



บทที่ 2

## บริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

### ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภท ทั้งหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะหรือภาควิชาในสถาบันเหล่านั้นด้วย (Gates 1979: 26) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีลักษณะของห้องสมุด 2 ประเภท กล่าวคือ เป็นห้องสมุดเพื่อการศึกษา โดยจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยตลอดจนส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังต้องจัดเตรียมวัสดุห้องสมุดสำหรับคณาจารย์ในการเตรียมการสอน และสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการบริหารงานและการปฏิบัติงานอีกด้วย ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีลักษณะเป็นห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยจัดหาวัสดุห้องสมุดที่มีเนื้อหาเจาะลึกลงไปในด้านต่าง ๆ ในจำนวนที่มากพอเพียงกับความต้องการเก็บรวบรวมเอกสารทุกระดับ ทั้งที่เป็นเอกสารปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาที่มีผู้สนใจทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม (Rogers and Weber 1971: 1)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ประการสำคัญที่จะต้องปฏิบัติดังนี้

1. คัดเลือกและจัดหาวัสดุห้องสมุด ซึ่งรวมทั้งหนังสือ วารสาร จุลสาร แผนที่ วัสดุย่อส่วน ฟิล์มประเภทต่าง ๆ แผ่นเสียง และสื่อทัศนวัสดุอื่น ๆ
2. จัดเตรียมวัสดุห้องสมุดเพื่อให้บริการโดยการจัดหมู่และทำบัตรรายการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแลรักษาสภาพของวัสดุห้องสมุดและการซ่อมให้คืนสภาพเดิมด้วย
3. ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดกลุ่มต่าง ๆ ให้รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุด นานาประเภทอย่างถูกต้อง
4. ส่งเสริมให้นักศึกษาอ่านหนังสือประกอบการเรียนในชั้นเรียน โดยจัดเสนอในรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ (Lyle 1974: 9)

5. ร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ ในการใช้วัสดุห้องสมุดร่วมกันเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ค้นคว้าได้อย่างกว้างขวาง (Rogers and Weber 1971: 3)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หน้าที่ประการสำคัญยิ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย นั้น ได้แก่ การช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่กองการอย่างเต็มที่ที่สุดในเวลาที่มีความต้องการบังเกิดขึ้น (Galloway and Horn 1975: 126)

การดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป สามารถจำแนกได้เป็น งานบริหาร งานเทคนิค งานบริการผู้อ่าน และงานบริการพิเศษ

งานบริหาร ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน ตลอดจนการควบคุมให้การดำเนินงานของห้องสมุดเป็นไปด้วยดี รวมถึงการจัดสรรงบประมาณการคัดเลือกและการอบรมบุคลากร การติดต่อกับหน่วยงานภายนอก การเก็บบันทึกและการจัดทำรายงานต่าง ๆ

งานเทคนิค ได้แก่ การจัดหาและแลกเปลี่ยนวัสดุห้องสมุด การจัดหาและทำบัตรรายการหนังสือและวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาสภาพของวัสดุห้องสมุดทุกประเภท ตลอดจนการถ่ายเอกสารจากหนังสือและวารสาร

งานบริการผู้อ่าน เป็นงานซึ่งต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง ได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือ วารสารและวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

งานบริการพิเศษ เป็นงานซึ่งมีประเภทของงานแตกต่างกันไปในห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง และเป็นบริการที่ให้แก่มผู้ใช้ห้องสมุดคล้ายเช่นกัน เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดบรรยายทางวิชาการ การสัมมนา ตลอดจนการจัดขายหนังสือจากร้านหรือสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น (Gelfand 1968: 36-37)

อย่างไรก็ดี แม้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีการดำเนินงานตามลักษณะทั้ง 4 ดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน แต่การแบ่งส่วนงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในปริมาณของงาน จำนวนกับความสามารถของบุคลากร นโยบายของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย โอกาสและระยะเวลา เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงการแบ่งส่วนงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาองค์การลักษณะหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์การ อันได้แก่มหาวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ อย่างไรก็ตามแม้จะได้มีการเปลี่ยนแปลงส่วนงานมากหรือน้อยเพียงใด ส่วนงานหลักต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้นยังคงปรากฏในลักษณะงานเดิม เช่น งานจัดหมู่และทำบัตรรายการ งานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานจ่าย-รับ เป็นต้น

### บริการจ่าย-รับ

บริการจ่าย-รับ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Circulation หรือ Circulation service

คำว่า Circulation นั้น คณะอนุกรรมการบัญญัติศัพท์วิชาบรรณารักษศาสตร์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2519: 19) ได้บัญญัติไว้ว่า หมายถึง สติการยืม หรือ การจ่าย-รับหนังสือ

- สติการยืม ได้แก่ สติจำนวนหนังสือ นิตยสารและจุลสารทั้งหมด ที่จ่ายให้ผู้ยืมไปใช้นอกห้องสมุด

- การจ่าย-รับหนังสือ ได้แก่ การจ่ายหนังสือให้แก่ผู้ยืม รับหนังสือที่มีผู้ยืมนำมาคืน ตลอดจนเก็บสติจำนวนผู้ยืมและจำนวนหนังสือที่ให้ออกด้วย นับเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของห้องสมุด

หนังสือสารานุกรม Encyclopedia of library and information science (Circulation 1971: 5: 1) ระบุว่า Circulation หรือ Circulation service หมายถึงบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาแล้ว บริการจ่าย-รับมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บหลักฐานการยืมต่าง ๆ การเก็บรักษาทะเบียนของสมาชิกห้องสมุด การกำหนดวิธีการที่ห้องสมุดสามารถติดตามทวงหนังสือที่ยืมเกินกำหนด และระบบการยืมที่สามารถจองหนังสือที่มีผู้กำลังใช้อยู่ในห้องสมุดไว้ให้ผู้ใช้ผู้อื่นได้ใช้ นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการจัดชั้นหนังสือและวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ การคัดเลือกหนังสือส่งซ่อมหรือเย็บเล่ม และการเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดอีกด้วย

การกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับอัน ได้แก่ ผู้มีสิทธิยืม ระยะเวลา จำนวนเล่มที่ให้ยืม ค่ารับ เป็นต้น จะเป็นหน้าที่รับผิดชอบของบริการจ่าย-รับเช่นเดียวกัน (Gelfand 1968: 96-97) ยิ่งไปกว่านั้น บริการจ่าย-รับยังมีหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งนี้เพราะบริการจ่าย-รับมีโอกาที่จะติดต่อกับผู้ใช้มากที่สุด (Bauer 1957: 52) การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด เป็นหนทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนอกเหนือจากการ เผยแพร่ข่าวสารวิชาการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้ผู้ใช้ห้องสมุดนิยมมาใช้บริการ (Bauer 1957: 53; Bloomberg 1977: 67)

ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า บริการจ่าย-รับมีหน้าที่รับผิดชอบไม่เพียงเฉพาะการให้ยืมและรับคืนหนังสือตามความหมายของคำว่า "บริการจ่าย-รับ" เท่านั้น แต่จะต้องรับผิดชอบงานบริการประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างเต็มที่ ตลอดจนสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการอย่างเหมาะสม

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับต่อผู้ใช้ห้องสมุด

การดำเนินงานของบริการจ่าย-รับนั้น แท้ที่จริงแล้วมิใช่เป็นเพียงงานบริการเท่านั้น บริการจ่าย-รับจะต้องรับผิดชอบทั้งงานบริการผู้ใช้ห้องสมุดและงานเทคนิค ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องและต่อเนื่องจากงานบริการผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การกำหนดระบบและวิธีการยืมของห้องสมุด การเก็บรักษามันึกเกี่ยวกับการยืม การติดตามทวงเมื่อถึงกำหนด (เสริมศรี เจริญผล 2518: 227) การจัดหนังสือชั้นชั้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้โดยสะดวก (Wilson and Tauber 1966: 219) เป็นต้น อย่างไรก็ตามอะไรก็ตามที่จะประมวลงานที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับโดยตรงได้หลายประเภท ดังนี้คือ

1. การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ
2. การจัดชั้นหนังสือและการดูแลรักษาสภาพของหนังสือ
3. การลงทะเบียนสมาชิก การทำบัตรสมาชิกและการค่ออายุบัตรสมาชิก
4. การให้ยืมและรับหนังสือคืน

5. การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ
6. การยืมระหว่างห้องสมุด
7. การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

### การจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ

แม้ว่าการจัดอาคารสถานที่ของห้องสมุดจะไม่ใช้ความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ โดยตรงก็ตาม แต่บริการจ่าย-รับจะส่งผลกระทบต่อห้องอ่านหนังสือ เคาน์เตอร์จ่าย-รับและบริเวณ โดยรวม ตลอดจนทางเข้าออกของห้องสมุด ซึ่งทั้งหมดนี้จัดเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของห้องสมุด โดยทั่วไป

การใช้เนื้อที่ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น รูปแบบอาคารที่ไม่ดี และการจัดอาคารสถานที่ที่ไม่เหมาะสมจะเป็นอุปสรรคประการสำคัญในการใช้ห้องสมุด (Lushington and Mills 1980: 12) ได้มีผู้รู้หลายท่านได้จำแนกเนื้อที่ห้องสมุดตามลักษณะการใช้ไว้หลายรูปแบบ อาทิเช่น Nancy A. Brown (1981: 275-276) ได้จำแนกการใช้เนื้อที่ภายในห้องสมุดเป็น 3 ส่วนคร่าว ๆ ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือ (Stack space) บริเวณที่นั่งอ่าน (Study space) และบริเวณบริการ (Service space) ซึ่งจะรวมถึงตู้บัตรรายการ ห้องทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ของห้องสมุด ตลอดจนบริเวณที่ติดตั้งเครื่องจักรกลต่าง ๆ ด้วย ในขณะที่ Lushington และ Mills (1980: 33-36) ได้กล่าวถึงการจำแนกเนื้อที่ห้องสมุดไว้ในหนังสือชื่อ Libraries designed for users: a planning handbook อย่างละเอียดว่า การจำแนกเนื้อที่ห้องสมุดจะต้องคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ (Functional) ของเนื้อที่ดังกล่าว ซึ่งพอจะจำแนกได้ดังนี้

1. บริเวณทางเข้า-ออก และจุดตรวจทางเข้า-ออก (Entrance, and check-in, check-out area) เป็นบริเวณที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องผ่านเป็นประจำ ภายในบริเวณดังกล่าวประกอบด้วยสิ่งที่เรียกร้องความสนใจต่าง ๆ ได้แก่ ป้ายนิเทศ (bulletin board) มุมจัดแสดงหนังสือใหม่ มุมอ่านหนังสือพิมพ์ มุมจัดแสดงโสตทัศนวัสดุของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันการขโมยวัสดุของห้องสมุดอีกด้วย
2. บริเวณศูนย์บริการข้อมูล (Information media center) ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน สะดวกในการสอบถามและการให้บริการ

3. บริเวณชั้นหนังสือ (Bookstacks)

4. บริเวณที่นั่งอ่าน (Reading and study areas) ตั้งอยู่ในบริเวณ  
ใกล้กับชั้นหนังสือ อาจมีลักษณะเป็นห้องเฉพาะบุคคล (Individual study rooms)  
โต๊ะอ่านเดี่ยว (Carrels) โต๊ะหรือห้องศึกษากลุ่ม (Groups study tables, rooms)  
โต๊ะอ่านหนังสือทั่วไป

5. บริเวณห้องทำงาน (Staff work areas and offices)

6. บริเวณที่เก็บของ (Storage areas)

อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าห้องสมุดใช้เนื้อที่ส่วนใหญ่เพื่อบริการผู้ใช้ห้องสมุด กล่าวคือ เนื้อที่ประมาณร้อยละ 30-40 เป็นชั้นหนังสือ และเนื้อที่อีกประมาณร้อยละ 20-30 เป็นที่นั่งอ่าน ในขณะที่บริเวณห้องทำงานใช้เนื้อที่เพียงประมาณร้อยละ 15 และอีกประมาณร้อยละ 15 เป็นเนื้อที่ของบันได ลิฟท์ เครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์ต่าง ๆ (Lushington and Mills 1980: 37)

บริการจ่าย-รับ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านการใช้เนื้อที่บริเวณทางเข้า-ออก และเคาน์เตอร์จ่าย-รับ บริเวณชั้นหนังสือ บริเวณที่นั่งอ่าน และห้องอ่านหนังสือ ซึ่งมีแนวทางในการจัดแต่ละบริเวณดังต่อไปนี้

1. บริเวณทางเข้าออกและเคาน์เตอร์จ่าย-รับ

ทางเข้าของห้องสมุดถือเป็นบริเวณที่สำคัญที่จะสร้างความประทับใจครั้งแรกแก่ผู้มาเยือน ควรอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย มีที่ว่างเพียงพอแก่การสัญจรไปมา มีบริเวณนิทรรศการ ป้ายนิเทศ เพื่อดึงดูดความสนใจ มีแผนภูมิแนะนำหน่วยงานของห้องสมุดและแผนผังแสดงส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องสมุด และมีที่รับฝากของค้ำย (Sharma 1978: 31) เคาน์เตอร์จ่าย-รับ และตู้บัตรรายการ ควรอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่ายจากทางเข้า (อัมพร ปันศรี และ นนทนา เนื่องทอง 2515: 98) และจะตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกในการติดต่อกับมีบริเวณกว้างขวาง มีแสงสว่างและการระบายอากาศดี มีการแบ่งเนื้อที่เคาน์เตอร์อย่างเหมาะสมและมีป้ายระบุส่วนงานอย่างชัดเจน (Lushington and Mills 1980: 56, 213)

## 2. บริเวณชั้นหนังสือ

การจัดบริเวณชั้นหนังสือนั้นจะคงค่านวนเนื้อหาให้เพียงพอแก่การจัดเก็บหนังสือและวารสารทั้งในปัจจุบันและอนาคต การขยายเนื้อที่บริเวณชั้นหนังสือจะกระทำไ้จนถึงประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่ห้องสมุดทั้งหมด (Brown 1981: 297) ในปัจจุบันได้มีความพยายามที่จะใช้เนื้อที่บริเวณชั้นหนังสือให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น การใช้ชั้นแบบเลื่อนได้ (Movable compact shelving) การจัดชั้นตามลำดับก่อนหลังของหนังสือ (Shelves chronologically) การลดความลึกของชั้น การเรียงหนังสือซ้อนกัน 2-3 เล่ม และการถ่ายทำเป็นวัสดุย่อส่วนประเภทต่าง ๆ ซึ่งกล่าวกันว่าสามารถประหยัดเนื้อที่ได้ถึง 41 % (Brown 1981: 296-297)

การจัดวางชั้นหนังสือควรวางในตำแหน่งที่เหมาะสม กล่าวคือวางในตำแหน่งที่ได้รับแสงสว่าง และอากาศถ่ายเทได้สะดวก แต่ควรอยู่ในบริเวณซึ่งแสงแดดส่องเข้ามาไม่ถึงหนังสือบนชั้น มีทางเดินระหว่างชั้นที่กว้างขวาง และที่สำคัญไม่ควรอยู่ในลักษณะที่ทำให้เกิดที่ลับตาเพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจตราไม่สะดวก

ในการพิจารณาลักษณะของชั้นที่เหมาะสมควรพิจารณาสิ่งสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ จำนวนระดับในแต่ละชั้นและความสูงของชั้น (Cohen and Cohen 1979: 115) ชั้นหนังสือควรมีความสูงพอเหมาะแก่การหยิบหนังสือ แต่ละระดับควรห่างกัน 1 ฟุต หรือสามารถเลื่อนปรับระดับได้ เพื่อให้สามารถบรรจุหนังสือได้หลายขนาด นอกจากนี้ควรมีแผ่นป้ายระบุเลขเรียกหนังสือในแต่ละชั้นด้วย (Sharma 1978: 34-35)

ระบบการจัดชั้นหนังสือแบบต่าง ๆ นั้นสามารถจำแนกออกตามลักษณะการให้บริการได้ 2 ระบบ คือ

การจัดหนังสือแบบหึ่งเปิด (Open-shelf) ได้แก่การจัดหนังสือในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุด เข้าค้นหาหนังสือที่คงการได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้จะต้องมีระบบการจัดหนังสือที่เป็นระเบียบ ง่ายแก่การค้นหาและจัดชั้นหนังสือ

การจัดหนังสือแบบหึ่งปิด (Closed-shelf) เป็นการจัดหนังสือที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะเป็นผู้หยิบตัวเล่มที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ โดยที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่มีโอกาสเข้าค้นหา

หนังสือด้วยตนเอง การจัดหนังสือระบบนี้มักใช้กับหนังสือที่มีความสำคัญ ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น หนังสือหายาก หนังสือที่มีราคาสูง (Rogers and Weber 1971: 238-240) นอกจากนี้ยังรวมถึงหนังสือที่จัดเก็บด้วยระบบที่ยากแก่การค้นหาด้วยตนเอง เช่น ระบบการจัดชั้นตามลำดับก่อนหลังของหนังสือ หรือหนังสือที่จัดเก็บในชั้นแบบเลื่อนได้ เป็นต้น (Brown 1981: 297)

การจัดหนังสือแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าค้นหาหนังสือด้วยตนเองนั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงทั้งในด้านการจัดวางชั้นหนังสือให้ได้รับแสงสว่างพอเพียงและอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีทางเดินระหว่างชั้นหนังสือกว้างขวางเพียงพอ และแต่ละชั้นให้มี ความสูง ความกว้าง ความลึกเหมาะสมกับผู้ใช้งานห้องสมุด ประกอบกับมีป้ายแสดงหมวดหมู่ของหนังสือในแต่ละชั้นด้วย (Sharma 1978: 33-35) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการจัดหนังสือแบบที่ เปิดคือ บริเวณชั้นหนังสือต้องอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เข้าใช้ได้ง่ายและสามารถติดต่อกับส่วนอื่น ๆ ของห้องสมุดได้สะดวก (Lyle 1974: 116)

### 3. บริเวณที่นั่งอ่านและห้องอ่านหนังสือ

บริเวณที่นั่งอ่านและห้องอ่านหนังสือจะมีเนื้อที่น้อยกว่าบริเวณชั้นหนังสือ ห้องอ่านหนังสือควรอยู่ใกล้บริเวณชั้นหนังสือ และอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์จ่าย-รับ อย่างไรก็ตามก็ควรจัดไว้ในที่ห่างไกลจากบริเวณที่มีเสียงรบกวน เพราะผู้ที่อ่านหนังสือหรือทำการค้นคว้าใด ๆ ย่อมต้องการความสงบเงียบ (Sharma 1978: 40) การจัดห้องอ่านหนังสืออาจทำได้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ จัดเป็นห้องอ่านรวมขนาดใหญ่เพียงห้อง เดียวลักษณะหนึ่ง และจัดเป็นที่นั่งอ่านปะปนไปกับชั้นหนังสือโดยอาจแยกเป็นห้องอ่านหลาย ๆ ห้องตามประเภทของหนังสืออีกลักษณะหนึ่ง (Sharma 1978: 40-41) อย่างไรก็ตามก็ควรพิจารณาว่า ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน บางคนมาเพื่อศึกษาค้นคว้า บางคนมาเพื่อพักผ่อนและหาความเพลิดเพลิน วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันนี้เอง เป็นผลสืบเนื่องให้พฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันไปด้วย ในขณะที่ผู้ใช้ห้องสมุดที่มากันค้ำว่าจะใช้สมาธิในการอ่านหนังสือ ส่วนผู้ที่มาพักผ่อนและหาความเพลิดเพลินอาจจะพูดคุยสนทนากันบ้าง ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจึงจัดห้องอ่านหนังสือขึ้น 2 ประเภท ประเภทแรกได้แก่ห้องอ่านหนังสือทั่ว ๆ ไป จะเป็นห้องอ่านขนาดใหญ่ห้องเดียวหรือหลายห้องก็ได้ ประเภทที่ 2 ได้แก่ห้องอ่านหนังสือแบบตามสบาย (Browsing room) ซึ่งภายในห้องจะมีกิจกรรมเพื่อเรียกร้องความสนใจต่าง ๆ เช่น มีมุม



นิทรรศการหนังสือใหม่ มีเฟอร์นิเจอร์ในรูปแบบที่แปลกไปจากห้องอ่านอื่น ๆ (Gelfand 1968: 101) หนังสือในห้องนี้เป็นหนังสือนวนิยาย สารคดีเบา ๆ และบันเทิงคดีประเภทต่าง ๆ (อัมพร บันศรี และนนทนา เผือกผ่อง 2515: 99) อาจอนุญาตให้รับประทานขนมและดูบทโทรทัศน์บ้าง หรืออาจจกให้อยู่ใกล้ห้องอาหารก็ได้ (Sharma 1978: 38) การจกให้มีห้องอ่านประเภทนี้จะช่วยส่งเสริมความสนใจในการอ่านและการใช้ห้องสมุดมากขึ้น (Wilson and Tauber 1956: 505)

ห้องอ่านหนังสือจะไม่สมบูรณ์แบบถ้าปราศจากครุภัณฑ์และการตกแต่งที่สวยงาม เป็นระเบียบ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับห้องอ่านหนังสือทั่ว ๆ ไปของห้องสมุดทุกประเภท ได้แก่ โต๊ะแบบต่าง ๆ เก้าอี้ที่นั่งสบายและเหมาะสำหรับใช้นั่งเขียนหนังสือ นอกจากนี้ ยังมี แทนวางพจนานุกรม ที่คังแผนที่ ดังผง และสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็น (Sharma 1978: 42-43)

การจกห้องอ่านที่สวยงามชวนดู จะเป็นการเชิญชวนให้ผู้ใช้ห้องสมุดสนใจที่จะมาใช้ห้องสมุด (อัมพร บันศรี และนนทนา เผือกผ่อง 2515: 98) การจกโต๊ะเก้าอี้ตั่งจกอย่างมีระเบียบ ในขณะเดียวกันจะต้องให้สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวกด้วย สำหรับการจกห้องอ่าน ซึ่งชั้นหนังสือและโต๊ะอยู่ในบริเวณเดียวกัน ควรจกโต๊ะไว้คั่นข้างริมหน้าค่างโดยหันคั่นข้างของโต๊ะไปทางหน้าค่าง ทั้งนี้เพื่อมิให้ตั่งรับแสงสว่างมากเกินไป (Sharma 1978: 43) อนึ่ง ภายในห้องอ่านควรมีการถ่ายเทอากาศดี และอากาศเย็นสบายอีกด้วย

จำนวนที่นั้งอ่านและความเพียงพอ เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะตั่งค่างถึงในการจกห้องอ่านหนังสือ ปัจจัยที่ตั่งค่างในการค่างวนจำนวนที่นั้งอ่านของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. ประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด
3. ลักษณะของหลักสูตร วิธีสอน และจำนวนหนังสืออ่านประกอบ
4. จำนวนนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และจำนวนผู้ที่มาเรียนในแต่ละวัน

## 5. จำนวนห้องสมุดคณะ ห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

(Wilson and Tauber 1956: 500-501)

### การจัดชั้นหนังสือและการดูแลสภาพของหนังสือ

หน้าที่ประการที่ 2 ของบริการจ่าย-รับค่อจากการจัดอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือแล้วคือ การจัดชั้นหนังสือ หรือการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น และการดูแลสภาพของหนังสือให้มีสภาพดี เหมาะสมกับการใช้

การจัดชั้นหนังสือนั้น หมายถึง การจัดเก็บหนังสือชั้นชั้นทั้งหนังสือใหม่ที่ได้รับการจักหมู่และทำบัตรรายการแล้ว หนังสือที่มีผู้ยืมไปและนำมาส่งคืน และหนังสือที่มีผู้หยิบใช้ภายในห้องอ่าน นอกจากนี้ยังรวมถึง การทำความสะอาดชั้น การตรวจการเรียงหนังสือบนชั้น การเลือกหนังสือส่งซ่อม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาหนังสือและทราบถึงระเบียบกฎเกณฑ์ในการใช้หนังสือ (Wilson and Tauber 1966: 328)

### การจัดชั้นหนังสือ มีหลักปฏิบัติดังนี้

1. จัดหนังสือให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงหนังสือที่ค้องการโดยสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งจัดวางหนังสือที่มีผู้ใช้มากไว้ในตำแหน่งที่เข้าใช้ได้สะดวกด้วย
2. จัดหนังสือให้อยู่ในตำแหน่งที่ถูกค้อง และตรวจการรักษาค่าความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชั้นหนังสือตลอดเวลา
3. ในการจัดชั้นหนังสือต้องคำนึงถึงการเพิ่มจำนวนของหนังสือและการขยายตัวของห้องสมุด
4. จัดหนังสือประเภทที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน (อัมพร บันศรี และ นนทนา เผือกผ่อง 2515: 134)

การจัดชั้นหนังสือนั้นถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรของบริการจ่าย-รับโดยตรง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ผู้ใช้วางหนังสือผิดที่เพราะไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดชั้นหนังสืออย่างถูกค้อง และไม่รู้จักระบบในการจัดชั้นของแต่ละห้องสมุด (Bloomberg 1977: 72) นอกจากนี้เพื่อให้มีความถูกค้องในการจัดชั้นหนังสือ

มากยิ่งขึ้น บริการจ่าย-รับจะจับบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งขึ้นทำหน้าที่ตรวจตราการเรียงหนังสือบนชั้นอีกด้วย (Circulation 1971: 6-7)

นอกเหนือจากการจัดชั้นหนังสือแล้วบริการจ่าย-รับยังต้องดูแลรักษาสภาพของหนังสือเหล่านั้น โดยดูแลมิให้สูญหายหรือได้รับการฉีกทำลาย และดูแลมิให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควร ตลอดจนซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ (แมนมาส ซวลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ 2506: 464)

การดูแลหนังสือมิให้สูญหายหรือได้รับการฉีกทำลายนั้น ทำได้โดยการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ควบคุมไว้อย่างรัดกุม มีการตรวจตราทางเข้าออกอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วย เช่น การติดตั้ง turn-stiles ทางเข้าออก หรือการใส่แผ่นโลหะแผ่นเล็ก ๆ หรือเทปแม่เหล็ก ไว้ในหนังสือซึ่งจะเกิดเสียงขึ้นเมื่อหนังสือที่ไม่ได้ยืมผ่านออกมา เป็นต้น (Circulation 1971: 8)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ประจำห้องอ่านหนังสือแต่ละห้องยังต้องหมั่นตรวจตราพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันมิให้มีโอกาสฉีกฉีกหรือทำลายหนังสือภายในห้องอ่าน

ส่วนการดูแลสภาพของหนังสือมิให้ชำรุดก่อนเวลาอันสมควรนั้น และการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดี ได้แก่ การตรวจตราสภาพของหนังสืออยู่เสมอ ถ้าชำรุดต้องรีบซ่อมแซม การดูแลสถานที่เก็บให้ปลอดภัยจากศัตรูต่าง ๆ เช่น แสงแดด ความชื้น ควันแมลงต่าง ๆ ตลอดจนการแนะนำให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามวิธีการใช้หนังสือที่ถูกต้อง เป็นต้น (แมนมาส ซวลิต และสิรินทร์ ช่วงโชติ 2506: 464-465) อย่างไรก็ตาม หนังสือที่ชำรุดนั้นจะมีลักษณะแตกต่างกัน ได้แก่ ชำรุดไปตามอายุขัย คือ ชำรุดเพราะถูกใช้มากหรือใช้มานาน ชำรุดก่อนเสื่อมสภาพ คือรูปเล่มยังมีสภาพเรียบร้อยดี แต่เนื้อหภายในถูกกัดหรือฉีกไป ซึ่งวิธีการซ่อมแซมแตกต่างกันไปตามสภาพการชำรุดดังกล่าว (วัลลภ สวัสดิ์วิมล 2520: 4)

ในกรณีที่หนังสือมีสภาพชำรุดมาก หรือไม่มีผู้ต้องการใช้ บริการจ่าย-รับมีหน้าที่ในการจำหน่ายหนังสือดังกล่าวออกไป และเสนอให้มีการจัดหาเล่มใหม่เข้ามาแทนอีกด้วย

## การลงทะเบียนสมาชิก การทำบัตรสมาชิก และการออกอายุบัตรสมาชิก

การลงทะเบียนสมาชิกและการทำบัตรสมาชิกนั้นเป็นกิจกรรมของห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง จุดประสงค์ที่สำคัญในการลงทะเบียนสมาชิกและการทำบัตรสมาชิก ได้แก่

1. เพื่อจำแนกสิทธิในการยืมหนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ
2. เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีหลักฐานแสดงสิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุด การยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดในค่านต่าง ๆ เช่น ที่อยู่ อายุ ความสนใจ เป็นต้น (Bloomberg 1977: 26) ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้ห้องสมุดดังกล่าวยังเป็นประโยชน์สำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งในการติดตามทวงสิ่งพิมพ์เบิกกำหนด ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์ในระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้ห้องสมุด (เสริมศรี เจริญผล 2518: 227)

นอกจากนี้ยังปรากฏว่าการทำบัตรสมาชิกให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้นเป็นวิธีการหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เพราะการมีบัตรสมาชิกห้องสมุดจะช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในการมีสิทธิเข้าใช้ห้องสมุดและการมีสิทธิพิเศษอื่น ๆ เมื่อถือบัตรสมาชิกฯ ดังกล่าว (Bauer 1957: 55)

ผู้มีสิทธิลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกของห้องสมุดแต่ละประเภทจะแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้แก่ อาจารย์ นิสิต-นักศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย (Bloomberg 1977: 36) ครอบครัวของบุคลากร นิสิตนักศึกษาเก่า บุคคลภายนอกบางกลุ่มที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งนั้น ๆ ให้สิทธิพิเศษ (Miller 1944: 38-44) ซึ่งในการลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิกนั้น บัตรประจำตัวถือเป็นหลักฐานที่สำคัญที่สุด และอาจมีหลักฐานอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าหน่วยกิตสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดประเภทนิสิตนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่สังกัดอยู่สำหรับอาจารย์หรือบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ยังไม่มีบัตรประจำตัวเป็นต้น (Bloomberg 1977: 36) อย่างไรก็ตามก็ ปรากฏว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมักไม่บริการแบบให้เปล่าแก่นิสิตนักศึกษาเก่า ครอบครัวของบุคลากร และบุคคลภายนอกที่มาสมัครเป็นสมาชิก แต่จะเรียกเก็บเงินในลักษณะต่าง ๆ เช่น ค่าบำรุง-

ห้องสมุด ค่าประกันของเสีย เป็นต้น เป็นการแลกเปลี่ยนในการขอทำบัตรสมาชิก (Miller 1944: 43-44) ในห้องสมุดบางแห่งผู้ขอทำบัตรสมาชิกต้องมอบรูปถ่าย อย่างน้อย 2 รูปแก่ห้องสมุดเพื่อคนที่บัตรประจำตัวสมาชิกและเก็บเป็นหลักฐานของห้องสมุด

หลังจากผู้ใช้ห้องสมุดได้แสดงหลักฐานเพื่อขอทำบัตรสมาชิกแล้ว เจ้าหน้าที่ของบริการจ่าย-รับ จะให้ผู้ที่ต้องการทำบัตรสมาชิกกรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นใดที่สามารถติดต่อถึงผู้ใช้ได้ ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้รับรอง ในกรณีที่ห้องสมุดไม่แน่ใจในฐานะที่แท้จริงของผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก เป็นต้น แบบฟอร์มดังกล่าวนี้คือบัตรทะเบียนสมาชิกซึ่งจักเก็บไว้ตามลำดับตัวอักษร ของชื่อสมาชิกห้องสมุด หรือเรียงตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิกเพื่อห้องสมุดได้ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อกับสมาชิก ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดจะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิกซึ่งสามารถนำไปใช้ในการยืมหนังสือ และติดต่อบริการอื่น ๆ กับห้องสมุดได้ ห้องสมุดบางแห่งจะไม่ออกบัตรประจำตัวสมาชิกให้ทันที แต่จะส่งไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ทีสมาชิกแจ้งไว้เพื่อให้มารับบัตรสมาชิก ถือเป็นการทดสอบที่อยู่ว่าถูกต้องหรือไม่ (เสริมศรี เจริญผล 2518: 231-232) บัตรประจำตัวสมาชิกนี้จะมีลักษณะและรายละเอียดแตกต่างกันไป ตามระบบการจ่าย-รับที่ห้องสมุดแต่ละแห่งใช้ (สายสุภา คชเสนี 2521: 183-193)

การต่ออายุบัตรสมาชิกและการต่อทะเบียน โดยปกติห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะกำหนดให้บัตรสมาชิกของนิสิตนักศึกษาหมคอายุลงทุกสิ้นภาคการศึกษา การต่ออายุบัตรสมาชิก และการต่อทะเบียนสมาชิกจึงมักกระทำกันในช่วงเวลาหลังจากที่นิสิต-นักศึกษาลงทะเบียนเรียนแล้ว ส่วนบัตรสมาชิก ของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยนั้น แต่ละห้องสมุดจะกำหนดอายุบัตรแตกต่างกันไปตามนโยบายของห้องสมุด ไม่มีหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แน่นอน (เสริมศรี เจริญผล 2518: 118)

### การให้ยืมและรับหนังสือคืน

การให้ยืมและรับหนังสือคืนเป็นงานหลักของบริการจ่าย-รับ และถือเป็นบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุดทุกประเภท ไม่ว่าห้องสมุดเหล่านั้นจะมีระบบการจัดชั้นแบบหิ้งปิด หรือหิ้งเปิดก็ตาม ผู้ใช้ห้องสมุดจะรู้จักคุ้นเคยและใช้บริการนี้มากกว่า

บริการประเภทอื่นของห้องสมุด ทั้งนี้เพราะการให้ยืมหนังสือเป็นการ เปิดโอกาสให้  
ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุห้องสมุดในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ  
ด้วยเหตุที่มีผู้ใช้ห้องสมุดมาติดต่อขอรับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมากในแต่ละห้องสมุด  
จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องเลือกระบบในการควบคุม และการดำเนินงานการให้ยืม  
และรับคืนหนังสือให้เหมาะสมและรัดกุม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติ-  
งานกับผู้ใช้ห้องสมุด และที่สำคัญคือ มีความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

การตัดสินใจเลือกระบบจ่าย-รับที่เหมาะสมกับห้องสมุดแห่งใดนั้น ย่อมต้องพิจารณา-  
ณาเลือกระบบที่ดี กล่าวคือ ต้องเป็นระบบที่ง่าย ไม่สับสนยุ่งยาก ให้ความสะดวกใน  
การติดต่อของผู้ใช้ห้องสมุด และในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดมีความสามารถ  
รวบรวมข้อมูลในการยืมคืนต่าง ๆ ใ้ได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถค้นคืนข้อมูลดังกล่าว  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สามารถจัดทำรายการวัสดุห้องสมุดที่เกินกำหนดที่ยืม  
เพื่อดำเนินการทวง ปรับ ตลอดจนจัดหาวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ มาทดแทนในเวลาอันสั้น  
นอกจากนี้ต้องเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการจองขอใช้วัสดุห้องสมุดที่มีผู้ใช้อยู่  
กับให้ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ เพื่อให้สามารถ  
นำไปใช้ประโยชน์ได้อีกด้วย (Bloomberg 1977: 42; Circulation 1971:  
5: 16)

นอกจากนี้ ในการเลือกระบบจ่าย-รับของห้องสมุดต้องพิจารณา ปัจจัยอื่น ๆ  
ประกอบ ซึ่งได้แก่ ปริมาณของวัสดุห้องสมุดของห้องสมุดแต่ละแห่ง ค่าใช้จ่ายของแต่ละ  
ระบบในด้านการอุปกรณ การดำเนินงาน และบุคลากร ตลอดจนประเภท  
และจำนวนของผู้ใช้ห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด (Bloomberg 1977:

41) การควบคุมหนังสือของห้องสมุดในสมัยแรกเริ่มนั้นใช้วิธีการล่ามโซ่หนังสือ  
(Chain method) ติดกับกำแพง ผู้ใช้ไม่สามารถนำหนังสือออกไปนอกห้องสมุดได้  
ดังนั้นระบบการจ่าย-รับที่แท้จริงจึงยังไม่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว (Freedman  
1981: 279) จนกระทั่งราวปลายศตวรรษที่ 19 ระบบจ่าย-รับจึงได้เริ่มมีวิวัฒ-  
นาการเรื่อยมาเป็นลำดับ (Cundiff 1958: 27-28) ทั้งนี้คือ

ระบบ Ledger (Ledger system) เป็นระบบที่จกบันทึกรายละเอียด  
ที่สำคัญของหนังสือที่มีผู้ต้องการยืม ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง

พร้อมกับรายละเอียดของผู้ยืมลงในสมุดบัญชีแยกประเภท (ledger) ที่จัดเตรียมไว้  
 ค่อมาระบบ Ledger ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเพิ่มหน้าบันทึก  
 สำหรับผู้ยืมแต่ละคน หน้าบันทึกนี้จะจัดเรียงตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิก ในหน้า  
 บันทึกสำหรับผู้ยืมดังกล่าวจะบันทึกกรรมรายการของวัสดุห้องสมุดที่ผู้ยืมแต่ละคนยืมออกไป  
 ทั้งหมด จากนั้นได้มีการพัฒนาระบบนี้เพื่อให้เป็นระเบียบโดยกำหนดให้ลงบันทึกเฉพาะ  
 เลขทะเบียนสมาชิกในหน้าบันทึกการยืม ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้ยืมวัสดุ  
 ห้องสมุดดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แม้ระบบ Ledger จะได้มีการพัฒนาเรื่อยมา  
 แต่ระบบนี้สามารถเก็บหลักฐานการยืมเฉพาะรายการยืมของสมาชิกแต่ละคน และ  
 รายการยืมในแต่ละวันเท่านั้น โดยไม่มีหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดแต่ละ  
 รายการที่มีผู้ยืมออกไป (Freedman 1981: 279-280)

ระบบหุ่นหนังสือ (Dummy system) เป็นระบบที่สามารถเก็บหลักฐาน  
 เกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืมออกไป โดยนำหุ่นหนังสือ (หรือมีตราขนาดใหญ่) ซึ่งจัดเตรียม  
 ไว้สำหรับหนังสือทุกเล่มของห้องสมุด หรือจัดไว้เฉพาะหนังสือที่มีการยืมแล้ววนิถุกระดาศ  
 ที่ระบุเลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง ของหนังสือที่มีผู้ต้องการยืมพร้อมราย-  
 ละเอียดของผู้ยืมไปเรียงแทนที่หนังสือที่มีผู้ยืมออกไป และจะนำหุ่นหนังสือดังกล่าวออก  
 จากชั้นเมื่อผู้ยืมนำหนังสือมาส่งคืน แม้ระบบนี้จะสามารถเก็บหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือที่  
 มีผู้ยืมออกไปจากห้องสมุด แต่ไม่อาจให้คำตอบเกี่ยวกับรายการที่ผู้ยืมแต่ละคนยืมจาก  
 ห้องสมุดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับระบบ Ledger ที่ไ้กล่าวมาแล้วข้างต้น  
 (Cundiff 1958: 27; Freedman 1981: 280)

ระบบบัตรชั่วคราว (Temporary slip system) เป็นระบบที่มีวิวัฒ-  
 นนาการมาจากระบบหุ่นหนังสือ กล่าวคือ เมื่อมีผู้ยืมหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่ง จะระบุเลข  
 เรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง และชื่อเรื่อง พร้อมชื่อผู้ยืมลงในบัตรชั่วคราว (slip) จากนั้น  
 ห้องสมุดจะเก็บบัตรชั่วคราวดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานแทนตัวเล่มหนังสือที่มีผู้ยืมไปจนกว่า  
 ผู้ยืมจะนำหนังสือมาส่งคืนโดยจัดเรียงไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ (Cundiff 1958:  
 27-28)

ระบบบัตรถาวร (Permanent slip system หรือ Card system  
 ซึ่งเริ่มใช้ในปี ค.ศ. 1876 ได้แก่ระบบที่มีบัตรยืมประจำหนังสือแต่ละเล่ม สำหรับให้

ผู้ยืมลงชื่อยืมและทางห้องสมุดเก็บบัตรคังกล่าวเป็นหลักฐานการยืม มี 2 ระบบคือ

ระบบ Browne (Browne charging system) เป็นระบบจ่าย-รับ ซึ่งมีบัตรยืมประจำหนังสือ 1 บัตร ในหนังสือแต่ละเล่มซึ่งผู้ยืมต้องลงชื่อยืมในบัตรคังกล่าวพร้อมกับตัวผู้ยืม ซึ่งผู้ยืมจะต้องลงชื่อและที่อยู่ โดยใช้ตัว 1 ใบ ต่อการยืมหนังสือ 1 เล่ม ในการยืมหนังสือตามระบบบราวน์นี้ ไม่มีการใช้บัตรประจำตัวสมาชิกแต่อย่างใด บริการจ่าย-รับจะรวบรวมบัตรประจำหนังสือและตัวซึ่งผู้ยืมลงชื่อและที่อยู่แล้วไว้ด้วยกัน จัดเรียงไว้ตามวันกำหนดส่ง และภายใต้วันกำหนดส่งเดียวกัน จะเรียงไว้ตามเลขทะเบียนของหนังสือแต่ละเล่ม ส่วนที่ตัวเล่มหนังสือจะประทับวันกำหนดส่งด้วย เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดนำหนังสือมาส่งคืน เจ้าหน้าที่จะดึงบัตรประจำหนังสือพร้อมตัวผู้ยืมออกจากวางบัตรวันกำหนดส่ง จากนั้นจะสอดบัตรประจำหนังสือเข้าตัวเล่มและลงหลักฐานการรับหนังสือคืนในตัวผู้ยืมแล้วนำหนังสือเรียงขึ้นชั้นได้ (Chirgwin and Oldfield 1978: 86)

ระบบ Newark (Newark charging system) เป็นระบบจ่าย-รับที่มีบัตรยืมประจำหนังสือ เช่นเดียวกับระบบ Browne ต่างกันคือ ระบบนี้ใช้บัตรยืมประจำหนังสือ 2 บัตร และผู้ใช้ห้องสมุดจะมีบัตรประจำตัวสมาชิก โดยทางห้องสมุดจะเก็บหลักฐานการทำบัตรสมาชิกไว้ในรูปของบัตรทะเบียนสมาชิก ซึ่งเรียงไว้ตามลำดับตัวอักษรของชื่อสมาชิกและตามลำดับเลขทะเบียนสมาชิกบัตรประจำตัวสมาชิกนี้ จะใช้ในการยืมหนังสือได้ทุกเล่มและทุกครั้งที่ต้องการ ในขณะที่ระบบ Browne นั้นใช้บัตรประจำหนังสือเพียง 1 บัตร และใช้ตัวผู้ยืมแทนบัตรสมาชิกโดยมีจำนวนเล่มที่ผู้ใช้ห้องสมุดยืม อย่างไรก็ตามก็ตักกลับปรากฏว่าบางห้องสมุดที่ใช้ระบบ Newark นั้นมีบัตรยืมมากกว่า 2 บัตรอีกด้วย

บัตรยืมประจำหนังสือของระบบ Newark ทั้ง 2 บัตร ของหนังสือแต่ละเล่ม จะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือเล่มคังกล่าวได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่งและชื่อเรื่อง พร้อมกับช่องว่างสำหรับลงชื่อหรือเลขทะเบียนสมาชิกผู้ยืมและประทับวันกำหนดส่ง

ถ้า พิจารณาจะพบว่าระบบ Newark นั้นเป็นระบบจ่าย-รับที่ง่ายและ



สะดวกในการใช้ของผู้ใช้ห้องสมุดและในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ซึ่งได้แยกการปฏิบัติเกี่ยวกับการยืมหนังสือออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ระบบช่วยตัวเอง (Self-charge system) คือ ผู้ยืมจะกรอกรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับการยืม เช่น ชื่อ รหัสประจำตัว เลขทะเบียนหนังสือ เลขเรียกหนังสือ ฯลฯ ลงในบัตรประจำหนังสือและบัตรประจำตัวสมาชิกฯ ด้วยตนเอง แล้วให้เจ้าหน้าที่ประทับวันกำหนดส่งในตัวเองที่บัตรกำหนดส่ง บัตรประจำหนังสือ และบัตรประจำตัวสมาชิก

ระบบเจ้าหน้าที่บริการ (Staff-charge system) คือการที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะเป็นผู้กรอกรายการต่าง ๆ ในบัตรประจำหนังสือและบัตรประจำตัวสมาชิกฯ ให้พร้อมทั้งประทับวันกำหนดส่งด้วย

โดยปรกติ บัตรยืมประจำหนังสือที่มีผู้ยืมนั้นจะจัดเรียงไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ 1 บัตร และตามลำดับวันกำหนดส่งอีก 1 บัตร โดยภายในวันกำหนดส่งเดียวกันจะจัดเรียงบัตรยืมดังกล่าวไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสืออีกครั้งหนึ่ง การจัดเรียงบัตรยืมทั้ง 2 ลักษณะข้างต้นนั้น ทำให้บริการจ่าย-รับมีหลักฐานเกี่ยวกับรายการหนังสือที่มีผู้ยืมออกไป ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดมักสอบถามจากบริการจ่าย-รับ ในกรณีที่ไม่พบหนังสือที่ต้องการบนชั้น และหลักฐานเกี่ยวกับวันกำหนดส่งของหนังสือที่มีผู้ยืม ซึ่งทำให้บริการจ่าย-รับสามารถติดตามทวงถามหนังสือที่เกินกำหนดส่งได้ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ในบางห้องสมุดจะมีบัตรยืมประจำหนังสือบัตรที่ 3 ซึ่งจะจัดเรียงไว้ตามลำดับอักษรของชื่อผู้ยืม โดยภายในชื่อผู้ยืมเดียวกันจะจัดเรียงบัตรยืมดังกล่าวไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ บัตรยืมประเภทหลังนี้ให้ประโยชน์แก่บริการจ่าย-รับเกี่ยวกับรายละเอียดในการยืมของผู้ใช้แต่ละคนเมื่อผู้ยืมนำหนังสือมาส่งคืน เจ้าหน้าที่จ่าย-รับจะดึงบัตรยืมประจำหนังสือทุกประเภทออกจากวางบัตรแล้วสอดเข้าตัวเล่ม จากนั้นจะส่งชั้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป

อนึ่ง ในการจองขอใช้หนังสือ (Reserves) การยืมต่อ (Renewals) และการทวงหนังสือเกินกำหนด (Overdue notices) นั้นต้องเกี่ยวข้องกับบัตรยืมประเภทต่าง ๆ ที่เรียงแยกกันไว้ในแต่ละรางด้วย ได้แก่ การเสียบัตรหนีบสีไว้ที่บัตรยืมเพื่อแสดงว่าผู้จองขอใช้หนังสือเล่มนั้น หรือการยืมหนังสือก่อนนั้นกระทำใน

ลักษณะเดียวกันกับการคืนหนังสือ ท่างกันตรงที่ในการยืมต่อผู้ใช้จะขอให้เจ้าหน้าที่จ่าย-รับ  
 คึงบัตรยืมออกจากรางและตรวจสอบว่าไม่มีผู้ใดจองขอใช้หนังสือดังกล่าว จากนั้นผู้ใช้จะ  
 สามารถยืมหนังสือต่อไปตามความต้องการ ส่วนการทวงหนังสือเกินกำหนดกระทำได้  
 โดยนำบัตรยืมที่ค้างอยู่ในรางวันกำหนดส่งมาตรวจสอบกับบัตรทะเบียนสมาชิกแล้วจึงออก  
 แบบฟอร์มทวงหนังสือถึงผู้ยืมตามที่อยู่ซึ่งระบุไว้ในบัตรทะเบียนสมาชิก เป็นต้น (Freed-  
 man 1981: 280-282)

ระบบจ่าย-รับที่ได้อีกมาข้างต้นนั้นเป็นระบบจ่าย-รับแบบใช้มือ (Manual  
 system) ประเภทหนึ่งซึ่งรวมเรียกว่าระบบบัตรหนังสือหรือบัตรยืม (Book Card  
 system) ระบบจ่าย-รับแบบใช้มือนี้อีกมีอีกประเภทหนึ่งซึ่งเรียกว่า ระบบการใช้บัตร  
 คัดค่อ (Transaction Card system) ซึ่งใช้บัตรคัดค่อที่เป็นบัตรว่าง ๆ จัด  
 เตรียมไว้ให้ผู้ใช้บันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรม ตลอดจนชื่อและสถานที่คัดค่อของผู้ยืมด้วย  
 บัตรคัดค่อซึ่งผู้ยืมเขียนรายละเอียดครบถ้วนแล้วจะได้รับการจัดเรียงไว้ตามวันกำหนดส่ง  
 และตามลำดับเลขเรียกหนังสือเช่นเดียวกับระบบบัตรยืม หรืออาจจัดเรียงด้วยวิธีการอื่น ๆ  
 ตามที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะเห็นสมควร ปัญหาของระบบจ่าย-รับระบบนี้ คือ ความไม่  
 ชัดเจน ไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ของรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือซึ่งผู้ยืมเป็นผู้เขียน  
 (Stangl 2525: 81-82)

อย่างไรก็ดี แม้ระบบจ่าย-รับแบบใช้มือจะเป็นระบบที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อย  
 แต่ถาพิจารณาจะพบว่า เป็นระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กล่าวคือ มีความล่าช้า  
 ในการดำเนินงาน ทั้งในค่านการให้ยืม การรับคืน การทวงหนังสือเกินกำหนด และ  
 การตรวจสอบเกี่ยวกับหนังสือที่มีผู้ยืม ตลอดจนอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นในชั้นคองต่าง ๆ  
 ได้ง่าย ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการพัฒนาระบบจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเป็นลำดับได้แก่

ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-automated system) ได้แก่ระบบที่ใช้มือ  
 ควบคู่กับเครื่องจักรกลเพื่อบันทึกหลักฐานในการยืมหนังสือที่สำคัญ เช่น ระบบ Gaylord  
 ระบบ Photographic charging และระบบ McBee Key-sort เป็นต้น  
 (สายสุภา คชเสนี 2521: 183-189; Lyle 1974: 81)

ระบบ Gaylord มีวิธีการคล้ายคลึงกับระบบ Newark แต่ใช้เครื่อง  
จ่าย-รับหนังสือโดยไฟฟ้า (Electric book charger) บันทึกหลักฐานในการยืม  
แทนคน ผู้ยืมจะได้รับบัตรสมาชิกทำด้วยแผ่นเหล็กบาง ๆ ประกอบด้วยเลขรหัสประจำ  
ตัวของผู้ยืม เมื่อยืมหนังสือเลขรหัสดังกล่าวจะได้รับการบันทึกลงในบัตรยืม ส่วนเวลา  
ที่คงการรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืมจะท้องถิ่นจากบัตรทะเบียนสมาชิกอีกครั้งหนึ่ง (สายสุคา  
คชเสณี 2521: 185; Stangl 2525: 82-83)

ระบบ Photographic charging เป็นระบบจ่าย-รับที่เก็บหลักฐาน  
โดยการใช้เครื่องถ่ายภาพบัตรประจำตัวสมาชิก หรือบัตรผู้ยืมซึ่งจะมีชื่อและที่อยู่ของ  
ผู้ยืมปรากฏอยู่ รวมทั้งถ่ายภาพบัตรยืมประจำหนังสือ และบัตรกำหนดส่ง หรือบัตร-  
หมายเลขที่ยืมในแต่ละวัน (Numbered date-of-issue) ลงในไมโครฟิล์ม  
(Microphotos) ระบบจ่าย-รับระบบนี้จึงไม่จำเป็นต้องใช้บัตรทะเบียนสมาชิก  
รายการของการยืมหนังสือดังกล่าวจะได้รับการจัดเรียงไว้ตามลำดับวันที่ยืม เมื่อผู้ใช้  
นำหนังสือมาส่งคืนเจ้าหน้าที่จะดึงบัตรกำหนดส่งซึ่งจะระบุวันที่ยืมและลำดับที่ยืมออกจาก  
ตัวเล่ม จากนั้นจึงนำบัตรกำหนดส่งดังกล่าวมาตรวจสอบกับรายการในไมโครฟิล์มภาย  
ไต่วันที่ยืมซึ่งระบุไว้ในบัตรกำหนดส่งเพื่อชี้ค้ำออกจากรายการยืมนั้น ๆ อีกครั้งหนึ่ง  
ส่วนการตรวจสอบหนังสือเกินกำหนดกระทำโดยดูจากรายการยืมแต่ละวันที่ยังไม่ได้  
รับการชี้ค้ำออกไป

ระบบจ่าย-รับแบบนี้ไม่บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมของผู้ใช้แต่ละคน แต่  
เป็นระบบที่ตัดปัญหาในการดูแลรักษารายการบัตรยืมประจำหนังสือประเภทต่าง ๆ และ  
บัตรทะเบียนสมาชิก โดยมีรายการบันทึกลงไว้ในไมโครฟิล์มแต่เพียงอย่างเดียวในการ  
จองขอใช้หนังสือตามระบบดังกล่าว ผู้ใช้จะต้องเขียนบัตรจองต่างหาก 1 ใบต่อการจอง  
หนังสือ 1 เล่ม บัตรจองดังกล่าวจะได้รับการจัดเรียงไว้ตามลำดับเลขเรียกหนังสือ  
เมื่อมีหนังสือคืนเข้ามา ก่อนที่จะให้ยืมต่อหรือนำกลับขึ้นชั้นจะต้องตรวจกับบัตรจองทุกเล่ม  
ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองเวลาอย่างมาก ข้อดีของระบบนี้จึงอยู่ที่การไม่ต้องมีรายการบัตรยืม  
ประเภทต่าง ๆ และบัตรทะเบียนสมาชิกเช่นในระบบ Newark แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ไม่  
สามารถทราบได้เลยว่าใครยืมหนังสือเล่มใดไป และมีกำหนดส่งคืนเมื่อใด เว้นแต่จะ  
ค้นม้วนไมโครฟิล์มคลอกทั้งม้วนเท่านั้น

ส่วนระบบ McBee key-sort นั้น เหมือนระบบ Newark และระบบ Gaylord ซึ่งใกล้เคียงถึงแล้วข้างต้นเพียงแต่มีรายละเอียดในค่านเทคนิคการทำงาน แตกต่างกันออกไปเล็กน้อย กล่าวคือ ระบบนี้ใช้บัตรยืมเพียง 1 บัตร มีลักษณะเป็นบัตร รูเจาะรอบขอบบัตรซึ่งจะนำมาขลิบริมเพื่อแสดงวันกำหนดส่ง บัตรรอยบากหรือบัตร ขลิบริม (Edge Notched Cards) ดังกล่าวจะได้รับการจัดเรียงไว้ตามลำดับของ เลขเรียกหนังสือแต่เพียงอย่างเดียว ในการค้นหาว่าหนังสือเล่มใดครบกำหนดส่งเมื่อ ใดนั้น ทำได้โดยสอดเข็มในช่องซึ่งระบุว่าเป็นวันกำหนดส่งที่ต้องการ บัตรยืมที่ครบ กำหนดจะตกออกมาจากกลุ่มบัตรยืมทั้งหมด จึงอาจกล่าวได้ว่าระบบ McBee key-sort นี้ เหมือนกับระบบ Newark และระบบ Gaylord ตรงที่ตรวจสอบได้ว่า หนังสืออยู่กับใคร มีกำหนดส่งเมื่อใดและคล้ายกับระบบ Newark แบบช่วยตนเองเพียง แต่จะต้องกรอกรายละเอียดมากกว่าเพราะไม่มีบัตรประจำตัวสมาชิกหรือบัตรประจำตัว ผู้ยืม โดยจะต้องเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับเลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ตลอดจน ชื่อของผู้ยืมพร้อมทั้งที่อยู่ลงในบัตรเจาะรูซึ่งใช้เป็นบัตรยืมของหนังสือแต่ละเล่มด้วย ตนเองทั้งสิ้น (Freedman 1981: 282)

ระบบจ่าย-รับแบบกึ่งอัตโนมัติ หรือระบบที่ใช้มือควบคุมกับเครื่องจักรกลนี้ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยมา เพราะเป็นระบบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยืมและผู้ยืมที่ สมบูรณ์ ชัดเจน และถูกต้อง โดยไม่ต้องเสียเงินในการลงทุนสูงเมื่อเทียบกับระบบ อัตโนมัติหรือระบบที่ใช้เครื่องจักรกลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ระบบจ่าย-รับแบบกึ่งอัตโนมัติ จึงได้รับการพัฒนาให้มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปเพื่อความเหมาะสม ความสะดวก และ ความรักถุณในการให้ยืมหนังสือของแต่ละห้องสมุด (Stangl 2525: 82-83)

ระบบอัตโนมัติ (Automated system) ได้แก่ ระบบซึ่งใช้เครื่อง- จักรกลหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในการควบคุมการจ่าย-รับ ของห้องสมุดทุกชั้นตอน นับ ตั้งแต่การทำบัตรสมาชิก การให้ยืมและรับหนังสือคืน การทวงหนังสือ การจองหนังสือ การตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ ในการยืมหนังสือ รวมถึงการเก็บสถิติเกี่ยวกับการ ยืมหนังสือและการใช้ห้องสมุดด้วย (Lyle 1974: 82)

ระบบอัตโนมัติ หรือระบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจ่าย-รับหนังสือนั้น ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากความล่าช้าและความผิดพลาดใน

การดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ระบบคอมพิวเตอร์จะมีด้วยกันหลายระบบ แต่การที่ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งจะพิจารณานำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานจ่าย-รับ หรืองานอื่นใดของห้องสมุดนั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยเบื้องต้นของห้องสมุดก่อนได้แก่ ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะพร้อมกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ห้องสมุดสามารถใช้ได้โดยตรงอย่างน้อยในช่วงเวลาหนึ่ง ต้องมีการวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบัน ตลอดจนพิจารณาองค์ประกอบของงานเพื่อประเมินราคา และสร้างระบบการทำงานที่เหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญต้องมีความเชื่อมั่นว่าบุคลากรของห้องสมุดมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบนั้น ๆ ได้ด้วย นอกจากนี้ในการพิจารณานำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานจ่าย-รับนั้น ยังต้องพิจารณาถึงความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์แต่ละระบบเป็นส่วนประกอบด้วย กล่าวคือ ต้องเป็นระบบที่จัดให้งานจ่าย-รับดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของหนังสือทุกเล่ม ทั้งที่มีผู้ยืมออกไปและยังคงอยู่ภายในห้องสมุด ต้องเป็นระบบที่มีการเก็บรวบรวมหลักฐานเกี่ยวกับการยืมและคืนหนังสือที่ดีและรัดกุม ต้องเป็นระบบที่มีการทวงหนังสือเกินกำหนดและการคิดค่าปรับ ตลอดจนเป็นระบบที่จัดให้มีการเก็บรวบรวมสถิติอย่างมีความหมายอีกด้วย (Circulation 1971: 5: 15-16) และเมื่อได้พิจารณาทั้งปัจจัยเบื้องต้นของห้องสมุดประกอบกับความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์แล้ว ย่อมสามารถเลือกระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับห้องสมุดแต่ละแห่งได้

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับงานค้ำจ่าย-รับของห้องสมุดตามที่ปรากฏในหนังสือเกี่ยวกับระบบจ่าย-รับแบบอัตโนมัติ ชื่อ Automated library circulation system 1979-80 โดย Alice Harrison Bahr (1979: 7-11) ระบุว่ามียู่ 4 ระบบ คือ ระบบพัฒนาภายในห้องสมุด ระบบสำเร็จรูป ระบบการขาดหาย และระบบสอบค้น ซึ่งได้แก่

1. ระบบพัฒนาภายในห้องสมุด เป็นระบบที่พัฒนาจากระบบที่ใช้อยู่เดิมในห้องสมุด โดยนำอุปกรณ์ที่มีจำหน่ายอยู่ในวงธุรกิจมาใช้ ซึ่งเท่าที่ผ่านมามีบางระบบก็ล้มเหลว บางระบบประสบความสำเร็จจนสามารถพัฒนาเป็นระบบที่ใช้กับห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ได้อีกด้วย

2. ระบบสำเร็จรูป (Packaged system) ได้แก่ระบบที่วางรูปแบบ โดยบริษัททางธุรกิจผู้จัดทำจำหน่ายซึ่งเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ประกอบ รวมทั้งเรื่องการบริหารรักษาด้วย ระบบสำเร็จรูปนี้แต่เดิมบริษัทผู้จัดทำจำหน่ายจะเป็นผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ต่อมาจึงได้พัฒนาให้ห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นผู้ควบคุมระบบ

3. ระบบการขาดหาย (Absence system) ได้แก่ระบบซึ่งบันทึกเอกสารที่ได้มีผู้ยืมออกไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุด โดยจะเก็บข้อมูลเพียงคร่าว ๆ ที่สามารถชี้ใบผู้การค้นบรรณานุกรมที่สมบูรณ์ต่อไป

4. ระบบการสอบค้น (Inventory system) ได้แก่ระบบซึ่งบันทึกเอกสารที่ได้มีผู้ยืมออกไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุด เช่นเดียวกับระบบการขาดหายต่างกัน ที่ระบบการสอบค้นจะมีรายการสิ่งที่เก็บสะสมไว้ในห้องสมุดทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ (Bahr 1979: 7-11)

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำมาใช้กับระบบจ่าย-รับมีด้วยกัน 3 ลักษณะ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ หรือศูนย์คอมพิวเตอร์ (main frames) มินิคอมพิวเตอร์ (minicomputer) และไมโครคอมพิวเตอร์ (microcomputer)

เครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ ในปัจจุบันมีใช้อยู่ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบนอกสาย (off-line system หรือ batch-processing system) เป็นระบบซึ่งสารสนเทศจะได้รับการจัดเก็บไว้ที่หน่วยป้อนรับข้อมูลและนำไปเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ศูนย์กลาง เพื่อไปประมวลรวมภายหลัง ข้อมูลที่บันทึกไว้ในหน่วยป้อนรับนี้เจ้าหน้าที่เรียกมาใช้ไม่ได้เลย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ระบบนอกสายสามารถทำได้เพียงบันทึกข้อมูลลงไว้แต่ไม่สามารถโต้ตอบกันได้ ส่วนระบบทางสายนั้นสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่า โดยจะควบคุมวัสดุห้องสมุดที่มีอยู่ในห้องสมุดทั้งหมด พร้อมกันนั้นจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุห้องสมุดได้ทันทีที่ที่ต้องการ (Bahr 1979: 11) ระบบทั้ง 2 ระบบของเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่นี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจ่าย-รับในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ต่างกันที่ระบบทางสายนั้นสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้กว้างขวางกว่า โดยสามารถเก็บรวบรวมรายการสิ่งที่เก็บสะสมไว้ในห้องสมุดทั้งหมดได้อย่างสมบูรณ์ ในแบบของระบบการสอบค้น แทนที่จะบันทึกเพียงรายการของวัสดุห้องสมุดที่มีผู้ยืมออกไปและไม่ได้อยู่ในห้องสมุด ซึ่งจึงเป็นระบบการขาดหาย

มินิ คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์อีกลักษณะหนึ่งที่สามารถนำมาใช้กับระบบจ่าย-รับได้ มินิคอมพิวเตอร์นี้มีความคล้ายคลึงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ โดยเฉพาะในด้านระบบการทำงาน กล่าวคือ มีทั้งระบบนอกสายและระบบทางสาย ตลอดจนระบบการขาดหายและระบบการสอบค้น แต่จะมีขนาดเล็กกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ ดังนั้นในการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ จึงอาจใช้อักษรย่อแทนความเหมาะสม นอกจากนี้มินิคอมพิวเตอร์ยังสามารถทำงานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่ได้อีกด้วย

ส่วนไมโครคอมพิวเตอร์นั้นจักเป็นพัฒนาการล่าสุดของระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำมาใช้กับงานจ่าย-รับได้เช่นเดียวกัน โดยจะใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกข้อมูลทางเดี่ยว (Single data-recording) และต่อไปสามารถใช้โยงเข้าสู่คอมพิวเตอร์เครื่องหลักได้

วิวัฒนาการของระบบจ่าย-รับนั้นเริ่มต้นจากการล่ามโซ่หนังสือเรื่อยมาจนถึงการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ซึ่งมีขนาดกระทัดรัดในปัจจุบัน เป็นการเริ่มต้นจากระบบที่ใช้มือมาสู่ระบบอัตโนมัติ แต่ละระบบมีความสามารถและข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไปในขณะเดียวกันระบบต่าง ๆ ย่อมสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากน้อยแตกต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตามก็ตีความสำคัญของระบบจ่าย-รับแบบต่าง ๆ นั้นอยู่ที่สามารถบอกได้ว่าหนังสือเล่มใดเกินกำหนดคลัง (Freedman 1981: 284)

ดังที่กล่าวมาแล้วในตอนต้นว่าระบบจ่าย-รับแต่ละระบบไม่ว่าจะเป็นระบบที่ใช้มือ ระบบกึ่งอัตโนมัติ หรือระบบอัตโนมัตินั้นได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากความล่าช้า และความผิดพลาดในการดำเนินงานจ่าย-รับทั้งสิ้น ส่วนห้องสมุดแห่งใดจะเลือกใช้ระบบจ่าย-รับแบบใดนั้นย่อมขึ้นกับความพร้อมในด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดแห่งนั้น ๆ เป็นสำคัญ ทั้งในด้านระบบการทำงานของห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร เป็นต้น

หน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับในด้านการให้ยืมและรับหนังสือคืนนั้นยังประกอบด้วย การตรวจตราดูแลให้ผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภทได้ใช้สิทธิยืมหนังสือตามจำนวนและระยะเวลาที่ถูกต้อง การตรวจสอบว่าหนังสือที่ผู้ใช้ห้องสมุด

ต้องการใช้และมีผู้อื่นยืมไปนั้นมีการกำหนดส่งเมื่อใด ตลอดจนการรับจองหนังสือจากผู้ใช้  
ห้องสมุดที่ต้องการใช้หนังสือที่มีผู้อื่นยืมไปค้ำย (Bloomberg 1977: 67) ในกรณี  
ที่พบว่าหนังสือเล่มใดมีผู้ต้องการใช้มาก ควรจัดเก็บไว้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพื่อสามารถ  
ควบคุมการยืมได้ หรืออาจจัดแยกเป็นหนังสือสำรอง (Reserved books) ซึ่ง  
จะมีระยะเวลายืมสั้นกว่าหนังสือโดยทั่ว ๆ ไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีโอกาส  
ใช้หนังสือดังกล่าวอย่างทั่วถึง (Gelfand 1968: 100) ทั้งนี้จัดเป็นหนังสือ  
สำรองอีกประเภทหนึ่งซึ่งอาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชากำหนดให้นักศึกษาที่เรียนวิชา  
ดังกล่าวได้อ่านประกอบการเรียน และได้ขอให้ทางห้องสมุดสำรองหนังสือดังกล่าวให้  
มีระยะเวลายืมสั้นลง เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสอ่านกันโดยทั่วถึง (อัมพร ปันศรี  
และนนทนา เผือกผ่อง 2515: 156-157; Lyle 1974: 81; Wilson and  
Tauber 1966: 227-228)

#### การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ

การทวงหนังสือเกินกำหนดถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ  
ซึ่งสืบเนื่องมาจากการให้ยืมและรับหนังสือคืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุด  
มีโอกาสในการใช้หนังสือทุกเล่มเท่าเทียมกัน (Circulation 1971: 8)

ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาในการทวงหนังสือเกินกำหนดย่อมแตกต่างกัน  
ไปตามลักษณะและสภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะส่งใบ-  
เตือนหนังสือเกินกำหนด (Overdue notices) ครั้งแรกภายใน 2-3 วันหลัง  
วันกำหนดส่ง ในขณะที่ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ส่งใบเตือนภายในระยะเวลา 1-5 สัปดาห์  
หลังวันกำหนดส่ง เป็นต้น (Lyle 1949: 154; 1961: 119) ถ้าผู้ยืมไม่ตอบ  
การทวงครั้งแรก บริการจ่าย-รับจะส่งใบเตือนครั้งที่ 2, 3... ตามไป ส่วนจะ  
ส่งใบเตือนเป็นจำนวนเท่าใดนั้นย่อมขึ้นกับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นสำคัญ  
(Bloomberg 1977: 70) การเตือนหนังสือเกินกำหนดนั้นใช้สื่อหลายประเภท  
ได้แก่ ไปรษณียบัตร จดหมาย โทรศัพท์ หรือคิคมทวงถามโดยตรงที่บ้าน เป็นต้น  
(Circulation 1971: 8) หากการเตือนด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ไม่ประสบผล



สำเร็จ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขอความร่วมมือจากหน่วยทะเบียนของมหาวิทยาลัย ในการยืมยั้งใบรับรองคะแนนหรือผลการ สอบของนิสิตนักศึกษาที่ยังมิได้ส่งหนังสือคืน (Bloomberg 1977: 70-71)

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดคืนหนังสือล่าช้ากว่ากำหนดส่ง บริการจ่าย-รับจะปรับ ตามระเบียบของแต่ละห้องสมุด การปรับมิใช่การเพิ่มรายได้แก่ห้องสมุด แต่เป็นการเพิ่มความมั่นใจว่า ผู้ยืมจะส่งหนังสือที่ยืมตรงตามกำหนดส่ง (Lyle 1961: 119) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้อื่น ๆ ใ้ใช้หนังสือเล่มนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

ในห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์จะเป็นผู้ร่างและกำหนด อัตราค่าปรับ เสนอต่อผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยที่มีอำนาจโดยตรงต่อห้องสมุด เพื่อ พิจารณา กำหนดให้เป็นอัตราค่าปรับของห้องสมุดดังกล่าว อัตราค่าปรับมักเปลี่ยนแปลง ไปตามลักษณะการยืม เช่น ค่าปรับสำหรับวัสดุห้องสมุดที่หายืมในระยะสั้นจะสูง กว่าค่าปรับของวัสดุที่ยืมได้ในระยะเวลาที่ยาวกว่า (Bloomberg 1977: 71)

### การยืมระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การยืมวัสดุห้องสมุดจากห้องสมุดแห่ง- หนึ่ง เพื่อไปให้บริการในห้องสมุดอีกแห่งหนึ่ง (Wilson and Tauber 1965: 450) การยืมระหว่างห้องสมุด ถือเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มห้อง- สมุดมหาวิทยาลัย โดยสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนวรรณกรรมของห้องสมุดแต่ละ แห่งอันเนื่องมาจากงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุห้องสมุดไม่เพียงพอจนไม่สามารถจัด- หาวัสดุห้องสมุดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังเป็นการอำนวยความสะดวกในการค้นคว้า วิจัยของผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท ทั้งที่เป็น นิสิต อาจารย์ หรือบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย (Sharma 1978: 12)

ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การยืมระหว่างห้องสมุดอยู่ในความรับผิดชอบของ งานบริการคอบค่าถาม หรืองานบริการจ่าย-รับแล้วแต่จะกำหนด (Circulation 1971: 7) การยืมระหว่างห้องสมุดสามารถทำได้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ ยืมวัสดุ

ตัวจริงจากห้องสมุดผู้ให้ยืมมาให้บริการในห้องสมุดผู้ยืม หรือขอยืมสำเนาจากวัสดุ  
ตัวจริงมาให้บริการในรูปของการถ่ายเอกสาร ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เป็นต้น

ห้องสมุดแต่ละแห่งมี 2 ฐานะในการยืมระหว่างห้องสมุด กล่าวคือ เป็น  
ห้องสมุดผู้ยืม และห้องสมุดผู้ให้ยืม อย่างไรก็ตาม การยืมระหว่างห้องสมุดมิใช่  
บริการหลักของห้องสมุดเมื่อเทียบกับบริการอื่น ๆ ดังนั้นในการให้บริการจึงต้อง  
พิจารณาบริการให้ตามลำดับความสำคัญของบริการของห้องสมุด แต่เนื่องจากการ  
ยืมระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนวัสดุเพื่อการวิจัย  
และการศึกษา จึงมีผู้ขอรับบริการดังกล่าวอย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้อง  
ต้องกำหนดรายละเอียดในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่สำคัญได้แก่ วัตถุประสงค์  
ในการยืมระหว่างห้องสมุดของแต่ละห้องสมุด ความรับผิดชอบในฐานะห้องสมุดผู้ยืม  
และในฐานะห้องสมุดผู้ให้ยืม ลักษณะของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมหรือขอยืม ค่าใช้จ่ายในการ  
ยืม เงื่อนไขการยืม วิธีการติดต่อยืมและแบบฟอร์ม ตลอดจนกำหนดเวลาในการยืม  
และให้ยืม การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดที่แน่นอน ย่อม  
ทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบรวมถึงผู้ใช้ห้องสมุด  
ที่ต้องการขอรับบริการดังกล่าวด้วย (เสริมศรี เจริญผล 2518: 241-244;  
Wilson and Tauber 1956: 452-454)

### การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

บริการจ่าย-รับยังมีความรับผิดชอบในด้านความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดอีกด้วย  
ทั้งนี้เพราะบริการจ่าย-รับต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ เมื่อผู้ใช้ประสบปัญหา  
ยุ่งยากในการใช้ห้องสมุด หรือการใช้วัสดุห้องสมุดจึงมักมาติดต่อบริการ  
จ่าย-รับ ปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมักมาสอบถามได้แก่ การที่ผู้ใช้ค้นหาหนังสือที่ต้องการ  
ไม่พบ ซึ่งบริการจ่าย-รับจะให้คำตอบเกี่ยวกับหนังสือเล่มดังกล่าวว่ามีผู้ยืมไปหรือไม่  
เมื่อใดเป็นวันกำหนดส่ง หรือหนังสืออยู่ในระหว่างการซ่อม หรือหนังสือนั้นได้หายไป  
จากห้องสมุดแล้ว เป็นต้น นอกจากนี้บริการจ่าย-รับยังอาจแนะนำหนังสือเล่มอื่น ๆ  
ที่มีเนื้อหาทำนองเดียวกันทดแทนให้อีกด้วย (Gelfand 1968: 100) นอกจากนี้  
ยังได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ส่วนงานต่าง ๆ ของห้องสมุด

ตลอดจนทิศทางการภายในห้องสมุด ซึ่งบริการจ่าย-รับยังต้องให้ความช่วยเหลือในกรณีดังกล่าว แม้ว่าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งจะจัดให้มีบุคลากรเฉพาะสำหรับคอยช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในเรื่องทิศทาง ตอบคำถามถึงส่วนงานต่าง ๆ ตลอดจนคำถามง่าย ๆ อื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับหนังสือและเนื้อหาหนังสือ ไว้ให้บริการโดยเฉพาะแล้วก็ตาม (Chirgwin and Oldfield 1978: 21)

บริการจ่าย-รับยังจัดเตรียมบริการในลักษณะของการสอนการใช้ห้องสมุด และวัสดุห้องสมุดเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถช่วยตัวเองในการค้นคว้าในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องอีกด้วย การสอนการใช้ห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหลายรูปแบบ เช่น การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ การสอนการใช้ห้องสมุดในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย หรือการสอนการใช้ห้องสมุดเป็นรายบุคคลเมื่อผู้ใช้ต้องการคำแนะนำ เป็นต้น นอกจากนี้การจัดทำคู่มือห้องสมุดซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุด การจัดวัสดุห้องสมุดและระบบการจัดหมู่ ลักษณะของบัตรรายการระเบียบการใช้ห้องสมุด ตลอดจนเวลาเปิดทำการของห้องสมุดนั้นก็ถือเป็นความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับในอันที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าในห้องสมุดแต่ละแห่งด้วยเช่นกัน (Bousfield 1944: 48-49; Gates 1979: 31-32)

#### บุคลากรของบริการจ่าย-รับ

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการดำเนินงานหรือกิจการใด ๆ ได้แก่ บุคลากรที่จะรับผิดชอบในการดำเนินกิจการดังกล่าว เช่นเกี่ยวกับงานของห้องสมุดในค่านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงบริการจ่าย-รับด้วยนั้นย่อมต้องมีบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการดำเนินงานห้องสมุด บุคลากรของบริการจ่าย-รับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีด้วยกัน 3 ระดับ ได้แก่ บรรณารักษ์วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและนักศึกษาช่วยงาน (McCoy 1957: 45)

งานของห้องสมุดทุกประเภทนั้นสามารถจำแนกออกได้ตามระดับของงาน เป็น งานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ (Professional duties) และงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ (Non-professional duties) โดยบรรณารักษ์

จะปฏิบัติงานที่ต้องการใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ในขณะที่เกี่ยวกับบรรณารักษ์จะเป็นผู้กำหนดและจำแนกงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติ (Library Association 1974: 7) ซึ่งรวมถึงงานที่นักศึกษาช่วยงานจะต้องปฏิบัติด้วย (McCoy 1957: 45)

งานของบริการจ่าย-รับนั้นมีระดับการดำเนินงานที่แน่นอนเกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ ของห้องสมุด ซึ่งพอจะจำแนกได้ตามระดับของงานที่บุคลากรของบริการจ่าย-รับต้องรับผิดชอบ คือ

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

งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ การอธิบายระเบียบการยืม การลงทะเบียนและทำบัตรสมาชิก การให้บริการยืม ยืมต่อและรับคืนวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ การตรวจดูความเรียบร้อยของวัสดุห้องสมุดที่มีผู้ยืมไปและส่งซ่อมเมื่อชำรุด การรับจองหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีผู้ยืมไป การทวงหนังสือเกินกำหนดและการปรับ การไปติดต่อยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บสถิติและการเก็บบันทึกการยืม การยืมระหว่างห้องสมุด และรวบรวมเพื่อเสนอต่อบรรณารักษ์ (Bloomberg 1977: 26-27; Library Association 1974: 79-81)

บุคลากรของบริการจ่าย-รับทั้งที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่และนักศึกษาช่วยงาน นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานดังกล่าวข้างต้นซึ่งย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามขนาดของห้องสมุดแล้ว บุคลากรของบริการจ่าย-รับยังต้องมีคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบด้วย บรรณารักษ์จ่าย-รับนั้นต้องมีลักษณะของผู้บริหารที่ทีโนอันที่จะวางแผนงาน ควบคุมและอธิบายงานอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถ

ประสานงานกับแผนงานอื่น ๆ ของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี และสามารถติดต่อกับ  
 ผู้ใช้ห้องสมุดได้ดียิ่ง (Lyle 1974: 70) ทั้งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่และ  
 นักศึกษาช่วยงาน ควรมีคุณสมบัติประการต่าง ๆ ของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี เพราะ  
 บริการจ่าย-รับเป็นส่วนงานของห้องสมุดที่มีโอกาสติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด  
 คุณสมบัติเหล่านั้น คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัยไมตรีพร้อมที่จะช่วยเหลือ  
 ผู้อื่น มีอารมณ์เย็นและอดทน ตลอดจนมีความกระตือรือร้นและความรวดเร็วใน  
 การปฏิบัติงาน (Bauer 1957: 52-53) นอกจากนี้ยังต้องมีความจำใจ มีความ  
 หนักแน่น และสามารถตัดสินใจปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม  
 อีกด้วย (McCoy 1957: 50-51; Wilson and Tauber 1966: 223-225)

#### ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

ในการดำเนินงานของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด ๆ ย่อม  
 ต้องมีการกำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานในค่านต่าง ๆ เป็น  
 ไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบและแบบแผนเดียวกัน ความปรกคิบรรณารักษ์และ  
 ผู้บริหาร ของห้องสมุดจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและระเบียบที่สอดคล้องและเกี่ยวเนื่อง  
 กับนโยบายเหล่านั้นมาประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการห้องสมุดด้วย (Wilson  
 and Tauber 1966: 226) และโดยที่บริการจ่าย-รับเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้  
 ห้องสมุดโดยตรงจึงต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หลายประการ ได้แก่

ประเภทของผู้มีสิทธิเข้าใช้และทำบัตรสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป  
 จะประกอบด้วยนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยดังกล่าว  
 (Lyle 1974: 72) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งให้สิทธิในการ เข้าใช้และมีบัตร  
 สมาชิกแก่ครอบครัวของคณาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้  
 ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคคลซึ่งมิได้เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสมัคร เป็นสมาชิก  
 ของห้องสมุดได้โดยต้องเสียค่าใช้จ่ายตามสมควรในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอีกหลาย  
 แห่งมีสมาชิกประเภทกิตติมศักดิ์ ซึ่งให้แก่บุคคลสำคัญของท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่  
 บุคคลสำคัญของวงการห้องสมุด ตลอดจนบุคคลซึ่งสนับสนุนกิจการ ของห้องสมุดด้วยวิธี  
 การต่าง ๆ อีกด้วย (Miller 1944: 38-44; Lyle 1974: 72)

ระยะเวลาในการให้ยืม การกำหนดระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้ยืมวัสดุห้องสมุดนั้นต้องคำนึงถึงประเภทของผู้ยืม โดยจะต้องกำหนดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการใช้วัสดุห้องสมุดอย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจมีการกำหนดเงื่อนไขในการยืมของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละประเภทแตกต่างกันออกไป เช่น คณาจารย์สามารถยืมหนังสือโดยไม่มีวันกำหนดส่ง แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องส่งหนังสือคืนทันทีที่มีผู้ต้องการใช้ เป็นต้น ระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการยืมจะครอบคลุมถึงระยะเวลาในการยืมหนังสือต่อกัวย

จำนวนที่ให้ยืม การกำหนดระเบียบเกี่ยวกับจำนวนวัสดุห้องสมุดที่ให้ยืมนั้นจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของประเภทและความต้องการของผู้ยืมเช่นเกี่ยวกับระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้ยืม

ลักษณะของวัสดุห้องสมุดที่ให้ยืม วัสดุห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จะมีอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ วัสดุที่ให้ยืมออกได้ และวัสดุที่ให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด ซึ่งได้แก่หนังสือหรือวัสดุห้องสมุดที่มีคุณค่าหายาก เช่น หนังสือหรือวารสารอ้างอิง หนังสือหายาก รูปภาพศิลปะที่มีวิธีการพิมพ์อย่างพิเศษ เป็นต้น

หนังสือเกินกำหนดและการปรับ ดังได้เคยกล่าวมาแล้วว่า การกำหนดวันส่งคืนหนังสือ และการปรับนั้นเป็นการรักษาสีทธิในการใช้หนังสือของผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน ระเบียบเกี่ยวกับเรื่องนี้จะครอบคลุมถึง กำหนดเวลาในการทวงหนังสือเกินกำหนด วิธีการและจำนวนครั้งในการทวง ตลอดจนอัตราค่าปรับในกรณีที่ตั้งคืนหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดช้ากว่าวันกำหนดส่งด้วย

ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคูลยพินิจของห้องสมุดแต่ละแห่ง เป็นสำคัญ (เสริมศรี เจริญผล 2518: 235-239)

บริการจ่าย-รับยังต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์อีกหลายประการ ที่สำคัญได้แก่ ระเบียบเกี่ยวกับการชดใช้ในกรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดทำหนังสือชำรุดหรือหาย ระเบียบเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุด และระเบียบว่าด้วยการเข้าใช้ห้องสมุด เป็นต้น (Lyle 1974: 86-89)

อย่างไรก็ตามแม้ระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จะได้รับการกำหนดขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด แต่การที่บริการจ่าย-รับมีกฎเกณฑ์มากมายและยากแก่การเข้าใจ ตลอดจนการเคร่งครัดต่อระเบียบและกฎเกณฑ์ ไม่มีการยืดหยุ่นนั้นจึงเป็นผลเสียและปัญหาที่สำคัญ เพราะนอกจากจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดแล้วยังเป็นการทำลายภาพที่ดีของบริการจ่าย-รับทั้งหมดภายในระยะเวลาอันสั้น ทำให้ผู้ใช้ไม่นิยมมาใช้ห้องสมุดมากเท่าที่ควร



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย