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากความถูกต้องแล้ว ความรวดเร็วก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเสมอ ความรวดเร็วในที่นี้หมายถึงทั้งความรวดเร็วในการดำเนินการ และความเร็วของข้อมูลข่าวสารด้วย

ความสะดวก หมายถึง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้โดยง่าย การจัดสถานที่ให้โปร่งสบาย มีโต๊ะ เก้าอี้ พอเพียงกับผู้ใช้ การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกหาทรัพยากรได้เองโดยเสรี และสามารถยืมไปใช้ได้โดยที่ระเบียบวิธีปฏิบัติในการยืมไม่ยุ่งยาก จุกจิก การจัดหากระดาษไว้สำหรับผู้ใช้บันทึกข้อความเล็ก ๆ น้อย ๆ ใกล้เคียงบัตรรายการ การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ไม่เคยใช้ห้องสมุด ให้รู้จักค้นหา และใช้ประโยชน์ทรัพยากรห้องสมุดได้ถูกต้อง การติดต่อประสานงานกับแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อหยิบยืมวัสดุบางรายการที่ผู้ใช้ต้องการแต่ไม่มีอยู่ในห้องสมุดมาให้ผู้ใช้ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

นอกจากจะต้องคำนึงถึงหลักสำคัญ 3 ประการนี้แล้ว ผู้ให้บริการยังต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณต่อผู้ใช้¹⁰ กล่าวคือ

1. คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนสิ่งอื่นใด
2. ใช้วิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ
3. ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม และลัทธิการเมือง

เชิงอรรถ

¹ชัยยงค์ พรหมวงศ์, **หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ Principles of Effective Communication**, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 283.

²จ้อย นันทิวชิรินทร์, ม.ล., “แนะนำรายการที่ควรจัดในสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ,” **วารสารห้องสมุด**, 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน, 2518), 221-238.

³ชัยยงค์ พรหมวงศ์ หน้า 284-285.

⁴จารุวรรณ สินธุโสภณ, **หลักการบริหารและการจัดการห้องสมุด**, (กรุงเทพมหานคร : ประเมษฐ์การพิมพ์, 2527), หน้า 1.

⁵ชุบ กาญจนประกร, “มนุษย์สัมพันธ์ในห้องสมุด” **หนังสือที่ระลึกงานสัปดาห์ห้องสมุด ครั้งที่ 1 2529**, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2529).

⁶จารุวรรณ สินธุโสภณ, หน้า 344.

⁷สมศรี สุกุมลนันทน์, (อภิปรายเรื่อง “ก้าวอย่างไรจึงจะทันโลก”, ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2528 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ณ สถานสอนภาษา เอยูเอ, ธันวาคม, 2528).

⁸กุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ, คุณหญิง, อภิปรายในเรื่องเดียวกัน.

⁹แม่นมาส ชวลิต และ สิริินทร์ ชวงโชติ, **คู่มือบรรณารักษศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (พระนคร : เกษมบรรณกิจ, 2511), หน้า 497.

¹⁰ดูจรรยาบรรณบรรณารักษ์ในภาคผนวก

ประเภทของงานบริการห้องสมุด

ดังได้กล่าวแล้วว่าการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดในห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการเลือกจัดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดได้รับมาให้เป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ การจัดทำบัตรรายการเพื่อแจ้งข้อมูล และตำแหน่งการจัดวางของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชื่อ การแนะนำแหล่งค้นคว้าอ้างอิงเฉพาะเรื่อง เฉพาะคราว ฯลฯ ล้วนมีเป้าหมายเพื่อบริการผู้อ่าน แต่การแบ่งสายงานของห้องสมุดจะแยกงานเหล่านี้ออกจากงานบริการเป็นฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ เช่น ฝ่ายจัดหาทรัพยากร ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและอ้างอิง ฯลฯ เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวต้องเรียนรู้ฝึกฝนและมีวิธีการปฏิบัติเฉพาะด้านงานบริการผู้อ่านจึงเป็นสายงานอีกฝ่ายหนึ่งที่น่าเอาผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่อยู่เบื้องหลังมาแนะนำเสนอต่อผู้ใช้ (ยกเว้นบริการช่วยการค้นคว้าอ้างอิงซึ่งตามจริงแล้วเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการผู้อ่าน แต่เป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องรู้จักแหล่งค้นคว้าอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และศึกษาเทคนิคในการให้บริการเป็นพิเศษเป็นอีกวิชาหนึ่ง จึงไม่นำมารวมกล่าวในที่นี้)

งานบริการผู้อ่านเป็นงานที่เกี่ยวข้อง สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ใช้โดยตรง หากจะประมวลงานบริการของห้องสมุดทั้งหมด แล้วจำแนกออกตามลักษณะและวัตถุประสงค์ของงานเหล่านั้น อาจจัดงานบริการของห้องสมุดได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. งานบริการพื้นฐาน

งานบริการพื้นฐานเป็นงานที่ห้องสมุดทั่วไปปฏิบัติเป็นปกติได้แก่ บริการให้ยืม บริการหนังสือจอง บริการแนะนำห้องสมุด บริการตอบคำถามทั่วไป

บริการให้ยืม เป็นบริการที่ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้โดยตรงและอย่างใกล้ชิด โดยทั่ว ๆ ไปหมายถึงการอนุญาตให้ผู้ใช้ยืมหนังสือหรือทรัพยากรห้องสมุดอื่น ๆ ออกไปจากห้องสมุด โดยผู้ยืมต้องทำหลักฐานการยืมไว้ในกรณีเช่นนี้ห้องสมุดจะต้องระมัดระวังหาวิธีการควบคุมการยืมที่จะสะดวกในการปฏิบัติและเป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย

บริการหนังสือจอง หรือหนังสือสำรอง (Reserved Books) เป็นวิธีการควบคุมการยืมหนังสืออย่างหนึ่ง กล่าวคือ เมื่อมีความจำเป็นบางประการเกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้หลาย ๆ คนต้องการหนังสือหรือทรัพยากรห้องสมุดชื่อใดชื่อหนึ่งในเวลาเดียวกัน เช่น ในห้องสมุด สถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไปเมื่อผู้สอนกำหนดหนังสือหรือวัสดุบางรายการที่มีอยู่ในห้องสมุดเพื่อให้ประกอบการเรียนตามหลักสูตร หรือประกอบการทำรายงานการค้นคว้า ผู้สอนจะแจ้งให้บรรณารักษ์จัดหนังสือเล่มนั้นเป็นหนังสือจอง กำหนดเวลาให้ยืมเป็นช่วงสั้น ๆ เพื่อทุกคนจะได้มีโอกาสได้อ่านทั่วกัน ข้อปฏิบัติในการยืมหนังสือเช่นนี้จะแตกต่าง และมีเงื่อนไขมากกว่าการให้ยืมหนังสือทั่วไป

บริการหนังสือจองอีกลักษณะหนึ่ง คือ การช่วยให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ประสงค์จะยืมทรัพยากรห้องสมุดรายการใดรายการหนึ่งซึ่งผู้อื่นกำลังยืมไปใช้อยู่ บริการนี้มีขั้นตอนการปฏิบัติง่าย ๆ กล่าวคือ ห้องสมุดจะบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประสงค์จะใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ไว้ และเมื่อห้องสมุดได้รับวัสดุชิ้นนั้นคืนมา ก็จะแจ้งให้ผู้จองทราบเพื่อจักได้ยืมไปใช้ได้ทันที

บริการแนะนำห้องสมุด เป็นบริการที่มีลักษณะเป็นไปในทำนองการประชาสัมพันธ์ คือ แนะนำชักจูงให้ผู้ที่ไม่เคยรู้จัก ไม่เคยใช้ห้องสมุดนั้น ๆ เกิดความสนใจและเข้าใช้ห้องสมุด อาจทำได้โดยการแนะนำเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม จัดทำเอกสารคู่มือ แผ่นปลิว แผ่นพับ ตลอดจนใช้สื่อทัศนวัสดุบันทึกคำบรรยาย แนะนำห้องสมุดถึงสถานที่ตั้ง ทรัพยากร การดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนบริการที่ผู้ใช้จะได้รับ นอกจากนี้ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอาจจัดให้มีการนำสมาชิกใหม่ของสถาบันเยี่ยมชมห้องสมุด เพื่อให้รู้จักและเข้าใจบริการ

บริการตอบคำถามทั่วไป ก็เป็นบริการในลักษณะการประชาสัมพันธ์ จัดอยู่ในงานบริการพื้นฐานของห้องสมุดเช่นกัน บริการตอบคำถามทั่วไป ได้แก่การคอยชี้แจง หรือตอบคำถามทั่วไป ๆ เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดเกิดปัญหา เช่น ห้องน้ำอยู่ที่ไหน จะยืมหนังสือได้อย่างไร จะถ่ายสำเนาเอกสารได้ที่ไหน เป็นต้น

บริการถ่ายเอกสาร ก็เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในอันที่จะคัดลอกข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือเอกสารสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดไปใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า โดยห้องสมุดจัดหาอุปกรณ์นั่นเอง หรืออาจจัดเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการใช้ก็ได้ เชื่อกันว่าห้องสมุดที่มีบริการถ่ายเอกสารที่ดี คือสะดวกและไม่ต้องเสียค่าบริการสูงจะช่วยให้หนังสือสิ่งพิมพ์ถูกตัด หรือสูญหายได้มาก

งานบริการพื้นฐาน เป็นบริการที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้โดยตรงและมากที่สุด ผู้แรกเข้ามาใช้ห้องสมุดจะเกิดความรู้สึกประทับใจ พอใจที่จะใช้บริการของห้องสมุดต่อไปหรือไม่ มักมีผลมาจากบริการประเภทนี้

2. งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่าน

การอ่านเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคคล และมีส่วนผลักดันให้สังคมเจริญก้าวหน้าไปได้เร็วขึ้น การอ่านทำให้คนฉลาด รู้จักคิด และมีโลกทรรศน์กว้างไกล ปัจจุบันมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย คนในสังคมที่พัฒนาแล้วก็ยิ่งจะใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้ด้วยการอ่าน

ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการ จึงควรถือเป็นหน้าที่ที่จะเร่งกระตุ้นเตือนให้คนที่ไม่สนใจ หรือไม่เห็นความสำคัญของการอ่านได้เห็น และตระหนักในความสำคัญนี้ ขณะเดียวกันก็ส่งเสริม เชื้อเชิญให้คนที่รักการอ่านหนังสืออยู่แล้วได้รู้จักหนังสือมากขึ้น

งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่าน เป็นบริการที่จัดให้มีได้ในห้องสมุดทุกประเภท สามารถจัดได้หลายระดับตามวุฒิภาวะของผู้ใช้ห้องสมุด กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อเป็นบริการนี้ ได้แก่

การเล่านิทาน การเล่านิทานเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับเด็กโดยเฉพาะ นิทานจะกระตุ้นความคิดและจินตนาการของเด็ก เร่งเร้าให้เด็กมีความสนใจในการอ่านและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านอันจะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ และการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าสืบไป

การเล่าเรื่องจากหนังสือ การเล่าเรื่องจากหนังสือคือการบรรยายเรื่องราวในหนังสือให้ฟัง โดยหยิบยกประเด็นที่น่าสนใจจากหนังสือ เช่น เนื้อเรื่อง โวหาร แนวคิด ภาพลักษณ์ที่ผู้แต่งบรรยายอย่างแจ่มชัด ภาษาที่กินใจ ลักษณะนิสัยของตัวละคร ฯลฯ อันจะทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ อยากอ่านหนังสือนั้น บางครั้งผู้เล่าเรื่องอาจไม่เล่าเรื่องจนจบเพื่อให้ผู้ฟังติดตามหาอ่านจากเล่มหนังสือนั่นเอง หนังสือที่นำมาเล่าจะเป็นหนังสือประเภทใดก็ได้ แต่ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

การแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือเป็นกิจกรรมที่ต่างจากการเล่าเรื่องจากหนังสือตรงที่ผู้แนะนำจะไม่เล่าเรื่องโดยละเอียด แต่จะบอกเรื่องพอสังเขป และเน้นการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับ การแนะนำอาจทำได้ด้วยการจัดสถานที่แนะนำ โดยมีกลุ่มผู้ฟัง การพูดทางวิทยุ โทรทัศน์ก็ได้

การสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ การสนทนาเกี่ยวกับหนังสือเป็นกิจกรรมที่มีบุคคลหลายคนร่วมกันสนทนาเกี่ยวกับหนังสือเรื่องเดียวกัน อาจเป็นเรื่องเดียวหรือหลายเรื่องก็ได้มีผู้นำการสนทนาคนหนึ่ง ผู้ร่วมสนทนาต่างได้อ่านหนังสือที่เป็นหัวข้อสนทนามาแล้ว มีความประทับใจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือนั้น ๆ อย่างไร เพื่อผู้ฟังจะได้เกิดความสนใจและติดตามอ่านบ้าง

การโต้วาทีเกี่ยวกับหนังสือ การโต้วาทีเกี่ยวกับหนังสือคล้ายกับการสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ ต่างกันที่การโต้วาทีเกี่ยวกับหนังสือนั้นแบ่งผู้อ่านหนังสือซึ่งเป็นหัวข้อโต้วาทีเป็นสองฝ่ายคือฝ่ายเห็นด้วย กับฝ่ายไม่เห็นด้วยกับผู้แต่งหนังสือเล่มนั้น ๆ แต่ละฝ่ายจะกล่าวถึงแง่ดีแง่เสียที่จะสนับสนุนสมมติฐานของฝ่ายตน โดยยกข้อความหรือเหตุการณ์ในหนังสือมาหักล้างกัน การตัดสินใจแพ้ชนะขึ้นอยู่กับเหตุผลและการใช้ข้อมูลจากหนังสือที่อ่าน และหนังสือเล่มอื่นมาประกอบด้วย จึงเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดสามารถจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่านได้กับกลุ่มเป้าหมายหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาเลือกเรื่องที่ใช้เป็นญัตติโต้วาที

การจัดทำรายชื่อหนังสือที่น่าสนใจ การจัดทำรายชื่อหนังสือที่น่าสนใจนั้นอาจจัดขึ้นโดยกำหนดเรื่องที่อยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไปในขณะนั้น เรื่องที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ บุคคลสำคัญ วรรณกรรมที่น่าสนใจ แล้วนำรายชื่อหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นมารวบรวมอย่างเป็นระบบ ให้ข้อมูลทางบรรณานุกรม เรื่องย่อ ข้อคิด ประโยชน์ และสิ่งที่น่าสนใจของหนังสือแต่ละเล่มนั้น หรือรวบรวมรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุดได้รับมาใหม่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ มานำเสนอต่อผู้ใช้

การจัดป้ายนิเทศ ป้ายนิเทศคืออุปกรณ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับเผยแพร่ความรู้ โดยมีภาพหรือทัศนวัสดุอื่น ๆ และตัวอักษรเป็นสื่อ การเลือกหนังสือภายใต้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่งมาจัดป้ายนิเทศจึงเป็นกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่ห้องสมุดสามารถจัดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

การจัดนิทรรศการหนังสือ การจัดนิทรรศการหนังสือคือการนำหนังสือที่น่าสนใจมาจัดแสดงในที่ซึ่งมองเห็นได้ง่าย เชิญชวนให้ดู และอาจเปิดโอกาสให้หยิบดูได้ด้วย หนังสือที่จะนำมาจัดนิทรรศการได้แก่ หนังสือที่ห้องสมุดได้รับมาใหม่ หนังสือที่กำลังอยู่ในความสนใจ หนังสือที่เกี่ยวกับเรื่องราวที่กำลังอยู่ในความสนใจ เป็นต้น

การวิจารณ์หนังสือ การวิจารณ์หนังสือคือการพิจารณาหนังสือเล่มหนึ่ง ๆ โดยละเอียด เพื่อประเมินคุณค่าว่าหนังสือนั้น ๆ มีข้อดีเด่น ข้อบกพร่องอย่างไร ผู้วิจารณ์จะต้องมีความสามารถในการอ่าน และมีวิจารณ์ญาณอันดี มีความรอบรู้ เทียบตรง บทวิจารณ์นั้นจึงจะเกิดประโยชน์ส่งเสริมให้เกิดความสนใจในการอ่าน และช่วยให้ผู้อ่านมีวิจารณ์ญาณที่กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้น

การตอบคำถามจากหนังสือ การแข่งขันตอบปัญหาจากหนังสือเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อกระตุ้น ส่งเสริมให้เกิดความสนใจในการอ่าน โดยมีรางวัลเป็นสิ่งเร้า กิจกรรมลักษณะนี้จะได้รับความสนใจมากในห้องสมุดโรงเรียน หรือ ห้องสมุดประชาชนที่กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมเป็นเยาวชน

การสาธิตประกอบหนังสือ การสาธิตประกอบหนังสือคือการจัดแสดงวิธีการประกอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การประกอบอาหาร การถนอมรักษาอาหาร การตัดเย็บ ถักทอเสื้อผ้าของใช้ การประดิษฐ์ต่าง ๆ ฯลฯ ให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้เห็นขั้นตอนการประกอบการนั้น ๆ รวมทั้งเทคนิควิธีการต่าง ๆ โดยตลอด แล้วโยงมาสู่หนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นการแนะนำหนังสือและส่งเสริมการอ่านวิธีหนึ่งที่ห้องสมุดอาจจัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว

การจัดทัศนศึกษาตามรอยวรรณกรรม การเดินทางท่องเที่ยวไปที่ต่าง ๆ เป็นความสนุกสนานเพลิดเพลิน และเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับผู้ใหญ่ขึ้นชอบ ห้องสมุดจึงอาจนำเอาสิ่งที่น่าสนใจมาเชื่อมโยงกับการส่งเสริมบริการของห้องสมุดได้ โดยการจัดทัศนศึกษาตามเส้นทางวรรณกรรม เช่น การล่องเรือตามเส้นทางนิราศภูเขาทอง การเดินทางตามรอยนิราศนรินทร์ หรือการจัดทัศนศึกษาไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามที่หนังสือกล่าวถึง

3. งานบริการที่เป็นการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

งานบริการประเภทนี้มีวัตถุประสงค์และการจัดกิจกรรมใกล้เคียงกับบริการที่ส่งเสริมการอ่าน หากแต่มุ่งเน้นที่ทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่ให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรนั้น ๆ และพร้อมที่จะให้ผู้ใช้เข้าไปใช้ประโยชน์ การที่ห้องสมุดจัดบริการนี้ขึ้นก็เนื่องจากทรัพยากรที่ห้องสมุดจัดหามาไม่มีเพิ่มพูนมากขึ้นทุกขณะ ประกอบกับปัจจุบันการผลิตหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เจริญรวดเร็วไปมาก ยากที่ผู้ใช้จะสามารถติดตามได้ทั่วถึงจึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุดจะต้องรวบรวมนำเสนอเป็นครั้งคราว เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ทราบถึงทรัพยากร บางรายการ บางประเภท

หรือ บางหัวข้อ กิจกรรมที่เป็นบริการประเภทนี้ได้แก่

การจัดทำรายชื่อนั่งเรือ หรือทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดได้รับมาใหม่

การจัดทำรายชื่อนั่งเรือ หรือทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ ภายใต้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง อาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน วันสำคัญ บุคคลสำคัญ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่กำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วไป

การจัดป้ายนิเทศหรือนิทรรศการทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ ภายใต้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง

การทำสำเนาสารบัญวารสารวิชาการเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

การเล่านิทาน การเล่าเรื่องหนังสือ การสนทนาและโต้เถียงเกี่ยวกับหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การตอบคำถามจากหนังสือ การสาธิตประกอบหนังสือ การจัดทัศนศึกษาตามรอยวรรณกรรม ฯลฯ ล้วนเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ทั้งสิ้น

4. งานบริการทางบรรณานุกรม

งานบริการที่ช่วยการศึกษาค้นคว้า เป็นงานบริการที่มีขอบข่ายกว้างขวางมาก จนการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์กำหนดเป็นอีกรายวิชาหนึ่งซึ่งเป็นวิชาบังคับตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี เพราะฉะนั้นงานบริการที่ช่วยการศึกษาและส่งเสริมการค้นคว้าที่จะกล่าวถึงในที่นี้จึงจำกัดวงที่จะไม่รวมถึงบริการทางด้านหนังสืออ้างอิง แต่จะกล่าวถึงเฉพาะงานบริการทางด้านบรรณานุกรมเท่านั้น

ศ. สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ ได้ให้ความหมายของ "บริการทางบรรณานุกรม" ไว้ดังนี้

บริการทางบรรณานุกรม หมายถึง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ในการใช้บรรณานุกรม เพื่อสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยวิชาการทุกสาขา เพื่อส่งเสริมการใช้สิ่งพิมพ์ตลอดจนวัสดุเพื่อการศึกษาของห้องสมุดให้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

บริการประเภทนี้จึงเป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง ได้แก่ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักค้นคว้าวิจัย เป็นต้น

ห้องสมุดที่จัดบริการประเภทนี้ ได้แก่ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดในสถาบันระดับอุดมศึกษา หรือหอสมุดแห่งชาติ

บริการทางบรรณานุกรม ได้แก่

การทำบรรณานุกรมประเภทต่าง ๆ

การทำบรรณานุกรมวารสาร

การทำสาระสังเขป

การแปล
การทำสัปดาห์
การทำรวมรายชื่อวารสาร
การจัดตั้งศูนย์บริการเอกสาร

5. งานบริการพิเศษ

งานบริการพิเศษ ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่จัดให้เป็นรายบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม อาจเป็นผู้ใช้ที่มีข้อจำกัดบางอย่าง เช่น บริการสำหรับผู้ป่วย คนชรา หรือ ผู้พิการ บริการที่จัดให้มีขึ้นบางโอกาส เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น การจัดฉายภาพยนตร์ การจัดแสดงดนตรี หรือการเล่นต่าง ๆ ตลอดจนการให้ใช้สถานที่เป็นที่ชุมนุมพบปะของสมาชิกห้องสมุด หรือประชาชนในท้องถิ่น เพื่อการพัฒนา บริการประเภทนี้จึงมีขอบข่ายลักษณะกว้างขวางมาก

เชิงอรรถ

‘สุทธิลักษณะ’ อัมพวงค์, **บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง**, (กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มอบให้ไทยวัฒนาพานิชพิมพ์จำหน่าย, 2515), หน้า 94.

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อการส่งเสริมบริการ

ความหมายและความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ คือ การแจ้งข้อมูล ข่าวสารขององค์กร หรือหน่วยงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อที่จะสร้างและดำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดี ความเลื่อมใส ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความร่วมมือ ระหว่างองค์กรหรือสถาบันกับผู้เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป การประชาสัมพันธ์จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการทุกประเภท

การประชาสัมพันธ์กับห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยาการที่มีหน้าที่ในการให้การศึกษา ให้ข่าวสารความรู้ ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย สร้างความจรรโลงใจ และให้การพักผ่อนหย่อนใจ เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดบรรลุผลดังวัตถุประสงค์ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงเป็นการเผยแพร่กิจการของห้องสมุด ให้ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อที่จะได้ใช้บริการของห้องสมุดได้เต็มที่ และเกิดความเชื่อถือศรัทธา ความเข้าใจอันดีต่อกิจการของห้องสมุด อันจะก่อให้เกิดการประสานงานและความร่วมมืออันดีต่อกันด้วย

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดกับกลุ่มเป้าหมาย

“ผู้ใช้” ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของห้องสมุดนั้นประกอบด้วยบุคคล 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือผู้ใช้ที่รู้จักและเข้าใช้ห้องสมุดอยู่แล้ว ประเภทหนึ่ง กับผู้ใช้ที่ควรจะใช้บริการห้องสมุด แต่ยังไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้บริการของห้องสมุดเลย อีกประเภทหนึ่ง การดำเนินการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมบริการจึงต้องทำ 2 ลักษณะ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือ ประชาสัมพันธ์บุคคลที่รู้จักและเข้ามาใช้ห้องสมุดอยู่แล้วเป็นการประชาสัมพันธ์ภายใน กับประชาสัมพันธ์บุคคลที่ยังไม่เคยก้าวเข้ามายังห้องสมุดเลย ให้มารู้จักและใช้บริการของห้องสมุดเป็นการประชาสัมพันธ์ภายนอก

การประชาสัมพันธ์ภายใน การประชาสัมพันธ์ภายใน หรือ การประชาสัมพันธ์บุคคลในวงการเดียวกัน เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ลักษณะของงานและนโยบายของห้องสมุด ชี้แจงให้ทราบว่าเป็นห้องสมุดประเภทใด มีลักษณะงานและนโยบายอย่างไร

2. การดำเนินงานของห้องสมุด บอกกล่าวให้ทราบว่าห้องสมุดมีการดำเนินงานอะไร
อย่างไร เช่น วิธีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ระบบการจัดหมู่หนังสือที่ห้อง
สมุดเลือกใช้

3. บริการของห้องสมุด บอกกล่าวให้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง บริการนั้น ๆ
ให้ประโยชน์อย่างไร ผู้ใช้จะใช้บริการนั้น ๆ ได้อย่างไร ตลอดจนกำหนดเวลาที่ให้บริการ

4. ความร่วมมือที่ห้องสมุดต้องการจะได้รับจากผู้ใช้

5. ผลงานที่ผ่านมาของห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ภายนอก หรือ การประชาสัมพันธ์บุคคลทั่วไป เป็นการ
ประชาสัมพันธ์บุคคลที่ยังไม่เคยรู้จักห้องสมุด ประโยชน์ และความสำคัญของห้องสมุด ดังนั้น
นอกจากจะต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ดังที่กล่าวในการประชาสัมพันธ์ภายในแล้ว ยัง
ต้องเริ่มต้นด้วยรายละเอียดอื่น ๆ ก่อน คือ

1. วัตถุประสงค์และความสำคัญของห้องสมุด

2. ความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในกิจการต่าง ๆ ของห้องสมุด

3. ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ส่วนรวมในการสนับสนุนกิจการห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดกับรูปแบบของการสื่อสาร

การเผยแพร่เรื่องราวเกี่ยวกับนโยบาย กิจการ ข่าวสารความรู้ ตลอดจนผลงานต่าง ๆ
ให้เป็นที่รับทราบอย่างกว้างขวางนั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์
ได้กล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสารสรุปได้ดังนี้

การสื่อสารมีหลายรูปแบบ อาจจำแนกได้ต่าง ๆ กัน ที่นิยมจำแนกโดยทั่วไป แบ่งเป็น
3 ลักษณะดังนี้คือ

1. จำแนกตามลักษณะภาษา

2. จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งและผู้รับ

3. จำแนกตามความสามารถในการตอบโต้

1. **การสื่อสารที่จำแนกตามลักษณะภาษา** แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสื่อสาร
ด้วยการพูด/หรือเขียนโต้ตอบกัน ประเภทหนึ่ง กับ การสื่อสารด้วยภาษาท่าทางซึ่งมนุษย์อาจ
สื่อความหมายด้วยสัญญาณที่กำหนด เช่น การพยักหน้า การสั่นศีรษะ การยิ้ม ฯลฯ
อีกประเภทหนึ่ง

2. **การสื่อสารที่จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งและผู้รับ** แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
“การสื่อสารทางตรง” ได้แก่ การสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับอยู่ในเวลาและสถานที่เดียวกัน สามารถ
ตอบโต้กันได้โดยไม่ต้องผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น สามารถมองเห็นหน้าตากิริยาท่าทางกันได้ กับ

“การสื่อสารทางอ้อม” ได้แก่ การสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับอยู่ต่างที่ ต่างเวลา กัน มีการถ่ายทอดสื่อสารโดยผ่านสื่อกลาง หรือช่องทาง เช่น ผ่านสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ

3. การสื่อสารที่จำแนกตามความสามารถในการตอบโต้กัน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ “การสื่อสารทางเดียว” ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับไม่มีโอกาสตอบโต้กันทันห้วงที่ ผู้ส่งไม่มีโอกาสทราบความรู้สึกนึกคิดของผู้รับ และผู้รับก็ไม่สามารถตอบโต้ผู้ส่งได้ในขณะนั้น เช่น การสื่อสารทางวิทยุโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ กับ “การสื่อสารสองทาง” ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้รับรู้กันได้ทันห้วงที่

จากรูปแบบของการสื่อสารต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่า การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้ด้วยการสื่อสารทุกรูปแบบ และอาจทำได้หลายลักษณะในเวลาเดียวกัน กล่าวคือ การพูดคุยสนทนาทั้งที่เป็นการส่วนตัว และที่เป็นทางการ เช่น การบรรยาย การแสดงปาฐกถา การเขียนบทความ หรือเรื่องราวเกี่ยวกับห้องสมุดและกิจการของห้องสมุด การแสดงกิริยามารยาทงดงาม การยิ้มแย้มเอาใจใส่ สนใจตอบคำถามและให้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมนั้นก็คือ การประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้ภาษาสื่อสารนั่นเอง

การตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่นำชมห้องสมุด การบรรยาย การแสดงปาฐกถา ใต้วาที่อภิปราย ฯลฯ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นในสถานที่กำหนดและมีผู้ฟังร่วมอยู่ในสถานที่นั้น จัดว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดที่เป็นการสื่อสารทางตรง และเป็นการสื่อสารสองทาง เพราะผู้รับสารมีโอกาสซักถาม แสดงความรู้สึกนึกคิดตอบโต้ได้ ในขณะที่การเผยแพร่เรื่องราวข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดผ่านทางสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ฯลฯ นั้นเป็นการสื่อสารทางอ้อมที่ผู้ส่งสารไม่มีโอกาสทราบความรู้สึกนึกคิดของผู้รับและผู้รับสารก็ไม่สามารถตอบโต้ผู้ส่งสารได้ในขณะนั้น จึงเป็นการประชาสัมพันธ์ที่เป็นการสื่อสารทางเดียว

สื่อในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

สื่อในการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท² คือ

1. วัสดุ (Materials) เป็นสื่อที่มีการผูกพัน สลับเปลี่ยน ได้แก่ แผ่นภาพ โปสเตอร์ ป้ายนิเทศ หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ
2. อุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ เครื่องมือต่าง ๆ เช่น เทปบันทึกเสียง เครื่องขยายเสียง วิทยุกระจายเสียง เครื่องฉาย วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
3. วิธีการ (Techniques) ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ การสาธิต การพูด การแสดงละคร การแสดงออกด้านภาษา ท่าทาง เกมส์ สถานการณ์จำลอง ฯลฯ

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสามารถใช้สื่อทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ส่วนการเลือกใช้สื่อประเภทใด เมื่อไรนั้น บรรณารักษ์จะต้องใช้ดุลยพินิจพิจารณาให้รอบคอบเสียก่อนว่า การประชาสัมพันธ์นั้นจะมุ่งเน้นในเรื่องใด และกลุ่มเป้าหมายเป็นใคร

เชิงอรรถ

¹ชัยยงค์ พรหมวงศ์, **หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ Principles of Effective Communication**, พิมพ์ครั้งที่ 4, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 11-12.

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 103

การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการห้องสมุด

ความก้าวหน้าทางวิทยาการสาขาต่าง ๆ โดยเฉพาะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้สื่อสารสนเทศในรูปแบบลักษณะต่าง ๆ พัฒนาและเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำคัญได้เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการดำเนินงาน และการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นทุกขณะ

เพื่อบริการผู้ใช้ให้สามารถติดตามเรื่องราวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ได้ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ ห้องสมุดจึงได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งในด้านงานเทคนิค และงานบริการ ในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจการห้องสมุดตั้งแต่ประมาณปี พ.ศ. 2494 และประมาณปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมาห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน ได้ร่วมดำเนินการเรื่องข่ายงานระบบออนไลน์ (on line) ขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสาร ให้บริการเป็นไปได้โดยสะดวก และด้วยระบบออนไลน์นี้เองทำให้ข่ายงานสามารถขยายวงกว้างออกไปได้ถึงระดับชาติ ปัจจุบัน Internet ทำให้โลกทั้งโลกติดต่อสื่อสารกันได้ในเวลาเพียงชั่ววินาที อันนำมาสู่โลกยุคโลกาภิวัตน์ (globalization)

ในประเทศไทย ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งเป็นสถาบันที่เปิดสอน วิชาวิศวกรรมศาสตร์สาขาต่าง ๆ ในระดับปริญญาโทและเอก ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจการห้องสมุดเป็นแห่งแรก ปัจจุบันได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจการห้องสมุดกันหลายแห่ง เช่น ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ห้องสมุดสถานสอนภาษาสมาคมนักศึกษาเกาส์สหรัฐอเมริกา (A.U.A.) ห้องสมุดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย สำนักวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดในสถาบันต่าง ๆ อีกหลายแห่ง รวมทั้งสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ห้องสมุดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวถึงนี้ล้วนทำหน้าที่เป็นแหล่งข่าวสารข้อมูลเพื่อบริการผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาคณาจารย์ นักวิจัย ผู้บริหารที่มีความรวดเร็วทันเวลา และความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งยวด

การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการห้องสมุดนับเป็นความเจริญอีกก้าวหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดสามารถบริการผู้ใช้ได้กว้างขวางลึกซึ้งขึ้น ถูกต้องแม่นยำขึ้น และสะดวกรวดเร็วขึ้นมาก เช่น ใช้ในการทำบัตรรายการ การรวบรวมบรรณานุกรม การทำดัชนี บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการจ่ายรับหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการควบคุมงานวารสาร เป็นต้น

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุด

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดจำเป็นต้องมีการเตรียมระบบงานให้พร้อมแนวคิดในการพิจารณาถึงความพร้อมของห้องสมุดที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานห้องสมุดมีดังนี้

1. **ปัญหาทางด้านบริการ** ปัญหาสำคัญและเป็นประเด็นที่จะตัดสินว่าห้องสมุดนั้นพร้อมที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้หรือไม่ และจะใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงไรขึ้นอยู่กับปัญหาทางด้านบริหาร ได้แก่

1) ทศนคติของผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องมีความสนใจในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ มีความมั่นใจที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ริเริ่มโครงการ และในช่วงเวลาที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบการทำงาน เพื่อให้ระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์

2) บุคลากร บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องไม่เพียงแต่มีความรู้ความชำนาญงานทางบรรณารักษศาสตร์เท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้ที่สนใจใฝ่รู้ในเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ พร้อมที่จะนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ ผสมผสานกับความรู้ความชำนาญงานในสาขาวิชาชีพของตน นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้มีความอดทนอย่างยิ่งต่อการทำงานหนัก การทำงานไม่เป็นเวลา และความไม่สะดวกต่าง ๆ โดยเฉพาะในระยะเริ่มแรก

3) ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะต้องมีการเตรียมการเกี่ยวกับการจัดวางโครงสร้างระบบการทำงาน (Input Preparation) ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม การเตรียมข้อมูลเป็นขั้นตอนการทำงานลำดับแรกที่สำคัญ เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นก้าวแรกในการฝึกฝนอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เรียนรู้การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

4) ความคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบการทำงาน หน่วยงานที่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบจะต้องใจกว้าง รับรู้วิวัฒนาการใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน แสวงหาความรู้ ความเข้าใจในกลไกการทำงานของคอมพิวเตอร์

2. **การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้** คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีราคาค่อนข้างสูง การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานห้องสมุดอาจทำได้ 3 วิธี คือ

1) ซื้อหรือเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์มาติดตั้งในห้องสมุด

2) ใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีเครื่องขนาดใหญ่และให้บริการต่อหน่วยงานทั่วไป

3) ขอเช่าใช้เฉพาะเวลาจากศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับงานห้องสมุดได้ แต่ห้องสมุดจะต้องมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยตนเอง (หรือด้วยการควบคุมดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์)

3. **การเงิน** การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดต้องใช้งบประมาณการใช้จ่ายสูง นับตั้งแต่ตัวเครื่องที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนการบำรุงรักษา รวมทั้งเงินเดือนค่าตอบแทนบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีเงินสนับสนุนการดำเนินงานจำนวนมากและสม่ำเสมอ

เชิงอรรถ

¹อุทัย ทุตติโยโพธิ “รายงานห้องสมุดระดับภูมิภาคและระดับชาติ,” *วารสารวิทยบริการ*, 7 (กรกฎาคม, 2538), 35.

²เสาวลักษณ์ เปี่ยมปิติ, “การใช้ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับงานห้องสมุดในประเทศไทย,” ใน นวลจันทร์ รัตนกร, *ห้องสมุดเฉพาะ Special Libraries*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529), หน้า 186-190.