

การดำเนินงานที่

The University of Western Australia Library

สายพิณ วิไลรัตน์ *

เมื่อปี พ.ศ. 2538 ผู้เขียนได้รับทุนภายใต้โครงการแลกเปลี่ยนบุคลากร ระหว่างมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ กับ The University of Western Australia ให้เดินทางไปดูงานด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ (Information Technology) ที่ห้องสมุดของ The University of Western Australia ประเทศ
ออสเตรเลีย ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม - 10 กันยายน 2538 เป็นเวลา 1 เดือน

สำหรับโปรแกรมการดูงานทางฝ่าย Staff Training & Development ของห้องสมุด UWA
เป็นผู้จัดให้ตามความต้องการของผู้เขียน ซึ่งได้เสนอโครงการไปพร้อมกับการขอรับทุน อย่างไรก็ตาม
ในการเดินทางไปดูงานครั้งนี้ โปรแกรมที่ทางห้องสมุดของ UWA จัดให้เป็นการ Visit Study มากกว่า
การไปฝึกอบรม ทั้งนี้เป็นเพราะว่าระบบอัตโนมัติที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ใช้
แตกต่างกันกับที่ห้องสมุดของ UWA ใช้ เช่นห้องสมุด UWA ใช้ระบบ INNOPAC และระบบ CD
Plus สำหรับฐานข้อมูลซีดี-รอม ในขณะที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ใช้ระบบ DYNIX และระบบ

* หัวหน้างานบริการข้อมูลพิเศษ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

CD-ROM Network เป็นต้น การไปดูงานครั้งนี้ นอกจากห้องสมุดของ UWA แล้ว คุณ Peter Brown ซึ่งเป็น Staff Training & Development ยังได้จัดโปรแกรมให้ไปดูงานที่ห้องสมุดอื่น ๆ อีก 3 แห่ง คือ ห้องสมุด TAFE สถาบัน Advanced Manufacturing Technologies Centre, Curtin University of Technology Library และ The Library and Information Services of Western Australia ผู้เขียนขอสรุปโปรแกรมการดูงานดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 (14 ส.ค. - 18 ส.ค. 2538) สำหรับวันแรกจะเป็นการแนะนำและนำชมห้องสมุดของ UWA โดยเริ่มตั้งแต่เข้าพบผู้อำนวยการ คือ Mr. Arthur Ellis ในโอกาสนี้ Mr. Arthur Ellis ได้อธิบายถึงโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งสายงานของห้องสมุด UWA พร้อมทั้งภาระหน้าที่ของห้องสมุด หลังจากนั้นคุณ Peter Brown ได้นำชม The Reid Library ซึ่งทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางในการบริหารงานรวมทั้งนำชมห้องสมุดคณะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้วิธีการสร้าง WWW (World Wide Web) และ CWIS (Campus Wide Information System) ได้มีโอกาสดูงานการให้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ด้วยระบบ CD Plus ซึ่งห้องสมุดของ UWA ได้ใช้ซอฟต์แวร์ของบริษัท OVID และให้บริการซีดี-รอมด้วยระบบนี้ จำนวน 3 ฐาน คือ Medline Psycinfo และ Wilson Business Abstracts ระบบนี้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้ทั้งระยะใกล้และระยะไกล (Remote Access) ส่วนฐานข้อมูลซีดี-รอม อื่น ๆ ยังให้บริการแบบ Standalone โดยแยกฐานตามสาขาวิชาไปให้บริการตามห้องสมุดคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังได้ดูงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่งานนี้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบ ABN (Australian Bibliographic Network) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลบรรณานุกรมแห่งชาติของประเทศออสเตรเลียระบบนี้ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์วิเคราะห์เลขหมู่ได้มาก หลังจากนั้นได้มีงานบริการจ่าย-รับ โดยใช้ระบบ INNOPAC ได้มีโอกาสพูดคุยและซักถามปัญหาทางด้านการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุดกับ Mr. Stephen Treiry ซึ่งมีตำแหน่งเป็น the Manager ของแผนก Information Technology ที่แผนกนี้จะมีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ส่วนใหญ่จบการศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ และคอมพิวเตอร์มีหน้าที่รับผิดชอบทุกอย่างเกี่ยวกับการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในงานห้องสมุดทั้งในด้านการดูแล การพัฒนา การเป็นที่ปรึกษาในกรณีที่ห้องสมุดจะนำระบบอัตโนมัติใหม่ ๆ มาใช้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแตกต่างจากห้องสมุดในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่จะไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรงทำงานในห้องสมุดมักจะต้องขอความช่วยเหลือจากศูนย์คอมพิวเตอร์นอกจากนี้ยังมีโอกาสไปดูระบบ DYNIX ที่ห้องสมุด TAFE ของสถาบัน Advanced Manufacturing Technologies Centre ซึ่งขณะนั้นเป็น Version 140 โดยเริ่มใช้เพียง 2 โมดูล คือ Circulation module และ Acquisition module และจากการซักถามคุณ Mark Bickerton ซึ่งเป็นหัวหน้าห้องสมุดบอกว่าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ห้องสมุดแห่งนี้เป็นห้องสมุดขนาดเล็ก มีหนังสือประมาณ 40,000 เล่ม

สัปดาห์ที่ 2 (21 ส.ค. - 25 ส.ค. 2539) ได้มีโอกาสเข้าพบ Mr. Arthur Ellis อีกครั้ง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานในสัปดาห์แรกให้ทราบ นอกจากนี้ยังได้เยี่ยมชมห้องสมุดคณะต่าง ๆ ใน UWA อีก คือ Music Library, Business Library และ Medical Library ในห้องสมุดแต่ละแห่งได้มีโอกาสพูดคุย และซักถามปัญหา กับบรรณารักษ์ (Subject Librarian) รวมทั้งสังเกตการณ์การให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการนำส่งเอกสาร (Document delivery) และ บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลต่างประเทศ เช่น Uncover, FirstSearch, Eureka เป็นต้น

สัปดาห์ที่ 3 (28 ส.ค. - 31 ส.ค. 38) ได้ไปเยี่ยมชม Scholars' Centre เป็นแผนกหนึ่งเทียบเท่าห้องสมุดคณะ ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 ของอาคาร Reid Library แผนกนี้จะให้บริการเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป อาจารย์ นักวิจัย เน้นการให้บริการเพื่อการค้นคว้า วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสืบค้นสารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ (electronic sources) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษอื่น ๆ เช่น วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ของ UWA (The University of Western Australia Publication) นอกจากนี้ยังได้ดูระบบ CD-ROM Network ที่ Curtin University of Technology Library ที่ห้องสมุดแห่งนี้มีฐานข้อมูลซีดี-รอมให้บริการเกือบทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน ประมาณ 58 ฐาน ในจำนวนนี้ให้บริการในระบบ CD-ROM Network จำนวน 39 ฐานส่วนที่เหลือให้บริการแบบ standalone เนื่องจากมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายค่า License สำหรับ network version

สัปดาห์ที่ 4 (4 ก.ย. - 8 ก.ย. 38) สำหรับสัปดาห์สุดท้ายได้มีโอกาสไปเยี่ยมชม The Library and Information Services of Western Australia เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดประชาชน ประชาชนโดยทั่วไปทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้ ที่ห้องสมุดแห่งนี้ได้ดู Collection เกี่ยวกับ Western Australia และ State Archived of Western Australia ซึ่งจัดหาได้ค่อนข้างสมบูรณ์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีวัสดุทุกประเภทเท่าที่จะหาได้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ ภาพถ่าย แผนที่ เทป วัสดุย่อส่วน ภาพเขียน ใช้ระบบ INNOPAC ในการดำเนินงานห้องสมุด และสุดท้ายได้ไปเยี่ยมชมห้องสมุดคณะใน UWA อีก 3 แห่งคือ Mathematics and Physical Sciences Library, Law Library และ Biological Sciences Library สำหรับที่ห้องสมุด Biological Sciences Library ได้มีโอกาสเห็นวิธีและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกฐานข้อมูล ซีดี-รอมมาให้บริการในระบบ CD-ROM NETWORK ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาค่อนข้างละเอียด กล่าวคือจะพิจารณาทั้งในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีมากน้อยแค่ไหน ทัศนภาพของฐานข้อมูลความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิต หรือ ผู้จำหน่าย ซอร์ฟแวร์ และ ฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้ ราคาของฐานข้อมูล ที่สำคัญคือ License ของผู้ผลิต ผู้เขียนมีเวลาเหลือ 2 วัน สำหรับเขียนรายงานส่งผู้บริหารของห้องสมุด UWA

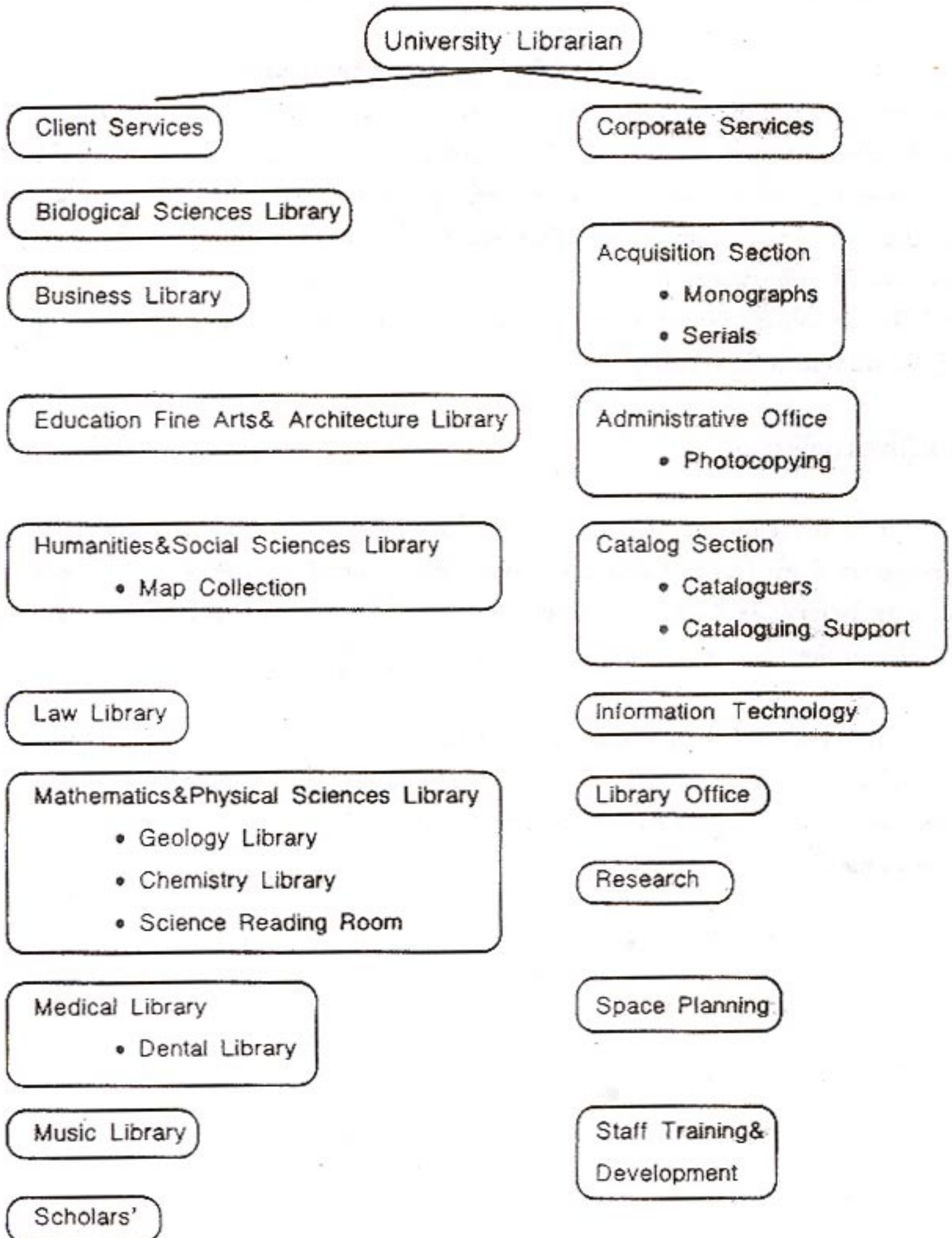
สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดผู้เขียนขอสรุปประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

The Reid Library ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริหารงานตั้งอยู่ที่ถนน Nedlands, Western Australia เป็นอาคาร 4 ชั้น รวมทั้งชั้นใต้ดิน อาคารชั้นใต้ดินส่วนใหญ่จะเป็นห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ งานเทคนิคของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร Geology Library อาคารชั้น 1 เป็น Humanities and Social Sciences Library อาคารชั้น 2 เป็น Scholars' Centre และอาคารชั้น 3 เป็น Business Library ส่วนห้องสมุดคณะอื่น ๆ จะแยกกันไปตามอาคารต่าง ๆ ปัจจุบันห้องสมุดของ UWA มีหนังสือประมาณ 1,183,920 เล่ม บอกรับวารสารฉบับปัจจุบันกว่า 6,000 ชื่อ และมีผู้ปฏิบัติงานตามห้องสมุดต่าง ๆ จำนวน 143 ตำแหน่ง ในจำนวนนี้มีทั้งตำแหน่งประจำ และ ผู้ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาอีกจำนวนหนึ่ง

การบริหารงานห้องสมุด

การบริหารงานห้องสมุดของ The University of Western Australia มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจสำหรับงานบริการส่วนงานเทคนิคจะดำเนินการรวมกันที่ห้องสมุดซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริหารงาน คือ Reid Library ห้องสมุดของ UWA มีการแบ่งสายงานความรับผิดชอบชัดเจนโดยจะเน้นพิจารณาในด้านความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นสำคัญ

ในการบริหารงานห้องสมุดจะมีการประชุมบรรณารักษ์ระดับหัวหน้า จากห้องสมุดคณะทุกสัปดาห์ เพื่อปรึกษาหารือหรือช่วยกันแก้ปัญหา อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมี Reid Library เป็นศูนย์กลางการบริหารงาน สำหรับการบริหารงานของห้องสมุด UWA จัดแบ่งสายงานดังนี้



1. CLIENT SERVICES ประกอบด้วยห้องสมุดคณะต่าง ๆ คือ Biological Sciences Library, Business Library, EDFAA Library, Humanities and Social Sciences Library, Law Library, Mathematics and Physical Sciences Library (รวม Geology Library, Chemistry Library, Science Reading Room) Medical Libraries (รวม Dental Library) Music Library และ Scholars' Centre ห้องสมุดคณะมีหน้าที่เฉพาะให้บริการ และช่วยเหลือผู้ใช้ทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สารนิเทศตรงตามความต้องการรวมทั้งศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนา Collection บรรณารักษ์ระดับหัวหน้าของห้องสมุดคณะทุกแห่ง จะมีความรู้ในสาขาที่ให้บริการค่อนข้างลึกซึ่งเนื่องจากจะจบการศึกษาในสาขานั้น ๆ ส่วน The Scholars' Center มีหน้าที่ให้บริการเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป อาจารย์ นักวิจัย โดยเน้นการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งฐานแหล่งข้อมูลที่อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic sources) รวมทั้งบริการข้อมูลพิเศษอื่น ๆ เช่น วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ของUWA (The University of Western Australia Publication)

2. Corporate Services ประกอบด้วย

- Aquisition Section มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารนิเทศเข้าห้องสมุด โดยแยกเป็น 2 แผนก คือ Monograph Unit และ Serials Unit ในการจัดหาจะมีทั้งการจัดซื้อ ขอรับบริจาค และแลกเปลี่ยน

- Administration Office มีหน้าที่จัดหาวัสดุประเภทอื่น ๆ เข้าห้องสมุดนอกเหนือจากหนังสือ และวารสาร รวมทั้งดูแลเรื่องการถ่ายเอกสาร รวบรวม และจัดเก็บข้อมูล และสถิติเกี่ยวกับห้องสมุด และบุคลากร

- Cataloguing Section แยกเป็น 2 แผนกคือ Original Cataloguing Unit มีหน้าที่ในการวิเคราะห์เลขหมู่ ซึ่งที่ห้องสมุด UWA ใช้ระบบ Dewy Decimal Classification และแผนก Cataloguing Support Unit มีหน้าที่จัดเตรียมวัสดุที่วิเคราะห์เลขหมู่แล้ว เพื่อนำไปขึ้นชั้น เช่นทำ spine label เป็นต้น

- Information Technology Section รับผิดชอบเกี่ยวกับการนำระบบอัตโนมัติหรือเทคโนโลยีสารนิเทศมาใช้ในห้องสมุด ทุกอย่างตั้งแต่ การ installs การบริหาร การออกแบบระบบ (designs) การพัฒนาระบบ (develops) การดูแลรักษา และทำนุบำรุงระบบ (maintenances) การแก้ปัญหา การให้คำปรึกษาในกรณีที่ห้องสมุดจะนำระบบอัตโนมัติใหม่ ๆ มาใช้

- Library Office ทำหน้าที่พิมพ์จดหมาย หรือเอกสารต่าง ๆ ตามความต้องการของบุคลากรห้องสมุด รับ - ส่งจดหมาย และพัสดุภัณฑ์ จัดเตรียมเอกสารฉบับซ้ำ (Duplication) เพื่อการแลกเปลี่ยน รวมทั้งงานเลขานุการสำหรับ The University Librarian

- Research รับผิดชอบเกี่ยวกับ Research Projects ของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนางานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- Space Planing รับผิดชอบเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่ของห้องสมุด เช่น การจัดสรรเนื้อที่ใช้สอยภายในอาคาร การสร้างอาคารใหม่ เป็นต้น

- Staff Training & Development รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด เช่น การศึกษาต่อ การอบรม การดูงาน การประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนบุคลากร การฝึกงานของนักศึกษา เป็นต้น

การดำเนินงาน และบริการอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

1. การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) ห้องสมุดคณะทุกแห่งจะจัดโปรแกรมสอนและอบรมผู้ใช้บริการที่สนใจโปรแกรมการสอนมีทั้งแบบเป็นทางการคือสอนในห้องเรียนและไม่เป็นทางการ เช่น นำชมห้องสมุด (Library Tours) การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ สำหรับหัวข้อที่สอน เช่น วิธีการสืบค้นสารนิเทศผ่านระบบ Internet การสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล cd-rom เป็นต้น

2. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุด UWA ทุกคณะจะให้บริการนี้ผู้ใช้บริการจะได้รับเอกสารค่อนข้างรวดเร็วกล่าวคือถ้าเป็นเอกสารจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศออสเตรเลีย ผู้ใช้จะได้รับภายใน 48 ชั่วโมง ทั้งนี้เพราะสามารถตรวจสอบรายการเอกสารจาก ABN (Australian Bibliographic Network) ส่วนการติดต่อกับฐานข้อมูลอื่นๆ ในต่างประเทศค่อนข้างรวดเร็ว เช่น Uncover ในประเทศสหรัฐอเมริกา การติดต่อส่วนใหญ่ใช้ Electronic Mail

3. บริการซีดี-รอม ด้วยระบบ CD Plus ห้องสมุด UWA ได้เริ่มใช้ระบบนี้เมื่อปี ค.ศ. 1994 โดยใช้ซอฟต์แวร์ของบริษัท OVID ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานซีดี-รอม ด้วยระบบนี้ 3 ฐาน คือ Medline, Psynio และ Wilson Business Abstracts โดยสามารถสืบค้นได้ทั้งจากเทอร์มินอลในห้องสมุด และ สืบค้นข้อมูลระยะไกล (Remote Access) จากข้างนอกได้

4. การถ่ายเอกสาร (Photocopying) ห้องสมุด UWA ได้ใช้ระบบ CopyPlus สำหรับการถ่ายเอกสาร ระบบนี้จะทำงานโดยใช้ Swipe card และผู้ใช้บริการจะต้องมี Deposit account นอกจากที่ห้องสมุด UWA แล้วผู้ใช้บริการยังสามารถใช้ Swipe card เดียวกันได้ทั้งที่ Murdoch Universities และ Edith Cowan University ด้วยเพราะใช้ระบบเดียวกัน แต่จะต้องมี Deposit account ของห้องสมุดแต่ละแห่ง ระบบนี้ค่อนข้างสะดวกและไม่ต้องใช้บุคลากรในการถ่ายเอกสาร

5. Current Contents, Firstsearch (WorldCat หรือ OCLC), Eureka (BIB หรือ RLIN) ผู้ใช้บริการของห้องสมุด UWA สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบ Library catalogue หรือ ผ่านระบบ internet ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น แต่ต้องมี password

ซึ่งสามารถขอได้ที่ห้องสมุดคณะทุกคณะทั้งนี้เพราะห้องสมุดได้สมัครเป็นสมาชิกและจ่ายค่าสมาชิกเป็นรายปีในรูปแบบ network version ให้กับ CAUL ซึ่งโครงการนี้เป็นความร่วมมือที่จะใช้งบประมาณร่วมกันของห้องสมุด โดยมี The Committee of Australia University Librarian (CAUL) เป็นผู้รับผิดชอบ Current contents เป็นหน้าสารบัญวารสารใหม่ ทุกสาขาวิชากว่า 4000 รายชื่อ Eureka เป็นข้อมูลหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอเมริกา ประมาณ 1 ล้านระเบียน และ FirstSearch เป็นฐานข้อมูลหนังสือห้องสมุดมหาวิทยาลัยหน่วยงานรัฐบาลและห้องสมุดประชาชนในประเทศสหรัฐอเมริกาประมาณ 30 ล้านระเบียน

การดำเนินงานครั้งนี้ทำให้ผู้เขียนได้รับประโยชน์และความรู้มากเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านการใช้งานการให้บริการและคิดว่าสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น