

เรียนรู้และแบ่งปัน : ประสบการณ์จากการสำรวจหนังสือในห้องสมุด

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์

บทนำ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เริ่มดำเนินงานเตรียมความพร้อมสู่การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลมาตั้งแต่ปี 2531-2534 อันเป็นระยะแรกของโครงการพัฒนาระบบข่ายงานห้องสมุดในจุฬาฯ หอสมุดกลางได้ดำเนินงานสำรวจสิ่งพิมพ์ครั้งใหญ่ และเตรียมการบันทึกข้อมูลรายการหนังสือลงในฐานข้อมูลห้องสมุด ในระยะที่ 2 ปี 2535-2537 เครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวประสบความสำเร็จ พร้อมเปิดให้บริการได้ในปี 2537 เป็นต้นแบบระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สมบูรณ์แบบแห่งแรก ของประเทศไทย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลห้องสมุดผ่านระบบเครือข่ายได้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันหอสมุด กลางมี collection สิ่งพิมพ์มากกว่า 4 แสนรายการ ซึ่งได้รับการจัดเก็บและดูแลอย่างเป็นระบบ สิ่งพิมพ์ในระบบชั้นเปิดจะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถค้นหาตัวเล่มได้ตามที่สืบค้นจากฐานข้อมูลห้องสมุด พบว่าการใช้สิ่งพิมพ์ในห้องอ่านหนังสือสาขาต่างๆ มีจำนวนมากกว่า 15,000 เล่มต่อสัปดาห์ ทำให้เกิดการหมุนเวียนการใช้งานออกไปจากชั้นสิ่งพิมพ์ตลอดเวลา บางครั้งสิ่งพิมพ์ไม่ได้อยู่บนชั้นตามระบบหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ บางครั้งการให้บริการช่วยค้นหาสิ่งพิมพ์ (F-RS-07) ไม่พบตัวเล่มที่ต้องการ ที่สำคัญนับจากช่วงเวลาที่ได้มีการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติไปได้ระยะหนึ่งแล้ว ควรมีการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์อีกครั้ง เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่นำออกให้บริการ มีความถูกต้องตามสภาพที่ปรากฏในฐานข้อมูลห้องสมุดอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน ตัวเล่มสิ่งพิมพ์จะได้รับการจัดเก็บเป็นระบบอย่างถูกต้อง

*บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เช่น สารสนเทศรายการใดที่มีการยื่นออก จะต้องมีความชัดเจนอยู่ในโปรแกรมห้องสมุด รายการใดที่ชำรุด ควรได้รับการซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบรายการที่สูญหายไปอย่างละเอียด ซึ่งจะลดความสูญเปล่าทั้งด้านงบประมาณ ประโยชน์ใช้สอยในพื้นที่ ปริมาณงาน และปริมาณเวลาการทำงานของคุณบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ข้อ ดังนั้น ในเดือนพฤษภาคม 2550 หอสมุดกลางจึงจัดทำโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลางประจำปี 2550 ขึ้น อันเป็นแนวทางหนึ่งในการเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ และผู้ใช้บริการทั้งหลาย ก่อให้เกิดการดำเนินงานต้นแบบแก่ห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้โปรแกรมห้องสมุดที่พัฒนาขึ้นใช้งานเอง ตลอดจนบุคลากรของหอสมุดกลางได้แสดงผลแห่งความสามัคคีในกิจกรรมขององค์กร

การมีส่วนร่วมเพื่อส่วนรวม

จากการที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้สร้างความพร้อมที่จะก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานนั้น ทำให้การพัฒนาและการจัด บริการห้องสมุดให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลำดับแรก เพื่อใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลอย่างรวดเร็ว ในท่ามกลางความทันสมัยเหล่านั้นบางครั้งอาจพบว่าข้อมูลที่นำเข้าสู่ฐานข้อมูลห้องสมุดมีความคลาดเคลื่อนเพราะพึ่งพาและไวใจเทคโนโลยีเป็นมิตรแท้เกินไป ทำให้หลงลืมทวนสอบความแม่นยำตามแบบฉบับดั้งเดิม เมื่อฐานข้อมูลห้องสมุดที่คิดว่ามีคุณภาพ สูงต้องหย่อนประสิทธิภาพไปนั้น ห้องสมุดจึงไม่ควรละเลย ในภาพรวมคงไม่ใช่บทบาทหน้าที่ของส่วนงานใดหรือบุคคลใดที่จะแก้ไขหรือดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวตามลำพัง จึงนำมาสู่ทีมงานที่เกี่ยวข้องและบุคลากรที่แข็งขัน ร่วมแรงร่วมใจกันของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ เพื่อสำรวจทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้มีความถูกต้องตามฐานข้อมูลห้องสมุด และตรวจสอบความถูกต้องในการจัดชั้นหนังสือตามระบบหมวดหมู่ทัศนียมิติวิธีที่กำหนดไว้ โดยตั้งเป้าหมายของพื้นที่เป็นห้องอ่านชั้น 4 จำนวน 2 ห้องอ่าน ชั้น 5 จำนวน 2 ห้องอ่าน รวม 4 ห้องอ่าน ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 14 - 29 พฤษภาคม 2550 เป็นเวลา 12 วัน ทำการ ภายใต้การบริหารจัดการของผู้นำมากความสามารถ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและวางแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับทุกกลุ่ม คือ

- คนที่ 1 บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ เป็นผู้ประสานงานหลัก ควบคุม ดูแล ติดตาม รายงานการสำรวจ สรุปปัญหา และดำเนินการกิจให้สำเร็จตามเป้าหมาย
- คนที่ 2 ตรวจสอบการเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องตามระบบ (ควรเป็นนักเก็บหนังสือมืออาชีพ)
- คนที่ 3 นำหนังสือออกจากชั้นเพื่อส่งต่อให้ทีมงานคนต่อไป
- คนที่ 4 เปิดหนังสือหน้าที่มีบาร์โค้ด

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๑

เรียนรู้และแบ่งปัน : ประสบการณ์ฯ
เบญจา รุ่งเรืองศิลป์

คนที่ 5 สแกนข้อมูลบาร์โค้ด คนที่ 4 ส่งหนังสือกลับคืนให้คนที่ 3 เก็บขึ้นชั้นต่อไป
หากพบหนังสือชำรุดควรส่งซ่อม หนังสือควรเขียนสันใหม่ ไม่มีบาร์โค้ด หนังสือไม่ปรากฏใน
ฐานข้อมูล หนังสือที่มีข้อสงสัยควรพิจารณารายการในฐานข้อมูล หนังสือจัดเก็บผิดที่ เป็นต้น
จะแยกประเภทและนำเข้าสู่ขั้นตอนการดำเนินงานในลำดับต่อไป

ผลการสำรวจหนังสือ

จำนวนหนังสือจากฐานข้อมูลห้องสมุด	ประมาณ	209,323	รายการ
จำนวนหนังสือที่อ่านบาร์โค้ด	ประมาณ	196,749	รายการ
เมื่อเปรียบเทียบจากรายงานการประมวลผลพบข้อมูล ดังนี้			

2

1. หนังสือที่ไม่ปรากฏในฐานข้อมูล/ พิจารณาเกี่ยวกับฐานข้อมูล	จำนวนประมาณ	2,364	รายการ
2. หนังสือที่ไม่มีบาร์โค้ด/บาร์โค้ดชำรุด	จำนวนประมาณ	1,046	รายการ
3. หนังสือส่งซ่อม/เขียนสัน	จำนวนประมาณ	3,796	รายการ
4. หนังสือเการอพิจารณาคัดเลือก	จำนวนประมาณ	4,000	รายการ
5. หนังสือชำรุด ซ่อมแซมไม่ได้แล้ว	จำนวนประมาณ	1,500	รายการ
6. หนังสือห้องเก็บหนังสือเก่า	จำนวนประมาณ	130	รายการ

ข้อคิดเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์

- ✓ พิจารณา/ แก้ไข รายการหนังสือในฐานข้อมูลห้องสมุด
เขียนสันหนังสือที่ชำรุดให้ถูกต้อง ชัดเจน
ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดให้พร้อมบริการ
จัดเก็บหนังสือที่จัดเรียงผิดที่ให้ถูกต้อง
ขยายชั้นหนังสือบางส่วนที่มีตัวเล่มหนาแน่นมาก
จัดทำ/ แก้ไข บัญเลขหมู่ย่อยบนชั้นหนังสือให้ถูกต้อง
การทำ 5 ส อย่างยั่งยืน โดยทำความสะอาดชั้น ดูดฝุ่นหนังสือ และเช็ดเชื้อราหนังสือ
การประเมินคุณค่าของหนังสือบนชั้น
ความร่วมมือและประสานงานในกระบวนการของงานเทคนิคและงานบริการควบคู่กันไป

คิดเหมือน คิดต่าง คิดจากประสบการณ์

ในฐานะที่ผู้เขียนมีบทบาทหลักในด้านการให้บริการ จึงกล่าวได้ว่าเป็นความโชคดีของฝ่ายบริการผู้อ่านที่การสำรวจในครั้งนี้ ก่อให้เกิดแนวทางในการประเมินคุณค่าของหนังสือจำนวนมากมาโดยตลอด ช่วยในการตัดสินใจพิจารณาตัด เลือกลงหนังสือเก่ามาก หนังสือที่ไม่มีการยืมต่อเนื่องในช่วง 10 ปี หนังสือที่มีฉบับซ้ำจำนวนมากและมีปริมาณการยืมน้อย ตลอดจนหนังสือที่งานซ่อมแจ้งว่าไม่สามารถซ่อมแซมได้แล้ว เพื่อบริหารจัดการเป็นหนังสือในคลังหนังสือเก่า หนังสือบางเล่มอาจต้องเสนอผู้บริหารในการพิจารณาจำหน่ายออกตามระเบียบราชการหรือบริจาคต่อไป กรณีหนังสืออยู่ผิดชั้น ผิดที่ ไม่ว่าจะเป็สาเหตุจากกระบวนการทำงานใดก็ตาม ในแง่ของผู้ปฏิบัติงานห้องอ่านจะต้องทบทวนหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด มีความแม่นยำในมาตรฐานการจัดเรียงหนังสือ ตามระบบตัวอักษร ผสมผสานกับความใส่ใจอย่างสม่ำเสมอ จึงจะเป็นผู้ให้บริการห้องอ่านมืออาชีพอย่างแท้จริง

ปัจจุบันหอสมุดกลางใช้วิธีการตรวจชั้นหนังสือแบบวนรอบใน 1 เดือน ดังนั้น ทุกชั้นหนังสือ จะได้รับการอ่านเลขหมู่หนังสือและตรวจสอบการจัดเรียงอย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 1 เดือน แม้ว่างานนี้จะซ้ำซาก จำเจ เสมือนผู้ปิดทองหลังพระ เป็นแรงงานที่มีคุณค่าแต่ก็ถูกหลงลืมไปบ้างก็ตาม แต่ผลลัพธ์ของความอดทนจะส่งผลให้ชั้นหนังสือถูกต้องมากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่ายินดี หากหนังสือจำนวนหนึ่งที่ไม่เคยถูกนำมาใช้เลย เพราะอยู่ผิดที่ ผิดทาง จะได้รับการต้อนรับกลับบ้านอย่างอบอุ่น มีผู้สนใจนำมาอ่าน มายืม หนังสือจะกลับมามีชีวิตชีวาอีกครั้งหนึ่ง หากคิดว่าการใช้บริการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ตั้งใจทุกครั้ง คือ ความสุขที่ได้เป็น ผู้ให้มากกว่าการเป็นผู้รับ ย่อมเกิดกำลังใจเล็กๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีได้

ในด้านการให้ยืมคืนหนังสือนั้น ถ้าผู้ใช้บริการมีหนังสือค้างส่งอยู่ในฐานข้อมูลเป็นจำนวนมาก หอสมุดไม่จำเป็นต้องเรียกหนังสือคืนเพื่อรองรับการสำรวจ เนื่องจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีการประมวลผลหนังสือที่ถูกยืมในระบบออกจากรายงานการสำรวจอยู่แล้ว นอกจากว่าหอสมุดจะใช้เป็น กุศโลบายในการติด ตามทวงหนังสือครั้งใหญ่ในรอบปีหรือหลาย ๆ ปี ที่ปกติต้องใช้เวลาและไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากแฟนคลับนักอ่านทั้งหลาย หอสมุดบางแห่งเปิดโอกาสการยืมเป็นกรณีพิเศษ ทั้งจำนวนเล่มที่ให้ยืมและยืดเวลาการยืมมากกว่าเดิม ทำให้จำนวนหนังสือบนชั้นลดลง เวลาในการสำรวจสั้นลงด้วย และงานไปถึงจุดหมายปลายทางเท่ากัน ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ใช้บริการน่าจะพึงพอใจ ลดความรู้สึกและพฤติกรรมต่อต้านในการปิดบริการของหอสมุดไปได้บ้าง


ในส่วนการพัฒนา collection นับว่าเป็นเรื่องยากที่บรรณารักษ์จะรู้จักหนังสือในทุกสาขาวิชา อย่างถ่องแท้ รู้จักทรัพยากรของตนเป็นอย่างดี เข้าใจความต้องการและความสนใจของลูกค้าย่างเต็มเปี่ยม ดังนั้น เมื่อบรรณารักษ์ได้มีโอกาสใกล้ชิด คู่สนทนากับ collection ที่ตนเองสร้าง เลือกสรรและสะสมมาเป็น ระยะเวลายาวนานสักครั้งหนึ่ง รวมทั้งได้รู้ ได้เห็น สถิติการยืม การใช้ปริมาณหนังสือ การกระจายของเนื้อหาสาระ คุณค่าของทรัพยากร การเสื่อมหรือความล้าสมัย การ

สูญหาย ตลอดจนการอนุรักษ์และสงวนรักษาหนังสือต่างๆ แล้ว จะนำไปสู่การเสริมสร้างทรัพยากรหลัก และการพัฒนาที่สอดคล้องกับสถานภาพปัจจุบันของห้องสมุด

สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม คือ

1. ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้รับการสำรวจให้มีความถูกต้องตามฐานข้อมูลห้องสมุด
2. ฐานข้อมูลห้องสมุดมีความทันสมัย สมบูรณ์ ครบถ้วน
3. การจัดชั้นสิ่งพิมพ์มีความถูกต้องตามระบบที่กำหนดไว้
4. แนวทางการประเมินคุณค่าของหนังสือที่มีให้บริการในปัจจุบัน
5. การดำเนินงานต้นแบบแก่ห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้โปรแกรมห้องสมุดที่พัฒนาขึ้นใช้งาน
6. กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ
7. บุคลากรของหอสมุดกลางได้แสดงผลแห่งความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม

เพื่อการเรียนรู้และแบ่งปัน

จากที่กล่าวมาแล้วว่าการดำเนินงานครั้งนี้เป็นครั้งแรกในรอบ 10 ปี แม้จะสำรวจสิ่งพิมพ์ได้ไม่เต็มร้อย เพราะเวลาและกำลังคนจำกัด แต่หอสมุดกลางไม่ได้ลงทุนด้วยงบประมาณมากมาย เป็นกิจกรรมภายใต้ พ.ศ. พอเพียง ที่ให้ความสำคัญของการลงทุนด้วย  มากกว่าสิ่งอื่นใด

การสำรวจหนังสือในห้องสมุดเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ มิใช่กฎระเบียบทางวิชาชีพ ในทางปฏิบัติการวางแผนอย่างมืออาชีพ การใช้วิจารณญาณที่ดี เรียนรู้ประสบการณ์ที่หลากหลาย เลือกสรรวิธีการที่เหมาะสม บุคลากรพร้อมเปิดใจและแบ่งปัน รวมทั้งทีมงานที่ร่วมใจเป็นหนึ่งเดียว จะผลักดันให้งานสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล :

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๑

เรียนรู้และแบ่งปัน : ประสพการณ์ฯ

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์

Result_benja-428.007b294c-428.24s588r-428.4019s224u (3).bar##benja-428.007b294c-428.24s... Page 1 of 28

Report File Name :	Result_benja-428.007b294c-428.24s588r-428.4019s224u (3).bar##benja-428.007b294c-428.24s588r-428.4019s224u (3).csv.html
Date-Time	18/5/2007 11:30:56
Barcode Start/End (INNOPAC)	30021002058741 / 30021002736734
Call# Start/End (INNOPAC)	428.007 B294C / 433 R313M
Barcode Start/End (Barcode)	30021002058741 / 30021002686871
Barcode File :	D:\My Data\สถาบันวิทยบริการ\Inventory\2007-05-16-Day 03\Group 06\Barcode\benja-428.007b294c-428.24s588r-428.4019s224u (3).bar
INNOPAC File :	D:\My Data\สถาบันวิทยบริการ\Inventory\2007-05-16-Day 03\Group 06\INNOPAC\benja-428.007b294c-428.24s588r-428.4019s224u (3).csv
Total Record from INNOPAC :	491
Total Record from Barcode :	418
Total "OK" Record :	1
Total "Miss Place" Record :	403
Total "Not Found" Record :	54
Total "No Barcode" Record :	33

ลำดับที่	เลขหมู่	ผลการเปรียบเทียบ	สถานะใน INNOPAC	บาร์โค้ด	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้แต่ง	สถานที่
1	428.007 B294C	OK	- :CHK SHELVES	30021002058741	Correction : mistake management : a posi...	Bartram, Mark	cl
2	428.007 C187T	Err. Not Found on Shelf	- :Due Date 1/6/2007	30021000995357	Teaching second-language writing : inter...	Campbell, Cherry	cl
3	428.007 C645T	Err. Miss Place at 2	- :CHK SHELVES	30021001749548	A teachers' grammar : an approach to the...	Close, R. A. (Reginald Arthur)...	cl
4	428.007 D714M	Err. Miss Place at 3	- :CHK SHELVES	30021001828227	Motivational strategies in the language ...	Dornyei, Zoltan	cl
5	428.007 F515F	Err. Miss Place at 4	- :CHK SHELVES	30021002735660	The Functional- national approach : from ...	Finocchiaro, Mary Bonomo, 1913...	cl
6	428.007 F818L	Err. No Barcode	- :CHK SHELVES		Language in teaching and learning / Haze...	Francis, Hazel	cl
7	428.007 I58	Err. Miss Place at 6	- :CHK SHELVES	30021001525997	Innovation in English language teaching ...		cl
8	428.007 J92E	Err. Miss Place at 7	- :CHK SHELVES	30021002735678	Explorations in the treaching of seconda...	Judy, Stephen N	cl
			-		English and its	Keepes, Jillian	

file://D:\My Data\สถาบันวิทยบริการ\Inventory\2007-05-16-Day 03\Group 06\Result\Result_benja-4... 18/5/2550

