

ท่อง..ห้องสมุด มอ.สุราษฎร์ธานี

ลาภลักษณ์-พ. ทองธรรมชาติ *

สวัสดิ์จะ ยินดีต้อนรับสู่ห้องสมุด มอ.สุราษฎร์ธานี นะคะ ซึ่งถ้าจะเรียกกันให้ถูกต้องตามชื่อที่เป็นทางการจริง ๆ ก็คือ " หอบรรณสารสนเทศ " นะ ซึ่งก็หมายความรวมถึงภารกิจของห้องสมุดโดยทั่วไปนั่นเอง โดยมีความหมายเป็นทางการ คือ ห้องที่จัดเก็บและจัดให้บริการ เผยแพร่ สืบค้นข่าวสารความรู้ ข้อเท็จจริงที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นทราบได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ทั้งที่เป็นรูปแบบของหนังสือ เอกสาร ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำสารสนเทศนั้นไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการ

ห้องสมุดของเราเป็นห้องสมุดเล็ก ๆ และจัดได้ว่าเป็นห้องสมุดน้องใหม่ในกลุ่มห้องสมุดประเภทสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน เราจึงสามารถจัดการอะไร ๆ ได้ค่อนข้างสะดวกกว่าห้องสมุดที่ ๆ ที่เกิดขึ้นมานานแล้ว แม้ว่าจะระบบต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นจะไม่เป็นมาตรฐานสากลเท่าใดนัก แต่วัตถุประสงค์หลักของเราคือ ทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและประทับใจได้มากที่สุด

นับตั้งแต่ปลายปี 2533 ที่ได้เริ่มขยายการศึกษามาที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และได้จัดตั้งห้องสมุด เป็นต้นมานั้น เราได้พยายามนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยงานต่าง ๆ มาโดยตลอดเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนกำลังคน เริ่มตั้งแต่บรรณารักษ์สร้างฐานข้อมูลสืบค้นขึ้นเองด้วยโปรแกรม dBase III จากนั้นได้รับความช่วยเหลือจากหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี วิทยาเขตปัตตานี ในการอนุเคราะห์ฐานข้อมูลสืบค้นด้วยโปรแกรม Foxpro จนกระทั่งปี 2535 เป็นต้นมา เราได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหัวหน้าหน่วยคอมพิวเตอร์ คณะแพทยศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (คุณบุญสม ชีระวัฒน์พงศ์) ซึ่งขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้อีกครั้งหนึ่ง แม้จะเป็นระบบฐานข้อมูลที่เขียนขึ้นบน Dos (จัดให้บริการบน LAN) แต่ประสิทธิภาพของระบบสามารถทำงานได้อย่างหลากหลายคล้ายคลึงกับระบบสำเร็จรูปจากต่างประเทศ แม้จะไม่ครอบคลุมทั้งหมดแต่ข้อจำกัดต่าง ๆ นั้นเราสามารถแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าบำรุงรักษามากมายเป็นรายเดือน รายปี เหมือนอย่างห้องสมุดที่ ๆ ที่โชคดียังงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ

* บรรณารักษ์ หอบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

จากพัฒนาการต่างๆ ในช่วงแรกนั้นเราได้มีระบบบริการตนเองมาช่วยพัฒนางาน พัฒนาการให้รองรับกับโลกยุคปัจจุบันตั้งแต่ปี 2537 เป็นต้นมาโดยความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องของคุณบุญสม ซึ่งช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนของเราได้เป็นอย่างดีด้วยเป็นหน่วยงานใหม่กำลังคนมีค่อนข้างจำกัด โดยเป็นที่น่าดีใจที่ผู้ใช้บริการให้ความร่วมมือยินดีที่จะแบ่งเบาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อมีเวลาไปปฏิบัติงานอื่น ได้อย่างหลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะได้นำทุกท่านห้องไปในแต่ละจุดของห้องสมุดกันในลำดับถัดไป

การพัฒนาทางด้านต่างๆ ของห้องสมุดนั้น ไม่เพียงแต่วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีเท่านั้นที่ได้พยายามสร้างระบบต่างๆ ขึ้นมาเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้ใช้วิทยาเขตอื่น ๆ ก็ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นวิทยาเขตภูเก็ตหรือตรัง รวมถึงวิทยาเขตหลัก ๆ คือ วิทยาเขตปัตตานี และหาดใหญ่ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ดูแลวิทยาเขตน้องเล็กทั้งสามมาโดยตลอด ในด้านของระบบสำเร็จรูปซึ่งเป็นเรื่องหลักของห้องสมุดนั้น หอสมุดคุณหญิงหลงฯ วิทยาเขตหาดใหญ่ได้เป็นแกนนำในการพัฒนาระบบสำเร็จรูปดังกล่าว ร่วมกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของวิทยาเขตหาดใหญ่จนสามารถนำระบบดังกล่าวมาใช้งาน ได้ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา จนถึงขณะนี้หอบรรณสารสนเทศของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานีก็ได้มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สามารถรองรับการ ใช้งาน ได้ดีเทียบเท่าระบบของต่างประเทศ ซึ่งมีมหาวิทยาลัยได้มีโครงการและจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนา ระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เมื่อมีระบบฐานข้อมูลที่ดีเข้ามาช่วยในงานห้องสมุดได้เข้าที่เข้าทางแล้ว เราจึงได้ปรับเปลี่ยนระบบดังกล่าวให้สอดคล้องกับการบริการของแต่ละวิทยาเขต สำหรับหอบรรณสารสนเทศของเรานั้น ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ใช้ให้คุ้นชินกับการบริการตนเองมาตั้งแต่ปี 2537 ดังนั้นเมื่อนำระบบดังกล่าวมาใช้งานจึงได้ปรับแต่งแก้ไขระบบให้สามารถบริการตนเองได้ ซึ่งระบบก็สามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี ดังจะพาท่องไปในแต่ละจุดต่อไปนี้ค่ะ

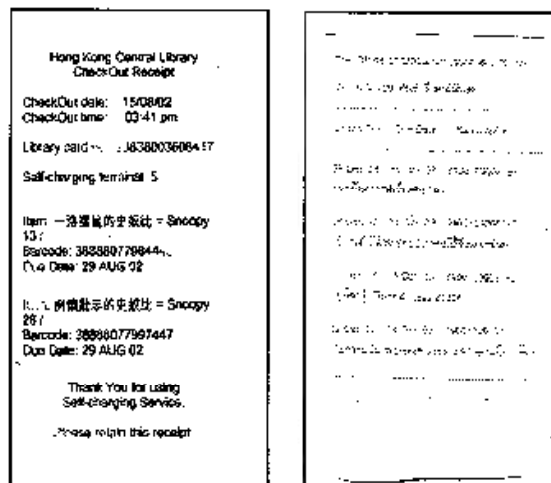
จุดแรกที่จะนำชมก็คือ การบริการยืม-คืนด้วยตนเอง โดยเราได้ประยุกต์ใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติของต่างประเทศที่มีราคาหลักล้านมาเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ธรรมดา เครื่องอ่านบาร์โค้ด และเครื่องพิมพ์สลิปสำหรับรายงานผลแทนการประทับตรา ซึ่งเมื่อจัดให้มีบริการนี้เราได้จัดการสั่งซื้อ-จัดพิมพ์ของบัตรหนังสือ บัตรหนังสือ และมีครกำหนดส่ง งดการประทับตรากำหนดส่ง ประหยัดงบประมาณและลดแรงงานไปได้มากทีเดียวค่ะ



การบริการตนเองของ มอ.สุราษฎร์ธานี

ลักษณะการให้บริการในจุดนี้คือเราจะแยกเมนูให้เลือกใช้งานได้ตามความประสงค์ในการเลือกที่จะยืมหรือคืน โดยผู้ใช้บริการทุกคนจะมีรหัสบาร์โค้ดในการเป็นสมาชิกห้องสมุดติดลงบนบัตรประจำตัวเพื่อสะดวกในการพกพา สำหรับนักศึกษาใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาโดยอัตโนมัติ เมื่อต้องการยืมทรัพยากรใดๆ สามารถนำมายืมได้ด้วยตนเอง โดยจะมีคำแนะนำการใช้งานวางไว้ประจำเครื่อง ใช้เวลาเพียงไม่ถึง 1 นาทีในการอ่านรหัสบาร์โค้ดสมาชิก ตามด้วยรหัสบาร์โค้ดทรัพยากรที่ต้องการยืม จากนั้นตรวจสอบรายการในระบบและสั่งพิมพ์รายงาน ผู้ใช้ก็จะได้รับทรัพยากรที่ต้องการ ไปเปรียบร้อยด้วยความภาคภูมิใจในฝีมือของตนเอง โดยหากเป็นการส่งคืนระบบจะไม่ตรวจสอบว่าใครเป็นผู้ยืม สมาชิกเพียงแต่นำทรัพยากรที่มีรหัสบาร์โค้ดที่ต้องการส่งคืนอ่านเข้าเครื่อง ระบบก็จะรับไว้ทันที พร้อมแสดงให้ทราบว่าใครเป็นผู้ยืม มีค่าปรับหรือไม่ จำนวนเท่าใด ซึ่งจะมีระเบียบปฏิบัติ คือ หากผู้ใดค้างค่าปรับจะไม่สามารถยืมหรือจองทรัพยากรใดๆ ได้อีก

ในเรื่องการบริการตนเองนี้ นับเป็นความภาคภูมิใจของห้องสมุดด้วยเช่นกัน เพราะจากการที่มหาวิทยาลัยอุนด์ตีให้บรรณารักษ์ทุกวิชาเขตไปศึกษาดูงานที่ประเทศฮ่องกง เมื่อเดือนสิงหาคม 2545 ที่ผ่านมานั้น ห้องสมุดประชาชนในประเทศฮ่องกง ได้จัดให้มีบริการตนเอง และรายงานผลที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน (ดังภาพ) ซึ่งจากการศึกษาดูงานที่ผ่านมามีเมื่อปี พ.ศ. 2540 ห้องสมุดประชาชนในเมือง Malmö ประเทศสวีเดน ได้จัดบริการตนเองลักษณะเช่นเดียวกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทั้งสองห้องสมุดใช้ระบบอัตโนมัติและวัสดุอุปกรณ์ที่มีงบประมาณหลายล้านบาท โดยเราสามารถประยุกต์ใช้ระบบสำเร็จรูปที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นเอง และวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ด้วยงบประมาณไม่ถึงแสนบาทแต่สามารถบริหารจัดการได้ใกล้เคียงกัน โดยมุ่งหวังให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็วเป็นสำคัญ และเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดของงบประมาณทั้งด้านกำลังคนและวัสดุครุภัณฑ์ไปพร้อมกันด้วย



สลิปรายงานยืม-คืน ของมอ. สุราษฎร์ธานี และ อ่องกง

จุดต่อไปที่จะนำพมก็คือ บริการสืบค้นและจองด้วยตนเองค่ะ ซึ่งก็คงจะคล้ายกับระบบสำเร็จรูปโดยทั่วไป เมื่อต้องการทรัพยากรรายการใด สามารถสืบค้นได้จากระบบทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดผ่านเครือข่ายได้ที่ <http://opac.surat.psu.ac.th> เมื่อสืบค้นแล้วมีผู้ยืมไป สามารถจองได้ด้วยตนเอง เมื่อผู้ยืมนำมาส่งคืน เครื่องก็จะแสดงรายการของผู้จอง ทำให้ไม่สามารถยืมต่อไปได้อีก เจ้าหน้าที่จะจัดเก็บมาแจ้งให้ผู้จองรับ ไปยืมได้ทันที นอกจากนี้การตรวจสอบสถานภาพสมาชิกว่าค้างส่ง ค้างค่าปรับหรือไม่ กำหนดส่งเมื่อใด เป็นเรื่องสำคัญในการบริการตนเอง ซึ่งผู้ใช้สามารถตรวจสอบได้จากจุดนี้เช่นเดียวกัน

การบริการอินเทอร์เน็ตและมัลติมีเดีย เป็นจุดต่อไปที่เราจะนำชมค่ะ โดยจุดนี้จะบริการชั่วโมงอินเทอร์เน็ตฟรีแก่สมาชิกเมื่อมาติดต่อยืมเวลาเพื่อค้นคว้าได้คนละไม่เกิน 1 ชั่วโมงด้วยเรามีวัสดุอุปกรณ์ ก่อนข้างจำกัด นอกจากนี้ยังมีบริการระบบมัลติมีเดียโดยจัดหาสื่อที่น่าสนใจไว้ให้บริการ รวมถึงการสืบค้นระหว่างห้องสมุดอื่น ๆ ที่รวบรวมไว้ไว้ในเว็บไซต์ของห้องสมุดคือ <http://lib.surat.psu.ac.th> และจัดให้มีแบบฟอร์มขอใช้บริการผ่านเครือข่ายได้

บริการต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นจัดอยู่ที่ชั้น 2 ของหอบรรณสารสนเทศค่ะ เมื่อลงไปยังชั้น 1 จะพบกับจุดบริการเพื่อสอนหลายด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านข่าวสารทันสมัยจากสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ ซึ่งเราได้จัดมุมชมโทรทัศน์และสื่อภาพยนตร์ สารคดีต่าง ๆ ไว้ให้ผู้ใช้บริการ โดยจัดหูฟังไร้สายเพื่อลดการใช้เสียง โดยบริการด้านสื่อต่าง ๆ นั้นเราจะจัดห้องสื่อโสตทัศนไว้บริการที่ชั้น 2 ด้วย

ก่อนจะออกจากห้องสมุดก็ต้องเจอกับจุดสุดท้ายหรือจุดแรกที่เราเข้ามาค่ะ นั่นคือ จุดตรวจก่อนออกค่ะ เราจะตรวจสอบทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภทด้วยรหัสบาร์โค้ดทรัพยากร โดยนำเข้าเครื่องอ่านเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหลังจากผู้ใช้ได้บริการตนเองมาแล้ว หากไม่ได้รับการยืมเครื่องจะแสดงรายการเพื่อแจ้งให้ผู้ยืมนำไปยืมด้วยตนเองให้เสร็จสิ้นก่อนนำมาให้ตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งจะอนุญาตให้ผ่านออกไปได้ ทั้งนี้จะได้มีการบันทึกรหัสสมาชิกของผู้ใช้บริการที่มีรายการไม่ได้ยืมเพื่อติดตามผลของการบริการตนเองว่าเกิดขึ้น โดยเจตนาหรือไม่เข้าใจการใช้งานของระบบดังกล่าว

นั่นคือจุดบริการหลัก ๆ ที่ห้องสมุดทั่วไปจะต้องจัดให้บริการ ซึ่งแตกต่างกันไปตามงบประมาณที่ได้รับและอาจเป็นเรื่องพื้นฐาน เพราะในขณะที่ห้องสมุดสามารถจัดบริการผู้ใช้ได้หลากหลายทั้งการจัดให้มีฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยต่างๆ การจัดทำเอกสารฉบับเต็ม การจัดทำมีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อบริการผ่านเครือข่าย สิ่งเหล่านั้นจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้มีแหล่งความรู้ได้มากที่สุด ซึ่งเป็นหลักของห้องสมุด โดยการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในงานห้องสมุดนั้นสามารถส่งเสริม ย่นย่อความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งกระทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้าน คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ รวมถึงการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่จะทำอะไรให้ห้องสมุดมีชีวิตเพื่อการบริหารที่ก้าวทันต่อโลกแห่งเทคโนโลยีและการเรียนรู้ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องคิดค้นสิ่งต่าง ๆ เพื่อจัดทำแผนงานให้ได้มาซึ่งกิจกรรมต่างๆ ที่จะตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการได้มาก

ที่สุด สำหรับหอวรรณสารสนเทศนั้นมีแผนงานเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการอีกมากมาย ซึ่งจะต้องบริหารจัดการปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้านเพื่อให้ได้มาซึ่งแผนงานดังกล่าว โดยแผนงานแรกที่กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ คือ การจัดทำระบบชำระค่าปรับด้วยตนเอง จากจุดบริการยืม - คืนด้วยตนเองนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ใช้บริการส่งคืนด้วยตนเองแล้วมีค่าปรับ จะไม่สามารถยืมหรือจองทรัพยากรใดๆ ได้อีก ซึ่งเมื่อมีค่าปรับผู้ใช้บริการจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อชำระค่าปรับให้เสร็จสิ้นก่อนใช้บริการอื่นๆ ต่อไป ดังนั้นเราจึงคิดระบบเปิดบัญชีชำระค่าปรับไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ใช้สามารถจ่ายค่าปรับได้ด้วยตนเอง เมื่อมีค่าปรับสามารถเลือกเมนูจ่ายเงินได้ทันทีโดยไม่ต้องรอติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบริการตนเองได้ทั้งระบบนั่นเอง

นอกจากนี้ การเปิดให้บริการตนเองนั้น รหัสสมาชิกของทุกคนเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ให้มากที่สุด แผนงานจัดทำรหัสผ่านให้กับผู้ใช้จึงสำคัญเช่นกัน เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนได้ใช้รหัสสมาชิกเพื่อบริการตนเองอย่างมั่นใจ เราจึงมีแผนงานจัดทำรหัสผ่านให้กับสมาชิกทุกประเภทลักษณะเดียวกับรหัสเอทีเอ็ม โดยจัดทำรหัสบาร์โค้ดทรัพยากรให้มีตัวอักษรเพื่อป้องกันการป้อนตัวเลขโดยไม่มีความจำเป็นเมื่อต้องการส่งคืนทรัพยากร

การบริการตนเองอีกลักษณะหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมในต่างประเทศคือ การถ่ายเอกสารด้วยตนเอง จากการประสานงานกับหน่วยงาน ร้านค้าที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบข้อมูลว่าขณะนี้ยังไม่มี การนำเครื่องถ่ายเอกสารลักษณะดังกล่าวเข้ามาในประเทศไทย จึงทำให้แผนงานนี้จะต้องการติดต่อประสานงานเพื่อให้ได้มาซึ่ง ครุภัณฑ์ทันสมัยดังกล่าวเพื่อให้บริการตนเองได้อย่างสะดวก อีกด้านหนึ่งต่อไป

ก่อนจะจบการนำห้อง...ห้องสมุดมอ.สุราษฎร์ธานีนั้น ขอฝากถึงผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกท่านว่า ห้องสมุดทุกสถาบันพยายามอย่างยิ่งที่จะสรรหาสิ่งดีมีประโยชน์ต่อสมาชิกเสมอขอเพียงท่านเสนอสิ่งที่ต้องการและเข้าใจในระบบการทำงานที่จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งจะต้องมีปัจจัยรอบด้านอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการที่จะทำให้สิ่งที่ต้องการเหล่านั้นตอบสนองท่านได้ทุกประการหรือไม่ นอกจากนี้ขอฝากถึงคนทำงานในวงการเดียวกันว่า งานต่าง ๆ นั้นหากเราเริ่มงานที่ทำและได้ทำงานที่รักจะไม่เหน็ดเหนื่อยกับการคิดแก้ปัญหาและปรับปรุงพัฒนาเลย ห้องสมุดเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการของคนหมู่มาก เราจึงต้องอดทน รับผิดชอบ และกินไว้ดีกว่าแก้เสมอ แต่เมื่องานที่เราทำเป็นสิ่งที่เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสถาบันนั้นคือผลตอบแทนที่มีค่าแก่คนทำงานมากกว่าสิ่งอื่นใด