

บริการหนังสือในห้องสมุดอย่างไร ให้น่าใช้ น่าอ่าน HOW TO MAKE SATISFACTION OF SERVICES IN LIBRARY?

เนาวลักษณ์ แสงสนิท*

“ไม่มีหนังสือที่ต้องการเลย” ข้อความข้างต้น มักเป็นข้อความที่ได้ยินกันบ่อยครั้ง หลังจาก
ที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่ได้รับสารสนเทศที่ตัวเองต้องการจากห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้
บริการในห้องสมุดมีอยู่ 3 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น วัสดุไม่ตีพิมพ์
เช่น แผ่น CD, DVD เป็นต้น และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-book, e-Journal เป็นต้น ผู้ใช้
สามารถเลือกใช้สารสนเทศที่ตัวเองต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

ในบทความนี้จะกล่าวถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือเพียงเท่านั้น เพราะผู้
ใช้บริการกลุ่มใหญ่ของห้องสมุด มักคุ้นชินกับการใช้บริการห้องสมุดจากทรัพยากรสารสนเทศ
ประเภทหนังสือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2547 : 11) กล่าวว่า หนังสือเป็นทรัพยากรสารสนเทศ
ที่แสดงถึงอารยธรรมของมนุษย์ที่มีมาแต่โบราณและดำรงอยู่ถึงปัจจุบัน หนังสือเป็นสื่อความรู้
ความคิด เหตุการณ์ ฯลฯ ของมนุษย์ทำให้การถ่ายทอดอารยธรรมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดแต่ละประเภทมีขนาดและกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ห้องสมุดโรงเรียน
กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก คือ บุคลากรและนักเรียนของโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย กลุ่มผู้ใช้
บริการหลัก คือ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ดังนั้นหนังสือที่จัดหาจัดซื้อให้
บริการในห้องสมุดแต่ละแห่งก็ย่อมต้องแตกต่างกัน

* บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมักมีคำถามเกี่ยวกับหนังสือที่ให้บริการบนชั้นในห้องสมุด เช่น ทำไมหนังสือเล่มนี้ไม่มีให้บริการ ทำไมหนังสือมีอยู่ในระบบสืบค้นแต่ไม่มีตัวเล่มบนชั้น ทำไมหนังสือมีจำนวนน้อย เป็นต้น ซึ่งคำถามเหล่านี้มักมีผลต่อทัศนคติที่ไม่ดีของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของห้องสมุด จากคำถามของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งปัญหาในการบริการหนังสือในห้องสมุด ออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัญหาเกิดจากกระบวนการจัดหาจัดซื้อหนังสือภายในห้องสมุด
2. ปัญหาเกิดจากกระบวนการให้บริการหนังสือในห้องสมุด

ปัญหาเกิดจากกระบวนการจัดหาจัดซื้อหนังสือภายในห้องสมุด

กระบวนการจัดหาและจัดซื้อหนังสือในห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักของบรรณารักษ์งานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและนามธรรม กล่าวคือ จะต้องมีความเห็นแนวทางและหลักเกณฑ์ที่นำมาปฏิบัติได้จริงในห้องสมุด สนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานจัดหาและจัดซื้อหนังสือซึ่งบรรณารักษ์จะต้องนำมาพิจารณาเพื่อจัดทำเป็นแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการจัดหาจัดซื้อหนังสือของห้องสมุด สามารถแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย

1. กลุ่มผู้ใช้บริการ ห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน บรรณารักษ์จะต้องมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้หนังสือภายในห้องสมุด เช่น ศึกษาจากสถิติการใช้หนังสือภายในห้องสมุด ศึกษาจากสถิติการยืม-คืนหนังสือ เป็นต้น นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแนวทางการจัดหาจัดซื้อหนังสือภายในห้องสมุด
2. นโยบาย ห้องสมุดจะมีนโยบายในการบริหารงาน การจัดหาจัดซื้อหนังสือเพื่อให้บริการภายในห้องสมุดจะต้องให้สอดคล้องกับนโยบายของห้องสมุดของตนเอง
3. งบประมาณ จำนวนงบประมาณที่ได้รับในการจัดหาจัดซื้อหนังสือของแต่ละห้องสมุด จะมีความแตกต่างกันออกไป
4. จำนวนหนังสือ จำนวนหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุด จะมีจำนวนมากหรือน้อยในห้องสมุด สามารถเปรียบเทียบได้จากห้องสมุดประเภทเดียวกัน และใช้มาตรฐานห้องสมุดเป็นเกณฑ์ในการคำนวณ
5. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างห้องสมุด เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากหนังสือ สนองความต้องการผู้ใช้บริการ

6. การประชาสัมพันธ์ การที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการได้อาจจะขึ้นอยู่กับเหตุผลบางประการจึงจำเป็นต้องที่บรรณารักษ์จะต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ให้บริการเข้าใจ เช่น ผู้ให้บริการต้องการหนังสือเล่มนี้ภายในสิ้นเดือน แต่หมดงบประมาณในการจัดหาจัดซื้อหนังสือในห้องสมุด ดังนั้น บรรณารักษ์จะต้องแจ้งผู้ให้บริการถึงเหตุผลดังกล่าว รวมทั้งคาดคะเนระยะเวลาจะสามารถจัดหาหนังสือเล่มนั้นมาให้บริการในห้องสมุดได้รวดเร็วที่สุด ดังนั้น หากห้องสมุดไม่สามารถจัดหาจัดซื้อหนังสือตามที่ผู้ให้บริการเสนอแนะรายชื่อหนังสือ หรือสามารถจัดหาจัดซื้อหนังสือมาให้บริการในห้องสมุดได้ ต้องแจ้งกลับผู้ให้บริการที่เสนอแนะรายชื่อหนังสือทุกครั้ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

ดังนั้น ปัญหาเกิดจากกระบวนการจัดหาจัดซื้อหนังสือภายในห้องสมุด บรรณารักษ์สามารถนำปัจจัยข้างต้นนี้มาศึกษาร่วมกับการปฏิบัติงานจริงในห้องสมุด เพื่อจัดทำเป็นแนวทางและหลักเกณฑ์ในการจัดหาจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดเพื่อสนองความต้องการผู้ให้บริการมากที่สุด และเกิดความคุ้มค่าในการใช้หนังสือมากที่สุด

ปัญหาเกิดจากกระบวนการให้บริการหนังสือในห้องสมุด

กระบวนการนำหนังสือขึ้นชั้นในห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักของบรรณารักษ์งานบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยปัญหาหลักที่ผู้ให้บริการ คือ การไม่เจอหนังสือที่ต้องการบนชั้นหนังสือของห้องสมุด ซึ่งอาจเกิดได้หลายสาเหตุ แต่สามารถสรุปแบ่งออกเป็น 3 สาเหตุ คือ

1. หนังสือวางผิดชั้น เช่น หนังสือที่ผู้ให้บริการเจตนานำไปวางแอบไว้ชั้นอื่น หนังสือที่ผู้ให้บริการวางผิดชั้นโดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นต้น ในกรณีหนังสือวางผิดชั้น บรรณารักษ์สามารถช่วยผู้ให้บริการได้ โดยมีการอ่านชั้นหนังสือ การอ่านชั้นหนังสือ คือ การอ่านเลขหมู่หนังสือ และเรียงเลขหมู่หนังสือตามลำดับ หนังสือเล่มใดวางผิดชั้นก็นำไปวางให้ถูกชั้น และบรรณารักษ์ต้องปลูกฝังการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้องให้กับผู้ให้บริการ เช่น นำหนังสือที่อ่านไปวางชั้นพักหนังสือ หากจำชั้นหนังสือไม่ได้

2. หนังสือถูกขโมย บรรณารักษ์จะมีการสำรวจหนังสือ เพื่อตรวจสอบหนังสือที่หายจากห้องสมุด เมื่อผ่านการสำรวจหนังสือพบว่าหนังสือเล่มใดที่สูญหายก็จำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาหนังสือเล่มนั้นขึ้นชั้นให้บริการอย่างเดิม

3. หนังสืออยู่ในการดำเนินงานของบรรณารักษ์ เช่น หนังสือซ่อม หนังสือรอขึ้นชั้น เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุที่ผู้ให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ การแก้ปัญหาคือบรรณารักษ์ต้องแจ้งผู้ให้บริการในระบบการสืบค้นว่าหนังสืออยู่ในสถานะใด เช่น หนังสือรอขึ้นชั้น หนังสือรอซ่อม หนังสือมีการยืม เป็นต้น

4. ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการห้องสมุด การใช้ห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกัน การที่ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้ตามความต้องการผู้ใช้ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ห้องสมุดนั้นๆ เป็นอย่างดี

ดังนั้นปัญหาเกิดจากกระบวนการให้บริการหนังสือในห้องสมุด คือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นที่ต้องการได้แต่ห้องสมุดมีหนังสือเล่มนั้นอยู่ในระบบสืบค้น บรรณารักษ์จะต้องช่วยชี้แจง และแนะนำผู้บริการเป็นกรณี เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงในการไม่สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการบนชั้นหนังสือในห้องสมุดได้ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง และมีทักษะการสื่อสารในการอธิบายข้อสงสัยในการใช้ห้องสมุดอย่างละเอียดเยียม เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดต่อไป

การบริการหนังสือในห้องสมุด ให้น่าอ่าน น่าใช้บริการ บรรณารักษ์ จะต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นสำคัญ ศึกษาความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจัดหาจัดซื้อหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการมาให้บริการในห้องสมุด เพื่อให้หนังสือที่ให้บริการมีการใช้อย่างคุ้มค่าและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการหนังสือในห้องสมุดก็เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักของบรรณารักษ์งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น แนะนำการใช้ห้องสมุดให้กับสมาชิกใหม่ของห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น การดำเนินการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์จะต้องช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ เพิ่มความสามารถ และใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ หากห้องสมุดใดสามารถดำเนินงานด้วยความเป็นมิตรที่ดีกับผู้ใช้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหา ใช้ปัญญาในการบริหารงาน ห้องสมุดแห่งนั้นก็จะห้องสมุดที่น่าใช้ น่าอ่าน ตลอดไป

บรรณานุกรม

- น้ำทิพย์วิภาวิน.(2547). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วย 1- 3. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วย 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วย 1- 8. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ธรรมชาตินั้นบรรเลงเพลงที่ไพเราะอยู่เสมอ
แต่หรือแรงแม้ก็ไม่ได้ยิน
ก้อนหิน ต้นไม้ ฯลฯ ก็แสดงธรรมอยู่เสมอ
แต่หรือแรงแม้ก็ไม่ได้ยิน
เว้นเสียแต่จะได้แก้ไขให้พ้นไปจากความเป็นแต่เป็นแรงแ
ก็จะได้ยิน ก้อนหิน ต้นไม้ ทะเล ภูเขา ฯลฯ แสดงธรรมอยู่เสมอ
บรรเลงเพลงที่ไพเราะ คือ เรื่องราว ไม่มีทุกข้ออยู่เสมอ
แล้วก็กลายเป็นคนอีกประเภทหนึ่ง คือ ทุกข์กับใครไม่เป็น

พุทธทาสภิกขุ