

บทที่ 2

ปรัชญาวรรณกรรม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ 1) เนื้อหาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ ความหมาย และขอบเขตเนื้อหาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2) การดำเนินงานห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในด้านการบริหาร งานเทคนิค และการบริการ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วิทยาศาสตร์สุขภาพ

ความหมายของวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Sciences) เป็นสาขาหนึ่งของสาขาวิชาแพทย์ ซึ่งได้นำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับสุขภาพของมนุษย์ การวิจัยในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพแบ่งได้ 2 ส่วน คือ การศึกษาและการทำวิจัยเพื่อนำเอาความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้สุขภาพดีขึ้นหรือรักษาโรคต่าง ๆ และศึกษาทำความเข้าใจว่าระบบร่างกายของมนุษย์ทำงานอย่างไร การวิจัยของวิทยาศาสตร์สุขภาพตั้งอยู่บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ ได้แก่ วิชาชีววิทยา เคมี ฟิสิกส์ และวิทยาศาสตร์สังคม (Wikipedia, the free encyclopedia, 2003) วิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบด้วย สาขาแพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สาธารณสุขศาสตร์ กายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัด วิทยาศาสตร์การแพทย์ เวชศาสตร์เขตร้อนและโภชนาการ (วิทย์ เทียงบูรณธรรมและเกษม เทียงบูรณธรรม, 2533 ; กุหลาบรัตนสังธรรม และคณะ, 2546)

ความรู้หรือวิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมีลักษณะเป็นกระบวนการทางพลวัต (dynamic process) ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตามผลการสำรวจศึกษาและค้นคว้าวิจัยของบรรดานักวิทยาศาสตร์ นักประดิษฐ์ หรือนักวิชาการในสาขาที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาสาระจึงอาจไม่คงที่หรือตายตัว (static) เป็นเช่นนั้นเสมอไป โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกำลังเจริญเต็มที่จนทำให้ความรู้ทางด้านนี้ได้เพิ่มทวีขึ้นตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากเรื่องราวที่เกี่ยวกับร่างกายและจิตใจ รวมทั้งชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์เรานั้นยังมีอีกมากมายที่จัดว่าเป็นสิ่งเร้นลับหรือสลับซับซ้อนซึ่งมนุษย์ยังหาคำตอบหรือข้อเท็จจริงไม่ได้ตามธรรมชาติแล้ววิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เนื้อหาสาระจึงเป็นแบบผสมผสานหรือบูรณาการมาจากวิชาการหลายสาขา เช่น การแพทย์ การพยาบาล การสาธารณสุข ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา จิตวิทยาและสังคมวิทยา โดยเน้นสิ่งค้นพบที่มีประโยชน์กับการนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน เพื่อมุ่งหมายให้คนเราพ้นจากโรคภัยไข้เจ็บและอุบัติเหตุต่าง ๆ รวมทั้งมีชีวิตที่ยืนยาวและอยู่อย่างมีความสุข (สุชาติ โสภประยูร, 2542)

ขอบเขตเนื้อหาของสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

วิทยาศาสตร์สุขภาพ ครอบคลุมสาขาการแพทย์และวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยหอสมุดแพทย แห่งชาติอเมริกัน (U.S. National Library of Medicine) ได้จำแนกเนื้อหาทางด้าน การแพทย์และ สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (National Library of Medicine, 1995) ดังนี้

1. การแพทย์พื้นฐาน (Preclinical Sciences) ประกอบด้วย

1.1 กายวิภาคศาสตร์มนุษย์ (Human Anatomy) ได้แก่ เนื้อหาด้านวิทยาการเกี่ยวกับเนื้อเยื่อ การเจริญเติบโตของตัวอ่อน

1.2 สรีรวิทยา (Physiology) ได้แก่ เนื้อหาด้านสรีรวิทยาของมนุษย์

1.3 ชีวเคมี (Biochemistry) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับสารเคมีในอาหาร คุณค่าทางโภชนาการ

1.4 เภสัชวิทยา (Pharmacology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับยา ประเภท คุณสมบัติ และปฏิกิริยาของยากับระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เภสัชกรรมและสมุนไพร

1.5 จุลชีววิทยาและวิทยาภูมิคุ้มกัน (Microbiology and Immunology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับแบคทีเรีย ไวรัส ภูมิคุ้มกันโรคต่างๆ

1.6 ปรสิตวิทยา (Parasitology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับโปรโตซัว พยาธิ หนอน แมลง ไร หมัด และยุง

1.7 พยาธิวิทยาคลินิก (Clinical Pathology) ได้แก่ เนื้อหาด้านการวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ

1.8 พยาธิวิทยา (Pathology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการกำเนิดของโรคในร่างกาย อากาโรโดยทั่วไปของโรค

2. การแพทย์และวิชาที่เกี่ยวข้องทางการแพทย์ (Medicine and related subject) ประกอบด้วย

2.1 อาชีพทางด้านสุขภาพ (Health Professions) ได้แก่ เนื้อหาด้านการบริหาร ทางการแพทย์ นิติเวชศาสตร์

2.2 สาธารณสุขศาสตร์ (Public Health) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับสถิติทาง การแพทย์ สังคมศาสตร์การแพทย์ การบริหารสาธารณสุข อาชีวอนามัย อนามัยครอบครัว สุขศึกษา สาธารณสุขมูลฐาน วิทยาการระบาด

2.3 เวชปฏิบัติ (Practice of Medicine) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการตรวจและ การวินิจฉัยโรค การบำบัดรักษาโรค

2.4 โรคติดต่อ (Communicable Diseases) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับโรคติดต่อ ทั่วไป โรคติดต่อประเภทต่างๆ

2.5 โภชนาการผิดปกติ (Nutrition Disorder) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับโรคขาดธาตุ อาหารต่างๆ

2.6 โรคที่เกี่ยวกับการเผาผลาญอาหาร (Metabolic Diseases) ได้แก่ เนื้อหา เกี่ยวกับความผิดปกติของการเผาผลาญในร่างกาย โรคอ้วน ภาวะไขมันบกพร่อง

2.7 โรคที่เกี่ยวกับภูมิคุ้มกันและเนื้อเยื่อคอลลาเจน ภูมิไวเกิน (Immunologic and Collagen Diseases, Hypersensitivity) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง

2.8 อากาโรพิษเนื่องจากสัตว์ (Animal Poisons) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับสัตว์มีพิษ ประเภทต่างๆ

2.9 อากาโรพิษเนื่องจากพืช (Plant Poisons) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับพืชเป็นพิษ ประเภทต่างๆ

2.10 โรคและการบาดเจ็บ สาเหตุจากตัวกระทำทางกายภาพ (Diseases and Injuries Caused by Physical Agents) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการบาดเจ็บจากไฟฟ้า การบาดเจ็บจากรังสี การบาดเจ็บจากการเคลื่อนไหว การรบกวนจากเสียงสั่นสะเทือน ความกด อากาศสูง ภาวะร่างกายมีอุณหภูมิต่ำกว่าปกติ

2.11 เวชศาสตร์การบินและการแพทย์อวกาศ (Aviation and Space Medicine) ได้แก่ เนื้อหาด้านเวชศาสตร์การบิน เช่น การทดสอบมาตรฐานของร่างกาย การทดสอบความเร็ว อุบัติเหตุทางอากาศและอุปกรณ์ป้องกันการแพทย์อวกาศ

2.12 ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก (Musculoskeletal System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อและโครงกระดูกโดยทั่วไปและที่เกี่ยวข้องกับเนื้อเยื่อส่วนต่างๆ ของระบบกล้ามเนื้อและโครงกระดูก

2.13 ระบบทางเดินหายใจ (Respiratory System) ได้แก่ เนื้อหาด้านระบบการหายใจโดยทั่วไป ศัลยกรรมทรวงอก

2.14 ระบบหัวใจร่วมหลอดเลือด (Cardiovascular System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบหัวใจร่วมหลอดเลือดโดยทั่วไป หัวใจ หลอดเลือด

2.15 ระบบเกี่ยวกับเลือดและต่อมน้ำเหลือง (Hemic and Lymphatic System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบทางเดินของเลือดและน้ำเหลืองโดยทั่วไป การสร้างเม็ดเลือด เม็ดเลือดแดง โรคโลหิต กลุ่มเลือด ธนาคารเลือด โรคต่อมน้ำเหลืองอักเสบ ระบบน้ำเหลือง

2.16 ระบบเกี่ยวกับการย่อยอาหาร (Digestive System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบกระเพาะอาหารและลำไส้โดยทั่วไป ทวารหนักและลำไส้ใหญ่ ตับและทางเดินน้ำดี ตับอ่อน ศัลยกรรมช่องท้อง

2.17 ระบบปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์ (Urogenital System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์โดยทั่วไป ไต หลอดไต กระเพาะปัสสาวะ อวัยวะสืบพันธุ์ชาย

2.18 ระบบต่อมไร้ท่อ (Endocrine System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบต่อมไร้ท่อโดยทั่วไป ต่อมธัยรอยด์ ต่อมพาราธัยรอยด์ ต่อมธัยมัส ต่อมพิทูอิทารีรี่ ต่อมหมวกไต ต่อมเพศ

2.19 ระบบประสาท (Nervous System) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับระบบประสาทโดยทั่วไป ระบบประสาทส่วนกลาง

2.20 จิตเวชศาสตร์ (Psychiatry) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการทดสอบทางจิต จิตวิทยาชุมชน โรคจิตประเภทต่างๆ การบำบัดรักษาโรค ความผิดปกติทางสมอง

2.21 รังสีวิทยา รังสีวินิจฉัย (Radiology , Diagnostic Imaging) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการบันทึกภาพด้วยรังสี การรักษาด้วยรังสี รังสีเรเดียม กัมมันตภาพรังสี

2.22 ศัลยศาสตร์ (Surgery) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการผ่าตัดโดยทั่วไป การเตรียมผ่าตัด และอุปกรณ์ผ่าตัด การระงับความรู้สึก ศัลยกรรมตกแต่ง การปลูกถ่ายอวัยวะ

2.23 นรีเวชวิทยา (Gynecology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับมดลูกและคอมดลูก
 เต้านม ความผิดปกติด้านร่างกายของสตรี

2.24 สูติศาสตร์ (Obstetrics) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการตั้งครรภ์ การคลอด
 ศัลยกรรมทางสูติศาสตร์ระยะหลังคลอด

2.25 ตจวิทยา (Dermatology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับสุขวิทยาผิวหนัง
 โรคผิวหนัง ผิวหนังอักเสบและการติดเชื้อ การบำบัดรักษาโรคผิวหนัง

2.26 กุมารเวชศาสตร์ (Pediatrics) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพของเด็ก
 โภชนาการและการเลี้ยงดูเด็ก โรคเกี่ยวกับเด็ก พฤติกรรมของเด็ก ความผิดปกติทางจิตของเด็ก

2.27 เวชศาสตร์ผู้สูงอายุ โรคเรื้อรัง (Geriatrics , Chronic Diseases) ได้แก่
 เนื้อหาเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายของวัยชรา สุขภาพของวัยชรา จิตเวชศาสตร์ของ
 วัยชรา โรคเรื้อรัง

2.28 ทันตแพทยศาสตร์ ศัลยกรรมช่องปาก (Dentistry , Oral Surgery) ได้แก่
 เนื้อหาเกี่ยวกับทันตกรรมป้องกัน ทันตกรรมจัดฟัน การทำฟันปลอม ศัลยกรรมช่องปาก
 โรคเกี่ยวกับปากและฟัน

2.29 โสต ศอ นาสิก ลาริงซ์วิทยา (Otorhinolaryngology) ได้แก่ เนื้อหา
 เกี่ยวกับหู จมูกและโพรงจมูก บริเวณคอหอย กลัองเสียง

2.30 จักษุวิทยา (Ophthalmology) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับตา ส่วนต่าง ๆ ของตา
 ความผิดปกติของประสาทตา การตรวจวัดสายตา เครื่องมือช่วยเกี่ยวกับความบกพร่องทางตา
 ปัญหาเกี่ยวกับโรคตา

2.31 โรงพยาบาลและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ต่อสุขภาพ (Hospitals and
 Other Health Facilities) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล การจัดแผนกและหน่วยงาน
 ในโรงพยาบาล

2.32 การพยาบาล (Nursing) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับปรัชญาและจริยธรรม
 การศึกษาพยาบาล การบริหารการพยาบาล การบริการพยาบาล การพยาบาลเฉพาะสาขา
 เทคนิคการพยาบาล เฉพาะโรค การปฏิบัติงานของพยาบาล

2.33 ประวัติการแพทย์ (History of Medicine) ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติทาง
 การแพทย์สมัยต่าง ๆ ประวัติทั่วไปทางการแพทย์ ทันตแพทยศาสตร์ และจิตเวชศาสตร์

การจำแนกเนื้อหาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพของหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกันมีจุดมุ่งหมายเพื่อแบ่งเนื้อหาสิ่งพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพโดยตรง จึงแบ่งเนื้อหาสิ่งพิมพ์สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างละเอียดและทันสมัยครอบคลุม 41 สาขาวิชา สอดคล้องกับการเรียนการสอนและภาคปฏิบัติทางการแพทย์ และแบ่งตามอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายอย่างเป็นระบบ โดยผสมกับโรคที่เกิดขึ้นกับอวัยวะ นั้น ๆ ช่วยให้สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกันอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน จึงเป็นการจำแนกเนื้อหาสาขาวิชาที่เหมาะสมกับห้องสมุดเฉพาะทางด้านการแพทย์และห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ฉันทนา เวชโอสถศีกดา, 2535)

การดำเนินงานในห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สนับสนุนการเรียนการสอนในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของมนุษย์ ให้กับแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักวิจัย เภสัชกร รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Massachusetts Board of Library Commissioners, 2004) ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการจัดระบบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับผู้ที่อยู่ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพให้ได้รับประโยชน์จากห้องสมุดสูงสุด

การดำเนินงานห้องสมุด ประกอบด้วย

1. การบริหาร
2. งานเทคนิค
3. การบริการ

1. การบริหาร

การบริหารงานในห้องสมุดแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสถานภาพและปัจจัยต่างๆ ของห้องสมุด การบริหารงานของห้องสมุดได้มีการนำหลายทฤษฎีมาประยุกต์ใช้และมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดมีระบบบริหารงาน 2 ระบบ (Stueart and Moran, 2003 : 161) ดังนี้

1. ระบบบริหารแบบรวมอำนาจไว้ศูนย์กลาง (Centralization) เป็นการบริหารงานที่รวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางขององค์กร มีอำนาจการปกครองเป็นลักษณะลำดับชั้น การตัดสินใจและอำนาจทั้งหมดขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารสูงสุด ซึ่งเป็นการบริหารลักษณะมีอำนาจบังคับสั่งการและควบคุมไว้ที่ศูนย์กลาง เช่น หอสมุดกลาง เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านเทคนิคต่างๆ ตลอดจนการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการแก่ห้องสมุดทุกแห่งในสถาบันของตนเอง ทั้งหอสมุดและห้องสมุดคณะต่างๆ ดังนั้นห้องสมุดเหล่านี้มีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น

2. ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการบริหารที่องค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้ เป็นการบริหารที่ประกอบไปด้วยความร่วมมือ เนื่องจากบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์กรจะมีการดำเนินการจากศูนย์กลางลงสู่ส่วนล่าง ซึ่งบุคลากรจะอยู่ระหว่างศูนย์กลางและส่วนล่าง เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีห้องสมุดหลายแห่งภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่างๆ ได้แก่ ร่วมมือกันในการจัดทำรายการออนไลน์ การจัดทำบรรณานุกรม และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

จากรูปแบบการบริหารงานทั้งสองแบบ ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องยึดรูปแบบการบริหารงานเพียงรูปแบบเดียว แต่สามารถเลือกระบบการบริหารงานทั้งสองแบบ มาประยุกต์ใช้ได้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพราะห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมมีความพร้อมศักยภาพและสถานภาพหรือเงื่อนไขแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นการบริหารงานก็ควรที่จะเลือกรูปแบบและผสมผสานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

1.1 โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) ระบุว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะมีสถานภาพเท่ากับหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ ผู้บริหารห้องสมุดควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา

ตามโครงสร้างการทำงานที่ได้ตั้งไว้เป็นเกณฑ์มาตรฐานจะทำให้ผู้บริหารห้องสมุดมีอำนาจในการบริหารงานภายในหน่วยงานอย่างเต็มที่ก่อให้เกิดรูปแบบการทำงานที่เป็นอิสระ มีความชัดเจนในการทำงานและการสั่งการก่อให้เกิดผลด้านการปฏิบัติงานตามที่ตั้งเป้าหมายได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม ในการทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะมาจากปัจจัยภายนอกห้องสมุด เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าทางวิทยาการ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน ทรัพยากร บุคลากร แหล่งทุนและงบประมาณ จำนวนผู้ใช้บริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นผลต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งสิ้น

ห้องสมุดมีความสำคัญในฐานะเป็นหน่วยงานทางวิชาการที่สำคัญ ควรกำหนดนโยบายการบริหารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบบสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารควรทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงานของห้องสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544) การกำหนดโครงสร้างที่ดีควรมีความยืดหยุ่น คล่องตัว สอดคล้องกับการบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัย และเอื้อต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของหน่วยงานและสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (ACRL, 1995 : 253-255)

1.2 การแบ่งฝ่ายงาน

ห้องสมุดเป็นองค์กรหนึ่ง ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน แต่เดิมห้องสมุดเป็นองค์กรที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในปัจจุบันห้องสมุดเป็นลักษณะแบบผสมผสาน (Hybrid Library) ซึ่งมีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรวมถึงสื่อดิจิทัลด้วย (Stueart and Moran, 2003 : 124) ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านบริหาร ด้านเทคนิค และด้านบริการ เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดกับผู้ใช้บริการ สภาพการณ์โครงการจัดองค์กรของห้องสมุดในปัจจุบัน เป็นโครงสร้างองค์กรที่มุ่งในแง่ของปริมาณ (Quantity) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่เพื่อเน้นคุณภาพ (Quality) และเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ห้องสมุดควรมีฝ่ายหลัก ๆ อยู่เพียง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการทางด้านเทคนิค และฝ่ายบริการผู้ใช้ (อภิรักษ์ ประกอบผล, 2541 : 4) เพื่อที่จะแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ทำให้เป็นระบบในการทำงาน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับห้องสมุดแต่ละแห่งว่ามีการแบ่งฝ่ายงานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับภาระงาน และบุคลากรที่ต้องจัดสรรให้ลงตัว เพื่อที่จะทำให้การทำงานเป็นระบบ และทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 นโยบาย

จรัส สุวรรณมาลา (2529 : 5) ให้ความหมายว่า นโยบาย หมายถึง หลักการหรือแนวทางดำเนินงานขององค์การ ซึ่งผู้มีอำนาจหน้าที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้ชี้นำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และได้กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายไว้ สรุปได้ดังนี้

1. นโยบายเป็นเครื่องชี้นำการวางแผน ซึ่งหมายถึงการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน หรือองค์การเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการวางแผน รวมทั้งการกำหนดลักษณะโครงการกิจกรรมของหน่วยงานและการเตรียมการอื่นๆ

2. นโยบายเป็นเครื่องชี้นำการบริหาร โดยมีลักษณะดังนี้

2.1 นโยบายช่วยสนับสนุนให้มีการตัดสินใจในทิศทางที่ถูกต้องกล่าวคือนโยบายขององค์การหรือหน่วยงานใดก็จะเป็นแนวทางการวินิจฉัยสั่งการสำหรับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 นโยบายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร หน่วยงานหรือองค์การใดที่ไม่มีการกำหนดไว้แน่นอนมักจะเกิดปัญหายุ่งยากในการวินิจฉัยสั่งการหลายประการ เช่น เกิดความล่าช้า สับสนในการปฏิบัติ ขาดความน่าเชื่อถือเนื่องจากสั่งการไม่คงเส้นคงวา

2.3 นโยบายสาธารณะ เป็นลักษณะการกำหนดการจัดสรรผลประโยชน์ในสังคมและการพัฒนาประเทศ เพราะนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือชี้นำการบริหารงาน

1.4 การวางแผน

การวางแผนเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการในอนาคตไว้ล่วงหน้า เพื่อพัฒนาแนวทางที่จะปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นทางเลือกไปสู่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ และเป็นการคัดเลือกวิธีการปฏิบัติทางหนึ่งจากหลาย ๆ วิธีการที่เป็นวิธีการต่อเนื่องที่สามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Stueart and Moran, 2003 : 62) การวางแผนเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งเป็นการกำหนดล่วงหน้าว่าจะทำอะไร และมีแนวทางไปทิศทางใด เป็นกระบวนการตัดสินใจซึ่งจะเป็นพื้นฐานช่วยให้ปฏิบัติการในอนาคตสัมฤทธิ์ผล ในการวางแผนอย่างดีนั้น จะช่วยลดปัญหาวิกฤติที่ไม่คาดคิดต่าง ๆ ได้อย่างมาก และ

เป็นการส่งเสริมการใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กรได้แน่นอนมากขึ้น (เพ็ญศรี วายวานนท์, 2530)

การวางแผนสามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. การวางแผนจำแนกตามเวลา (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545 : 97-102 ; Aldag and Steams, 1987 : 257-259)

1.1 การวางแผนระยะยาว (Long – range Planning) เป็นการวางแผนที่ใช้เวลา 5 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปองค์กรขนาดใหญ่ทุกแห่งจะมีการวางแผนระยะยาว

1.2 การวางแผนระยะปานกลาง (Intermediate Planning) เป็นการวางแผนที่ใช้เวลาประมาณ 3-5 ปี ซึ่งแผนประเภทนี้เกิดจากความไม่แน่นอนของแผนระยะยาว จึงทำแผนระยะปานกลางมารองรับ และเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง

1.3 การวางแผนระยะสั้น (Short – range Planning) เป็นการวางแผนที่อยู่ระหว่าง 1-3 ปี หรือภายใน 1 ปี เป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติ เพื่อให้วัตถุประสงค์ในแผนระยะยาวประสบความสำเร็จ ซึ่งการวางแผนระยะสั้น ต้องสอดคล้องกับการวางแผนระยะกลางและระยะยาว องค์กรจึงจะดำเนินการไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างราบรื่น

2. การวางแผนจำแนกตามระดับการบริหาร (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545 ; Kast and Rosenweig, 1973 ; Bredeian and Glueck, 1989)

2.1 การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นการวางแผนที่พัฒนาขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูง วางแผนภาพรวมขององค์กร เป็นการคาดคะเนวิสัยทัศน์อนาคตขององค์กรเพื่อระบุถึงแนวทางที่องค์กรจะเป็นในอนาคต

2.2 การวางแผนยุทธวิธี (Tactical Planning) เป็นการวางแผนที่พัฒนาขึ้นโดยผู้บริหารระดับกลางร่วมกับผู้บริหารระดับสูงโดยใช้เวลาที่สั้นกว่าการวางแผนกลยุทธ์ และมีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยแผนเฉพาะอย่างในแต่ละฝ่าย

2.3 การวางแผนปฏิบัติการ (Operation Planning) เป็นการวางแผนเพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย จะแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องสนับสนุนสอดคล้องไปกับการวางแผนกลยุทธ์และการวางแผนยุทธวิธี โดยมีการตัดสินใจที่จำเป็น และการปฏิบัติการที่มีบุคลากรในระดับฝ่ายหรือส่วนงานใด ๆ ในองค์การเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ การวางแผนปฏิบัติการจะใช้ระยะเวลาสั้นกว่าแผนยุทธวิธี และจะครอบคลุมถึงการปฏิบัติการวันต่อวันอีกด้วย

การวางแผนในหน่วยงานหรือองค์กรโดยระบบการวางแผนทั่วๆ ไป มักประกอบด้วย (1) แผนพัฒนา (2) แผนประจำปี โดยแผนพัฒนาของหน่วยงานมักจะเป็นแผนที่ตั้งเค้าโครงของสิ่งที่จะปฏิบัติในระยะยาวโดยกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบาย ตอบสนองทิศทางทางการดำเนินงานและเป้าหมายจากการทำงานที่ได้กำหนดไว้ (อุทัย บุญประเสริฐ, 2532)

แผนงานประจำปี มักจะสะท้อนเฉพาะส่วนที่เป็นข้อกำหนด ซึ่งคาดไว้ว่าจะต้องปฏิบัติจัดทำในแต่ละรอบปี ซึ่งส่วนนี้จะต้องนำมาจัดเตรียมในรายละเอียดเพื่อเตรียมการด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ หรือเพื่อขอเสนองบประมาณและเมื่อได้งบประมาณเป็นการแน่นอน ก็จะมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานออกมาในรูปแผนปฏิบัติการและปฏิทินประจำปี (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542 : 39)

การทำงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จะเป็นไปตามระบบการทำงานและปฏิทินการทำงานที่สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งได้กำหนดไว้ คือ มีช่วงเวลาในการเสนอของบประมาณ ซึ่งห้องสมุดจะมีการวางแผนเพื่อระบุภารกิจ โครงการ ระยะเวลา ทรัพยากรและเงินงบประมาณ ความจำเป็นของโครงการและแผนงาน และองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสำคัญเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้งบประมาณตามที่ขอไป เพื่อนำงบประมาณมาจัดดำเนินการปฏิบัติการพัฒนาห้องสมุดต่อไป

การวางแผนประจำปี หากพิจารณาตามการจำแนกของประเภทการวางแผนจะพบว่าเป็น การวางแผนงานระยะสั้น เนื่องจาก มุ่งผลงานในเชิงงบประมาณเพื่อใช้ในการปฏิบัติการประจำปี ซึ่ง อุทัย บุญประเสริฐ (2532) อธิบายว่าเป็นการนำเอาเค้าโครงการปฏิบัติจากแผนพัฒนาระยะ 5 ปี ลงสู่ระดับการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานต่างๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แผนในส่วนนี้มักจะมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแผนรายปี (Annual Plan) การวางแผนในส่วนนี้ประกอบด้วยงานสำคัญ 2 อย่าง คือ

1. การวางแผนพัฒนาประจำปี (Annual Development Planning) คือ การแสดงเค้าโครงของสิ่งที่ประสงค์จะทำ หรือจะดำเนินการในช่วงนั้นๆ และได้นำเสนอขึ้นมา เพื่อการพิจารณาให้จัดสรรทรัพยากร หรือเพื่อขออนุมัติงบประมาณสำหรับการปฏิบัติในช่วงปีงบประมาณนั้นๆ โดยปกติแผนพัฒนา คือรายละเอียดจากเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะ 5 ปี แต่แสดงรายละเอียดเฉพาะปีนั้น จัดทำเพื่อให้สอดคล้องกับวงจรการของงบประมาณ แผนนี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น แผนเพื่อของงบประมาณเป็นแผนซึ่งแสดงเจตจำนงถึงงานที่พึงประสงค์ จะปฏิบัติในรอบปีงบประมาณนั้นๆ และแสดงถึงงบประมาณ ที่คาดว่าจะจำเป็นต้องใช้ เมื่อแผนพัฒนาประจำปีผ่านขั้นการพิจารณาจัดสรรงบประมาณตามระบบการงบประมาณและตามวงจรการของงบประมาณแล้ว ต่อไปจะเป็นการวางแผนปฏิบัติการเพื่อลงมือทำงานตามงบประมาณหรือทรัพยากรที่ได้รับอนุมัติ

2. การวางแผนปฏิบัติการประจำปี (Annual Operation Planning) เป็นการวางแผน เพื่อปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ เนื่องจากได้รับอนุมัติทั้งแผนงานและทรัพยากรเป็นการแน่นอน และมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนแล้ว สิ่งที่ควบคู่กับแผนปฏิบัติการประจำปีในส่วนนี้คือ การดำเนินงานตามแผน (Plan implementation) และมีการติดตามควบคุมกำกับและประเมิน

1.5 บุคลากร

บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาห้องสมุด การจัดสรรบุคลากรที่มี คุณวุฒิที่เหมาะสมให้เพียงพอและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ทักษะ และความสามารถในการบริการวิชาการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องย่อมส่งผลต่อการพัฒนาห้องสมุด ให้ตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ บรรณารักษ์เองนอกจากจะมีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มีความรู้เรื่องหนังสือและสารนิเทศทุกรูปแบบแล้ว ยังจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการมี ปฏิสัมพันธ์ที่ดี ในการติดต่อกับคนอื่น มีความสามารถในการบริหารจัดการ ต้องปรับบทบาทในการให้บริการเชิงรุก (วรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์, 2541 : 12) ความรู้เกี่ยวกับหลักปฏิบัติในการ บริหารและการจัดการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของผู้บริหารงานห้องสมุด ซึ่งจะต้องมีความ รับผิดชอบในงานบริหาร ไม่ว่าจะป็นหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าระดับปฏิบัติการ เนื่องจากจำนวน บุคลากรที่มักจะมีอยู่น้อย โดยเฉพาะห้องสมุดขนาดเล็ก (นิตยา พีรานนท์, 2535 : 16) คุณภาพของ บุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีขนาดเล็กและมีจำนวน บุคลากรน้อยเป็นอย่างยิ่ง

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด มี 2 กลุ่ม (Stueart and Moran, 2003 : 215)

คือ

- กลุ่มที่มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (Professional librarians) โดยปกติจะเป็นกลุ่มคนส่วนน้อยของห้องสมุด จะต้องมีความรู้เฉพาะอย่างต่ำปริญญาตรี และปริญญาโท ในสาขามรรณารักษศาสตร์หรือสารนิเทศศาสตร์ แต่ในบางครั้งวิชาชีพนี้อาจจะมีปริญญาโทหรือปริญญาเอกในสาขาวิชาอื่นๆ ในกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์นี้ ทำงานเกี่ยวกับการใช้ความคิดเป็นหลัก ซึ่งไม่ใช่งานประจำ ทำให้มีความต้องการพื้นฐานหรือการศึกษาที่เป็นพิเศษ ซึ่งตรงกับความต้องการของห้องสมุด

- กลุ่มที่ไม่มีความรู้วิชาชีพทางบรรณารักษศาสตร์ (Non-Professional librarians) คือ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยปกติจะเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของห้องสมุด ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษในงานต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งเป็นงานประจำที่ต้องทำ จะต้องมีความรู้เฉพาะอย่างต่ำระดับมัธยมศึกษา กลุ่มนี้มีตำแหน่ง เช่น เสมียน พนักงานพิมพ์ดีด นักการภารโรง เป็นต้น

การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งบรรณารักษ์ เพราะการที่ห้องสมุดจะมีคุณภาพทางวิชาการได้นั้น จะต้องมีการบรรณารักษ์ที่มีความรู้ ความสามารถ ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยีต่างๆ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นแนวทางที่จะทำให้บุคลากรต่างๆ ก้าวทันกับความเจริญก้าวหน้าและนำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2526 : 41-45)

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสรับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมอาชีพ ทั้งในหน่วยงานของตนเองและนอกหน่วยงานตลอดจนให้มีโอกาสได้ปรับปรุงวิทยฐานะให้สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527 : 98) นอกจากนี้ยังเป็นการดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น (ฐิระ ประวารพฤกษ์, 2538 : 2) และเป็นการฝึกฝน ส่งเสริมสมรรถภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่ (ทองฟู ศิริวงศ์, 2536 : 158) รวมทั้งเป็นการพัฒนาความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์

ของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ทั้งต่อความก้าวหน้าของบุคลากรและความสำเร็จของหน่วยงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนั้นต้องเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงาน (Conroy,1978) และเป็นกระบวนการพัฒนาที่ต้องเป็นความต้องการของหน่วยงานในการให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาโดยไม่มียกเว้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรมีคุณค่าต่อหน่วยงาน ตลอดจนการพัฒนาความรู้ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ (White, 111-112)

บุคลากรทุกระดับในห้องสมุด ควรได้รับการส่งเสริมการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอโดยกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร (สอองศรี พรสุวรรณ, 2526 : 32-36 ; ปราโมทย์ บุญยเกียรติ, 2531 : 19 ; สุวันนา ทองสีสุขใน, 2537 : 7 ; สมคิด บางโม, 2538 : 150-151 ; พัฒนา สุขประเสริฐ, 2540 : 5-6 ; อ้อม ประนอม, 2540 : 95-97 ; Creth, 1989 : 125) มีดังนี้

1. การปฐมนิเทศ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับบุคลากรใหม่ เพื่อแนะนำให้รู้จักหน่วยงาน และงานที่ต้องทำและความเข้าใจที่ถูกต้องในการทำงาน
2. การประชุม เป็นการชุมนุมกันหรือร่วมกันปรึกษาหารือในเรื่องที่กำหนดไว้หรือกระทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น ความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ระหว่างตนเองกับผู้เข้าประชุม
3. การบรรยาย อภิปรายทางวิชาการเป็นการเสนอสาระ ความรู้ต่างๆ โดยมีการเตรียมมาก่อน เป็นการพูดเพื่อให้ผู้ฟังมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา และแสดงความคิดเห็นในเรื่องราวที่กำหนดไว้
4. การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อนำบุคลากรไปยังสถาบันหรือองค์กรอื่น เพื่อศึกษาจากสภาพจริงด้วยตนเอง
5. การผลิตผลงานวิชาการ เป็นการศึกษาและทำวิจัยเรื่องที่สนใจและเกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด เพื่อที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในห้องสมุด
6. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่จัดไว้อย่างมีลำดับขั้นตอน และเป็นระบบ มุ่งเน้นที่จะพัฒนาหรือฝึกฝนบุคลากรให้เรียนรู้ และมีความชำนาญมากขึ้น โดยมุ่งให้บุคลากรได้เรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

7. การฝึกปฏิบัติการ เป็นการให้บุคลากรที่มีประสบการณ์และความชำนาญมากกว่า ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึก โดยผู้ฝึกจะเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของบุคลากรที่มีความชำนาญหรือเป็นการแนะนำให้ผู้ฝึกวิธีปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนให้ถูกต้อง

8. การหมุนเวียนกันทำงาน เป็นการแลกเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์ ช่วยให้บุคลากรรู้จักปรับตัว ตลอดจนการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นการช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจในการร่วมกันทำงาน

9. การศึกษาต่อ เป็นการเพิ่มวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้นหรือให้ได้รับความรู้ใหม่ เนื่องจากวิธีทำงานและเครื่องมือปฏิบัติงานเปลี่ยนไป การที่บุคลากรทำงานอยู่ ณ ที่ใดเป็นระยะเวลานานๆ ความรู้ความสามารถอาจล้าสมัยหรืออาจติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ทันหน่วยงานจึงต้องส่งบุคลากรไปศึกษาต่อหรือศึกษาเพิ่มเติม

10. การสัมมนา เป็นการที่กลุ่มของบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกัน แล้วพบปัญหาเหมือนกัน มาร่วมกันศึกษาค้นคว้า ถกเถียง แสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.6 งบประมาณ

งบประมาณ เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการบริหารจัดการห้องสมุด ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ปัญหาจากงบประมาณไม่เพียงพอ การขาดแคลนงบประมาณหรือมีงบประมาณน้อยย่อมทำให้การบริหารและการดำเนินงานมีอุปสรรคต่างๆ เช่น งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีใหม่ ไม่สามารถก่อสร้างอาคารใหม่และจัดซื้อครุภัณฑ์ห้องสมุดได้

งบประมาณห้องสมุดได้มาจากแหล่งต่าง ๆ นอกเหนือจาก งบประมาณแผ่นดิน งบประมาณรายได้ตามปกติ เช่น การแสวงหาจากแหล่งอื่น ๆ เช่น เงินบริจาค เงินกองทุน เงินจากการจัดกิจกรรมและบริการห้องสมุด ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารห้องสมุดมีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณเพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดให้เหมาะสม (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

การบริหารงบประมาณให้มีคุณภาพนั้น งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการทุกรายการ ควรีระบบการบริหารและการใช้จ่ายที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการใช้จ่ายเงินของทางราชการ การวางแผน และการสร้างระบบและวินัยการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ดี จะทำให้สามารถควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และคุ่มค่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนไปถึงความมีคุณภาพของส่วนอื่นๆ ด้วย (วันชัย ศิริชนะ, 2542 : 12)

ผู้บริหารห้องสมุดควรจะต้องศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดจนหาเกณฑ์ที่เหมาะสมในการจัดสรร ต้องมีความร่วมมือแก้ไขปัญหา หรือมีการแบ่งปันทรัพยากรในการบริการและควรถือเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องช่วยกันลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารห้องสมุดมีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณเพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดให้เหมาะสม (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544)

แหล่งงบประมาณของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มาจาก

1. งบประมาณแผ่นดิน หมายถึง เงินที่ได้รับจากงบประมาณของรัฐบาล โดยผ่านทางกระทรวง ทบวง กรม
2. เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย หมายถึง เงินที่ได้รับจากรายได้ของมหาวิทยาลัย เช่น ค่าบำรุงการศึกษา เป็นต้น
3. ค่าบำรุงห้องสมุดและค่าธรรมเนียมอื่นๆ หมายถึง เงินที่ได้รับจากผู้ใช้บริการที่จ่ายให้กับห้องสมุดเป็นค่าบำรุง ค่าปรับในการส่งหนังสือเกินกำหนด เป็นต้น
4. กองทุนพัฒนาห้องสมุด หมายถึง เงินที่ได้รับจากกองทุนต่างๆ ที่ช่วยเหลือห้องสมุด

1.7 อาคารสถานที่และครุภัณฑ์

- อาคารสถานที่

อาคารสถานที่ คือ สิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดบรรลุผลในการให้บริการได้ กล่าวคือ อาคารห้องสมุดควรตั้งอยู่ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บ

ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดและเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากรและเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

อาคารสถานที่ของห้องสมุดโดยทั่วไป มีลักษณะดังนี้

1. เป็นเอกเทศ มีลักษณะเป็นตึกหรืออาคารแยกเป็นห้องสมุดเพียงอย่างเดียว
2. เป็นส่วนหนึ่งของอาคาร มีลักษณะเป็นห้องหรือหน่วยงานที่อยู่ภายในอาคาร
3. เป็นห้องแยกต่างหาก ไม่ได้อยู่ภายในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นห้องที่แยกออกไปต่างหาก โดยไม่ได้อยู่ภายในหน่วยงาน
4. อยู่ภายในหน่วยงานโดยไม่ได้กันเป็นสัดส่วน มีลักษณะเป็นห้องหรือหน่วยงานที่อยู่ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ และไม่ได้มีการกันเป็นห้องสมุดโดยเฉพาะ

การดูแลรักษาอาคารสถานที่นั้น ห้องสมุดสามารถดำเนินการได้โดย การป้องกันอาคารสถานที่ที่ชำรุด โดยการตรวจสอบความแข็งแรงของโครงสร้างห้องสมุด การควบคุมความชื้นภายในห้องสมุด การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสารอันตราย การควบคุมและดูแลอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องสมุดอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาเพื่อมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 ; Hospital Library Standards Committee Association of Hospital & Institute Libraries, 1970 : 10-11) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการดูแลรักษาอาคารสถานที่ ดังนั้นการตรวจสอบสภาพและซ่อมแซมอาคารและครุภัณฑ์ที่ชำรุดอยู่เสมอจะช่วยให้ห้องสมุดใช้งานอาคารและครุภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ครุภัณฑ์

นอกจากนี้การใช้พื้นที่ภายในห้องสมุด ควรคำนึงถึงครุภัณฑ์ของบุคลากรห้องสมุดด้วย เพราะการทำงานของบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับพื้นที่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม โดยส่วนการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดควรแยกออกจากพื้นที่ให้บริการ เพราะการทำงานบุคลากรอาจจะเป็นสิ่งรบกวนผู้ใช้บริการได้ (กฤษณา มูลานนท์, สัมภาษณ์)

ครุภัณฑ์ของห้องสมุดโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ครุภัณฑ์ห้องสมุด คือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เตรียมไว้สำหรับผู้ให้บริการ
2. ครุภัณฑ์สำนักงาน คือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่บุคลากรห้องสมุดใช้ในการ

ปฏิบัติงาน

3. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ คือ วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริการและ

การปฏิบัติงาน

1.8 การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรกับชุมชนแสดงให้ทราบถึงนโยบาย ส่งเสริมผลงานหรือบริการ หรือเพื่อรับการสนับสนุนจากชุมชนในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Aitufe, 1993)

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานของห้องสมุดต้องมีการลงทุน มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ถ้าหากไม่มีผู้ใช้หรือมาน้อยกว่าที่ควร ย่อมหมายถึงความล้มเหลวและสูญเปล่าในการลงทุน ดังนั้น เพื่อให้บริการห้องสมุดเป็นไปอย่างคุ้มค่า จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบ อันจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอันดี และนำมาสู่การมาใช้ห้องสมุดในที่สุด

ผู้ใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ผู้ที่รู้จักและเข้าใช้ห้องสมุดและ ผู้ที่ควรเข้าใช้ห้องสมุดแต่ไม่รู้จักหรือไม่เคยเข้าใช้ห้องสมุด ดังนั้น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจึงต้องกระทำเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม คือ ต้องทำการประชาสัมพันธ์ภายในและประชาสัมพันธ์ภายนอก (อัญชลี ภูมิดิษฐ์, 2533)

การประชาสัมพันธ์ภายใน เป็นการประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มผู้ใช้หลักของห้องสมุดหรือบุคลากรของห้องสมุด เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดในด้านการดำเนินงานของห้องสมุด บริการของห้องสมุด ผลงานของห้องสมุด ส่วนการประชาสัมพันธ์ภายนอก เป็นการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลทั่วไป ซึ่งไม่รู้จักห้องสมุด ไม่เห็นความสำคัญของห้องสมุด จึงต้องสร้างความเข้าใจนอกเหนือจากที่ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในแล้ว (วิไลย์ อัครอิชยา, 2533)

สื่อที่ใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (วิจิตร อวระกุล, 2534)

1. สื่อคำพูด

เป็นสื่อด้วยคำพูดซึ่งจัดเป็นการสื่อพื้นฐาน สามารถกระทำได้ในรูปของการปฐมนิเทศห้องสมุด การสนทนา อบรมสัมมนา การปราศรัย และการนำชมห้องสมุดการใช้สื่อประเภทนี้มีข้อดี คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถดัดแปลงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง ส่วนข้อเสีย คือ ขาดความคงทนถาวร มีขอบข่ายครอบคลุมจำกัดและต้องใช้ความสามารถหรือทักษะในการพูด

2. สื่อสิ่งพิมพ์

เป็นสื่อที่สามารถใช้ได้ขอบเขตกว้างกว่าประเภทแรก โดยมีสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ คู่มือการใช้ห้องสมุด จดหมายข่าวหรือวารสารของห้องสมุด เอกสารแนะนำหนังสือ รายงานประจำปี ป้ายประกาศ เป็นต้น

3. สื่อโสตทัศน

เป็นสื่อทางด้านโสตทัศนอุปกรณ์ ห้องสมุดมักใช้ในโอกาสพิเศษ ได้แก่ วิทยุ วีดิทัศน์ โทรทัศน์ จัดทำ VCD และเสียงตามสาย เป็นต้น

4. สื่อประเภทอื่นๆ

สื่อประเภทอื่นๆ ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ในปัจจุบันมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารมีการพัฒนามากขึ้น รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดทันสมัยมากขึ้น ได้แก่ เว็บไซต์ เป็นต้น

1.9 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในภาษาอังกฤษนั้นตรงกับคำว่า "Library Cooperation" หรือบางครั้งใช้คำว่า "Consortium" ซึ่งสมาคมห้องสมุดอเมริกันให้ความหมายของความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Consortium) ว่า หมายถึง ห้องสมุดตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปได้ตกลงร่วมกันในการประสานงาน และร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทางการ ความร่วมมือนี้อาจตั้งอยู่บนพื้นฐานของสภาพทางภูมิศาสตร์ หน้าที่หรือสาขาวิชาก็ได้ (Guide to Cooperative Collective Development, 1994)

ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการผนวกกับพัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ทำให้เกิดสารนิเทศในสาขาวิชาต่างๆ ขึ้นอย่างมากมายและมีความหลากหลายทั้งในด้านเนื้อหาและรูปแบบ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการเก็บรวบรวมและให้บริการสารนิเทศแก่สมาชิกในสังคมวิชาการของมหาวิทยาลัย เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเพิ่มขึ้นของสารนิเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายและจัดเก็บอยู่ในรูปแบบต่างๆ อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ประกอบกับการประสบปัญหาทางด้านงบประมาณ ทำให้ห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่งไม่สามารถจะดำเนินการได้โดยลำพังในการที่จะรวบรวมสารนิเทศให้มีความครอบคลุม เพื่อให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ การประสบกับสภาวะการณ์ดังกล่าวมีส่วนผลักดันให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสารนิเทศรวมตัวกันขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันในการพัฒนาระบบห้องสมุดและเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงห้องสมุดต่างๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งนับเป็นความร่วมมือที่ทันสมัยและมีความสำคัญ ในการที่จะอำนวยความสะดวกในการสืบค้นและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรสารนิเทศร่วมกัน ห้องสมุดควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ (มาลี เสียงไทย, 2541 ; ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ (มาลินี ศรีพิสุทธิ์, 2534 ; Palmour and Roderer, 1978) คือ

ระดับที่ 1 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Library Cooperation) หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มพูนประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรร่วมกันและการให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการบริการและการดำเนินงานของสถาบัน

ระดับที่ 2 ภาคิห้องสมุด (Library Consortia) หมายถึง ความร่วมมือในการดำเนินงานของกลุ่มห้องสมุดประเภทหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ หมายถึง ห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคเดียวกัน ประเภทเดียวกัน หรือสาขาวิชาเดียวกัน และต้องจัดระบบการบริหารงานขึ้นในระดับใดระดับหนึ่งเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

ระดับที่ 3 เครือข่ายห้องสมุด (Library Network) หมายถึง ความร่วมมือกันซึ่งต้องจัดตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาทำหน้าที่ให้บริการ ความร่วมมือระดับนี้จำเป็นต้องอาศัย

เทคโนโลยีโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์มาช่วยในการดำเนินงาน ต้องมีสำนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำดำเนินงาน กิจกรรมจึงบรรลุวัตถุประสงค์

ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีดังนี้ (อุทัย ทุดิยะโพธิ, 2526 ; สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาวิทยาลัย, 2541 ; ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2545)

1. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network - PULINET)
3. โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง (Thailinet – M)
4. โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (Thailand Library Integrated System - ThaiLIS)

นอกจากนี้ความร่วมมือในกลุ่มห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้

1. ศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาแพทยศาสตร์ (THAINATIS Medical Association Center) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่เก็บรวบรวมข้อมูลสารนิเทศสาขาแพทยศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมสาขาวิชาแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ รวมทั้งวิชาการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จากแหล่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งจัดตั้งข่ายงานและฐานข้อมูลสารนิเทศสาขาแพทยศาสตร์ และเป็นสื่อกลางแนะนำแหล่งสารสนเทศสาขาแพทยศาสตร์ที่มีอยู่ทั่วประเทศ (ศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาแพทยศาสตร์, 2005)
2. ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์เอเชียอาคเนย์ (Southeast Asian Medical Information Center – SEAMIC) ปัจจุบันศูนย์กลางประสานงานอยู่ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ให้บริการสารนิเทศในสาขาแพทยศาสตร์และสหสาขาวิชา
3. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดแพทย์ (Medical Library Consortia) เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทางการแพทย์ ศูนย์กลางประสานงานอยู่ที่สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีโครงการต่างๆ ร่วมกัน เช่น การจัดทำบรรณนิวารสารทางการแพทย์ ร่วมกัน การจัดทำหัวเรื่องการแพทย์ภาษาไทยร่วมกัน เป็นต้น

4. HELLIS (Health Literature, Library and Information Services) เป็นเครือข่ายของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในแถบเอเชีย ก่อตั้งโดย the World Health Organization Regional Office for Southeast Asia (WHO SEARO) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบริการสารนิเทศในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพให้กับบุคลากรทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสมาชิกห้องสมุด (HELLIS.ORG : A Network of Health Science Libraries across Asia, 2005)

2. งานเทคนิค

2.1 การคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ

การคัดเลือกทรัพยากรสารนิเทศ

ทรัพยากรสารนิเทศมีหลายประเภทและมีจำนวนมากมาย จำเป็นจะต้องมีการพิจารณาคัดเลือก เพื่อจัดหามาไว้ในห้องสมุดเฉพาะรายการที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และให้ทันสมัยอยู่เสมอ งานคัดเลือกทรัพยากรสารนิเทศ นับเป็นงานสำคัญมากอย่างหนึ่งในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานด้านนี้จะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะทรัพยากรห้องสมุดที่มีคุณค่าตรงกับความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ถ้าหากเลือกไม่รอบคอบและจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่ไม่มีคุณค่าหรือไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้นอกจากจะเป็นการสูญเปล่าอย่างมากแล้ว ยังเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดเตรียมการดูแลรักษา และเนื้อที่ในการจัดเก็บอีกด้วย ดังนั้นการเลือกทรัพยากรสารนิเทศประเภทต่างๆ เข้าห้องสมุด จึงมีความสำคัญและเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์เป็นอย่างดี เพราะคุณค่าของห้องสมุดนั้นมีได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของทรัพยากรสารนิเทศเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรที่ได้รับการพิจารณาเลือกสรรเป็นอย่างดีด้วย (ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์, 2540 : 8-9)

การคัดเลือกหนังสือ เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ของสารนิเทศแต่ละรายการ แล้วติดต่อผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย เพื่อสั่งซื้อ บอกรับ ขอหรือแลกเปลี่ยน ตรวจรับ และชำระเงินและจัดทำหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (จารุวรรณ สินธุโสภณ, 2527 : 219)

ทรัพยากรสารสนเทศทุกชิ้น ก่อนที่จะจัดหามาไว้ในห้องสมุดและนำออกให้บริการแก่ผู้ใช้ บรรณารักษ์จำเป็นต้องเลือก เพราะสาเหตุที่สำคัญดังนี้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์, 2540 : 9)

1. ประเภทของห้องสมุด ห้องสมุดมีหลายประเภท แต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ห้องสมุดแต่ละประเภท
2. ผู้ใช้ ผู้ใช้มีรสนิยม ระดับความรู้ ความสามารถ ความสนใจและความต้องการแตกต่างกัน จึงต้องเลือกเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้
3. ปริมาณ ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันมีการผลิตหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ จำนวนมากมาย ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ เพิ่มภาระหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการจัดเตรียมดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศบางรายการที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์
4. คุณภาพของทรัพยากรห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตออกมามีปริมาณมากมาย ซึ่งมีคุณภาพแตกต่างกัน มีทั้งดีและไม่ดีปะปนกัน บรรณารักษ์จะต้องเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ดีที่สุด ถูกต้องเชื่อถือได้ ให้ประโยชน์และเหมาะสมกับผู้ใช้ห้องสมุดด้วย
5. งบประมาณ ห้องสมุดทั่วไปมักจะได้รับงบประมาณจำกัด ดังนั้นในการจัดหาจึงต้องมีการเลือกเฟ้นด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรครบถ้วน สมดุลกับความต้องการของผู้ใช้ และให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช่มากที่สุด ไม่ให้เกิดการสูญเปล่าคือ ซื้อมาแล้วไม่ได้ใช้หรือใช้ไม่คุ้มค่า
6. สถานที่ ห้องสมุดเกือบทุกแห่งมีปัญหาเรื่องสถานที่คับแคบ บริเวณที่ใช้จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด แต่จำนวนทรัพยากรสารสนเทศจะมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงจำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช่มากที่สุดมาไว้ในห้องสมุดเท่านั้น

วิธีการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีดังนี้

1. เลือกจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย มีตัวแทนจำหน่ายเป็นคนกลางระหว่างห้องสมุดกับศูนย์จำหน่ายหนังสือ
2. เลือกจากไบบลิโอโฆษณา ทางห้องสมุดคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศโดยดูจากไบบลิโอโฆษณา

3. เลือกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สํารวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ก่อนที่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
4. เลือกตามความต้องการของผู้ให้บริการ สํารวจความต้องการของบุคลากรและผู้ให้บริการ ก่อนที่จะจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
5. เลือกซื้อที่ร้านจำหน่าย ทางห้องสมุดไปดำเนินการซื้อเองที่ร้านจำหน่ายหนังสือทั่วไป
6. เลือกจากรายการในอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ ศูนย์จำหน่ายหนังสือในปัจจุบันมี โสมเพจและเว็บไซต์ที่มีรายการทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้ผู้สนใจสั่งซื้อได้โดยผ่านอินเทอร์เน็ต
7. เลือกให้สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอน ต้องสํารวจก่อนว่า ผู้ใช้บริการมีการเรียนการสอนเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรใดบ้าง เพื่อที่จะให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
8. อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาช่วยพิจารณา ห้องสมุดให้อาจารย์ในแต่ละวิชาช่วยในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อที่ให้ตรงกับความต้องการจริง

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์เข้ามาในห้องสมุด และจำเป็นต้องเป็นวัสดุมีคุณค่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (To supply the right reader at the right time) ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อสร้างแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าในห้องสมุด โดยที่จะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีประโยชน์ มีคุณค่าที่ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของผู้ใช้ในชุมชนนั้นๆ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่นี้จึงต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี มีประสบการณ์และเป็นผู้ที่รู้จักผู้ใช้ของตนเป็นอย่างดี (นงนารถ ชัยรัตน์, 2542 : 7) โดยวิธีการต่างๆ เช่น การซื้อ การขอรับบริจาค การแลกเปลี่ยน การบอกรับเป็นสมาชิก การจัดทำขึ้นเอง เป็นต้น

นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ก่อนที่จะเริ่มต้นกิจกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดนโยบายในการจัดหาให้แน่นอนและชัดเจน และควรกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร การกำหนดนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ควรเปิดโอกาสให้บุคคลต่างๆ ที่มี

ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้จัดสรรงบประมาณให้กับห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ ผู้ชำนาญการเฉพาะสาขาวิชา และตัวแทนของผู้ใช้บริการ นโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกันไปตามความจำเป็นและความเหมาะสม แต่กล่าวโดยส่วนรวมแล้ว นโยบายในการจัดหาควรให้ความชัดเจนในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ (นงนารถ ชัยรัตน์, 2542 : 8-9)

1. วัตถุประสงค์ในการจัดหา เช่น เลือกซื้อเพื่อใช้ประกอบการสอนในรายวิชาใด
2. ใครจะเป็นผู้ทำการคัดเลือกหนังสือ และวัสดุต่างๆ ของห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ อาจารย์ นักศึกษา คณะกรรมการห้องสมุด หรือทุกฝ่ายร่วมมือกัน นอกจากนั้นควมรับผิดชอบ และอำนาจการพิจารณาตัดสินขั้นสุดท้ายควรอยู่ที่ใคร
3. วิธีการคัดเลือกและการพิจารณาคุณค่าของหนังสือ และวัสดุต่างๆ ของห้องสมุด หลักเกณฑ์สำหรับตัดสินคุณภาพ ตลอดจนคู่มือในการจัดหา
4. ประเภทของสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดจะเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์ประเภทใดบ้าง เช่น หนังสือหายาก เป็นต้น
5. เนื้อหาหรือสาขาวิชาที่ต้องการเน้น ห้องสมุดจะเน้นการจัดหาหนังสือหรือโสตทัศนวัสดุในสาขาวิชาใด
6. ภาษา จะมีจำกัดภาษาของสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุหรือไม่ ถ้ามีมีภาษาใดบ้าง
7. งบประมาณ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อเป็นอย่างไร
8. จำนวน ห้องสมุดจะซื้อหนังสือแต่ละชื่อเรื่องอย่างละกี่ฉบับ และมีหนังสือประเภทใดบ้างที่จะซื้อหลายฉบับ

วิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีดังนี้

1. การจัดซื้อเป็นวิธีการที่ห้องสมุดใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าวิธีการอื่นๆ
2. การขอรับบริจาค เป็นวิธีการที่ห้องสมุดขอ หรือได้รับบริจาค เป็นวิธีการที่ไม่ต้องจ่ายเงินในการดำเนินการ
3. การผลิตขึ้นเอง เป็นวิธีการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง เช่น วารสาร จุลสาร รายงานวิชาการ เป็นต้น

4. การแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดหรือหน่วยงานต่างๆ เป็นวิธีการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้มาก

2.2 การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำทรัพยากรที่ห้องสมุดจัดหาแล้ว มาจัดเข้าเป็นหมวดหมู่ โดยอาศัยระบบช่วยในการวิเคราะห์และจำแนกเนื้อเรื่อง (จารุวรรณสินธุ์โสภณ, 2527 : 219) การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานที่ยุ่งยากต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะ และมีความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ มากพอที่จะตัดสินใจว่าหนังสือใดควรจัดอยู่ในประเภทใด งานเทคนิคอื่น ๆ ที่บรรณารักษ์ต้องปฏิบัติ (อัมพร บันศรี, 2530 : 128) ได้แก่

1. กำหนดนโยบายการจัดหมวดหมู่หนังสือ
2. จัดหมวดหมู่ตามระบบการจัดที่กำหนดไว้
3. แก้ไขตัดแปลง และเพิ่มหมวดวิชาที่ใช้อยู่ตามความจำเป็น
4. กำหนดเลขเรียกหนังสือ
5. กำหนดหลักเกณฑ์การทำบัตรรายการ
6. กำหนดหัวเรื่อง (Subject Heading) ของหนังสือ
7. จัดทำเครื่องมือช่วยค้น

ระบบที่ใช้ในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คือ

1. ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification - DC)
2. ระบบรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification - LC)

นอกจากนี้ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพยังใช้ระบบการวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศอีก 2 ระบบ คือ

1. ระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (National Library of Medicine Classification - NLM) ซึ่งเป็นระบบที่เป็นการแบ่งเนื้อหาสาขาแพทยศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
2. ระบบการประยุกต์ในการวิเคราะห์หมวดหมู่สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Superintendent of Documents Classification - SuDoc) ซึ่งเป็นกรวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศประเภทสิ่งพิมพ์รัฐบาล

คู่มือที่ใช้ในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุด ได้แก่

1. หนังสือระบบการจัดหมวดหมู่ คือ หนังสือที่มีหลักเกณฑ์ในการจัดหมวดหมู่ เช่น ระบบทศนิยมดิวอี้ ระบบรัฐสภาอเมริกัน ระบบหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน เป็นต้น
2. หนังสือหัวเรื่อง คือ คำหรือวลีชื่อเฉพาะต่างๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้แทนเนื้อเรื่อง ซึ่งตรงกับเนื้อหาส่วนใหญ่ของทรัพยากรสารนิเทศ
3. หนังสือศัพท์สัมพันธ์ คือ คำหรือกลุ่มคำที่รวบรวมจากเอกสารหรือศัพท์ที่บรรณารักษ์และนักวิชาการบัญญัติขึ้นเอง บัญชีคำที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับหัวเรื่อง แต่มีการจัดเรียงต่างจากหัวเรื่อง กล่าวคือ หัวเรื่องจะเรียงตามลำดับอักษร แต่ศัพท์สัมพันธ์มีคำอธิบายถึงขอบเขตและความหมายของศัพท์
4. สืบค้นจากห้องสมุดอื่น เป็นการสืบค้นจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เพื่อตรวจสอบการกำหนดเลขหมู่และการให้หัวเรื่องหรือคำค้นของทรัพยากรสารนิเทศแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสม

เครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารนิเทศมีดังนี้

1. บัตรรายการ คือ บัตรขนาด 3 x 5 นิ้ว บรรจุรายละเอียดต่างๆ ของหนังสือ ประกอบด้วย เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ ครั้งที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า และแนวสืบค้น
2. รายการออนไลน์ (OPAC) คือ การรวบรวมทรัพยากรสารนิเทศไว้ที่เดียวกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์

3. ดรรชนี เป็นการรวบรวมชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่องไว้ด้วยกัน เพื่อที่จะค้นหาได้สะดวก
4. บรรณานุกรมเป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ รวมถึง
 ไลบรารีวัสดุ แยกตามประเภท โดยให้รายละเอียดเช่นเดียวกับบรรณานุกรม

2.3 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารนิเทศ

นอกจากการเตรียมหนังสือใหม่เพื่อออกให้บริการแล้ว การบำรุงรักษาทรัพยากรสารนิเทศก็เป็นงานอย่างหนึ่งที่สำคัญ คือ การดูแลรักษาหนังสือและไลบรารีวัสดุต่างๆ ที่ชำรุดโดยนำทรัพยากร สารนิเทศที่ชำรุดมาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ (นงนารถ ชัยรัตน์, 2542)

การบำรุงรักษาทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดทำได้หลายวิธี ได้แก่ ควบคุม อุณหภูมิ ควบคุมแสงสว่าง ควบคุมความชื้น ทำความสะอาด และมีการส่งซ่อมเมื่อพบว่าชำรุด และซ่อมเองเมื่อพบว่าชำรุด

2.4 การจำหน่ายทรัพยากรสารนิเทศออก

การจำหน่ายหนังสือออก (Weeding) นั้น มีผู้ให้คำอธิบายไว้คล้ายคลึงกัน เช่น Roy (1994) ให้ความหมายว่า การจำหน่ายหนังสือออกเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายวัสดุออกจากห้องสมุดหรือศูนย์สารนิเทศ ประยงค์ วัฒนกิจจรรย์ (2533) ได้ให้ความหมายว่า การจำหน่ายหนังสือออกเป็นการคัดทรัพยากรสารนิเทศที่ไม่มีประโยชน์ ไม่เกี่ยวข้อง และไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการอีกต่อไปออกจากสถาบันบริการสารนิเทศ

ผู้ที่ดำเนินการจำหน่ายทรัพยากรสารนิเทศออก ได้แก่ 1) บรรณารักษ์ 2) อาจารย์ 3) ผู้บริหาร 4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจำหน่ายทรัพยากรสารนิเทศ 5) คณะกรรมการห้องสมุด 6) เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 7) คณะกรรมการจำหน่ายเฉพาะกิจในแต่ละครั้ง 8) ผู้บริจาคทรัพยากรสารนิเทศ

สาเหตุของการจำหน่ายหนังสือออก

ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มปริมาณอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการผลิตสิ่งพิมพ์จำนวนมาก Roy (1994) ได้อธิบายว่าความเติบโตของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเกิดจากปัจจัย 4 ประการ คือ ห้องสมุดมีงบประมาณจัดซื้อมาก มีการเพิ่มสาขาวิชาในสถาบัน ห้องสมุดมีการจัดซื้อย้อนหลัง มีการจัดพิมพ์หนังสือเพิ่มมากขึ้น

สาเหตุที่ห้องสมุดมีการดำเนินงานจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศออก คือ (แจ่มจันทร์ นพบุตรกานต์, 2538)

1. มีข้อจำกัดด้านเนื้อที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมีเนื้อที่จำกัด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นจึงต้องจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศออก
2. หลักสูตรการเรียนการสอนมีเปลี่ยนแปลง จึงต้องปรับทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรใหม่ หลักสูตรและวิชาการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ และจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศที่ล้าสมัยออก
3. เพื่อจัดเก็บเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ใช้สามารถค้นคืนและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ที่ชั้นตลอดเวลา โดยไม่มีการใช้ภายในหรือยืมออก สมควรที่จะจำหน่ายออก

เกณฑ์ในการจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ คือ

1. ทรัพยากรสารสนเทศชำรุด เช่น หน้ากระดาษบางหน้าสกปรก หน้าไม่ครบปกหนังสือขาด ตัวเล่มหลุดขาดจากกัน เป็นต้น
2. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ครบชุด เมื่อรายการใดรายการหนึ่งขาดไปในชุดนั้นทำให้ไม่สามารถใช้ได้
3. ทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย ในกรณีที่ไม่สามารถหาพบและไม่สามารถจัดหามาได้ใหม่
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีซ้ำจำนวนมาก เช่น มีฉบับซ้ำมากจนเกินความต้องการ

5. ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า ถ้าทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่าจนเกินไป จนไม่สามารถใช้ได้ หรือมีการจัดทำใหม่ก็สามารถจำหน่ายออกได้
6. ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีการยืมใน 10 ปีที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากช่วงเวลาที่มีการยืมครั้งสุดท้าย
6. ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีการใช้เลย พิจารณาจากสภาพของทรัพยากรสารสนเทศและการยืม
7. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาล้าสมัย เมื่อมีการจัดทำใหม่เนื้อหาใหม่ทันสมัยกว่าเดิม ดังนั้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาล้าสมัยก็สามารถจำหน่ายออกได้
8. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ตรงกับสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ไม่ปรากฏในรายชื่อหลักของสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน
9. ทรัพยากรสารสนเทศมีภาษาที่มีผู้ใช้น้อย มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีภาษาที่ผู้ใช้ส่วนน้อย ซึ่งทำให้เปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ
10. มีทรัพยากรสารสนเทศอื่นที่เหมาะสมกว่าในเนื้อหาเดียวกัน ในปัจจุบัน ทรัพยากรสารสนเทศมีหลายประเภท ให้ผู้ใช้เลือกได้ตามเนื้อหาที่ต้องการ และความเหมาะสมในการใช้
11. ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีการอ้างอิง ไม่พบแหล่งอ้างอิงในเนื้อหา ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถสืบค้นได้
12. มีทรัพยากรสารสนเทศอื่นที่เหมาะสมกว่าในสาขาวิชาเดียวกัน ในปัจจุบัน ทรัพยากรสารสนเทศมีหลายประเภท ให้ผู้ใช้เลือกได้ตามสาขาวิชาที่ต้องการได้

3. การบริการ

งานบริการของห้องสมุดเป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่งและเป็นงานที่ในขบวนการบริหารจัดการห้องสมุดละเลยไม่ได้ ห้องสมุดมุ่งหมายที่จะเป็นแหล่งให้บริการข้อสนเทศแก่ผู้ใช้ ห้องสมุดเป็นสำคัญ มีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา โดยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ศึกษาจากสถาบันอื่นๆ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับงานบริการ ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดแพทย์ นอกจากจะเตรียมบริการภายในห้องสมุดแล้วบรรณารักษ์ห้องสมุดแพทย์ยังต้องปรับบทบาทของตัวเองให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดด้วย ดังนั้นการให้บริการเชิงรุกจึงเป็นนโยบายใหม่ที่ห้องสมุดแพทย์และบรรณารักษ์ห้องสมุดแพทย์ในประเทศไทย ควรพิจารณาในการปรับปรุงการให้บริการห้องสมุดแพทย์ (สมรักษ์ สหพงศ์, 2546 : 61)

งานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง การปรับปรุงบริการห้องสมุดนั้นจะต้องเริ่มที่บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดทุกระดับ บริการห้องสมุดจะต้องเป็นบริการเชิงรุก มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับบริการด้วยความพึงพอใจ จัดบริการให้วัสดุและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดอยู่ในสภาพเรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการบันทึกข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในห้องสมุดเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว หัวใจสำคัญของงานด้านบริการคือ ต้องมุ่งเน้นตัวผู้ใช้ ฉะนั้นเนื้อหาที่จะบันทึกลงในสื่อต่าง ๆ จะต้องให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการ สมบูรณ์ ทันสมัย ค้นหามาใช้ได้สะดวก รวดเร็ว เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องนี้

บริการของห้องสมุดมีดังนี้ (วัลลภ สวัสดิวัลลภ และคณะ, 2544 : 6-8 ; สุนีย์ เลิศแสงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย, 2546 : 12-13)

1. บริการยืม – คืน เป็นบริการให้ยืมออกจากห้องสมุด โดยห้องสมุดทำหลักฐานการยืมไว้ และมีการติดตามทวงถาม การเก็บค่าปรับและการเก็บสถิติต่างๆ
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้าเรื่องราวที่ต้องการจากแหล่งต่างๆ
3. บริการหนังสือจอง เป็นบริการเนื่องจากจำนวนหนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์จะจัดแยกไว้ต่างหาก
4. บริการหนังสือสำรอง เป็นการบริการที่ผู้สอนกำหนดให้หนังสือเรื่องนั้นๆ เป็นหนังสืออ่านประกอบในบทเรียนหรือประกอบการทำรายงานการค้นคว้า
5. บริการอบรมและปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้เข้าใจและรู้จักกับสถานที่ บุคคลและระเบียบต่างๆ ของห้องสมุด
6. บริการหนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เป็นบริการที่ห้องสมุดจะคัดเลือกและจัดหาสารนิเทศต่างๆ เตรียมไว้ให้บริการ โดยจัดสถานที่ให้เหมาะสมแก่การใช้บริการสารนิเทศแต่ละประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
7. บริการหนังสืออ้างอิง เป็นบริการหนังสือที่สงวนไว้ใช้เฉพาะในห้องสมุดหรือให้ยืมได้ในเวลาจำกัด
8. บริการสารระสังเขป เป็นบริการทำย่อเรื่องของบทความทางวิชาการตามที่ผู้ใช้ต้องการ หรือจัดทำเป็นประจำและพิมพ์ออกในรูปวารสาร

9. บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ให้บริการวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมถึงสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีวาระการออกอย่างต่อเนื่อง

10. บริการตรวจวารสาร เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาวารสารได้รวดเร็ว เพราะตรวจนี้เป็นเครื่องมือช่วยค้นสารนิเทศ

11. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ รวมถึงโสตทัศนวัสดุ แยกตามประเภท โดยให้รายละเอียดเช่นเดียวกับบรรณานุกรม โดยมีวัตถุประสงค์ทำให้ผู้ใช้ทราบว่ามีการนิเทศอะไรใหม่ๆ เข้ามาในห้องสมุด

12. บริการสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตเป็นบริการที่ห้องสมุดให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาเรื่องราวที่สนใจได้

13. บริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารนิเทศได้มากขึ้นและรวดเร็ว

14. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารนิเทศร่วมมือกันจัดขึ้นเพื่อยืมทรัพยากรสารนิเทศระหว่างกัน

15. บริการโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการวัสดุหรืออุปกรณ์อันเป็นสื่อการศึกษาแก่ผู้เรียน

16. บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้

17. บริการเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เมื่อผู้สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลหรืออินเทอร์เน็ตแล้ว ต้องการจะพิมพ์เอกสารที่ต้องการ ทางห้องสมุดได้จัดเตรียมเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในเรื่องการดำเนินงานห้องสมุด พบว่า มีงานวิจัยในประเทศ 5 เรื่อง และต่างประเทศ 2 เรื่อง ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

วิลาวัลย์ วงศ์สุภา (2515) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ในประเทศไทย จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ หอสมุดศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ห้องสมุดโรงเรียนแพทย์โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยรวมห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลไว้ด้วย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดแพทย์ต่าง ๆ มีสภาพการดำเนินงานที่ดี แต่ยังประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ห้องสมุดมีสถานที่คับแคบ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบริการ นอกจากนี้ยังขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณอีกด้วย

บานชื่น ทองพันชั่ง (2537) ศึกษาสภาพและการดำเนินงานของห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารงานทั่วไป เห็นว่าห้องสมุดคณะควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของห้องสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของคณะและของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ด้านงบประมาณ เห็นว่าผู้บริหารคณะและหัวหน้าห้องสมุดคณะควรมีส่วนร่วมเป็นผู้จัดทำงบประมาณ ด้านบุคลากร เห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้บริหารคณะและหัวหน้าห้องสมุดคณะควรมีส่วนร่วมเป็น ผู้วางแผนและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในห้องสมุดคณะ ด้านการบริการของห้องสมุด เห็นว่าควรมุ่งส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยหาวิธีการและเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้มากที่สุด ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ห้องสมุด เห็นด้วยอย่างยิ่งที่คณะควรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอาคารห้องสมุด ให้มีเนื้อที่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ปัญหาที่พบจากการศึกษา คือ บรรณารักษ์มีภาระงานมากเกินไป นโยบายการพัฒนางานห้องสมุดคณะยังไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังไม่ได้กำหนดรายการบังคับบัญชาของบุคลากรห้องสมุดคณะไว้อย่างชัดเจน งบประมาณที่ห้องสมุดคณะได้รับในแต่ละปีไม่เพียงพอ บุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้และ

ไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ และห้องสมุดคณะมีเนื้อที่คับแคบ มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอกับผู้ใช้

รณิดา ศิริไพบุลย์ (2541) ศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทที่ควรปฏิบัติของผู้บริหารโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ในการดำเนินงานห้องสมุดโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข ในด้านงานบริหาร งานเทคนิคและงานบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ เห็นว่า ห้องสมุดควรได้รับการปรับปรุงให้ก้าวหน้าและทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อพิจารณาบทบาทที่ปฏิบัติจริง ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ผู้บริหารมีบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุดด้านงานบริหาร งานเทคนิคและงานบริการในระดับปานกลาง สำหรับบทบาทที่ควรปฏิบัติ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ เห็นว่า ผู้บริหารควรมีบทบาทในการดำเนินงานห้องสมุด ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์เกี่ยวกับบทบาทปฏิบัติจริง พบว่า ด้านงานบริหารและงานเทคนิคแตกต่างกัน ส่วนด้านงานบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์เกี่ยวกับบทบาทที่ควรปฏิบัติทุกด้านแตกต่างกัน

คมสันต์ จริยะนรวิษฐ์ (2542) ศึกษาสภาพ ปัญหาการดำเนินงานและเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกับบรรณารักษ์ ในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบริหาร ด้านเทคนิค และด้านบริการ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นห้องสมุดสังกัดโรงพยาบาลทั่วไป วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ คือ เพื่อศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ บุคลากรที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่คือ แพทย์และพยาบาล มีการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยระบบหอสมุดแพทย์รัฐสภาอเมริกัน (National Library of Medicine Classification-NLM) ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดโรงพยาบาลทั้งประเภทวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ส่วนใหญ่ยังไม่ได้มาตรฐานขั้นต่ำของห้องสมุดเฉพาะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2531 สำหรับวัสดุและครุภัณฑ์ยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ ด้านงานบริการ พบว่า มีงานบริการยืม – คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิง สถิติบริการยืมคืนโดยเฉลี่ยมากกว่า 2,000 ครั้ง/ปี งานห้องสมุดโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีเสียงตามสายและแนะนำหนังสือใหม่ งานบริการพิเศษที่สำคัญตามมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะแห่งประเทศไทย ที่ห้องสมุดโรงพยาบาลมีบริการ คือ บริการสารสนเทศ ทัศนัย บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสาระสังเขปและบริการแปล ส่วนปัญหา

ในการดำเนินงานห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ คือ มีขนาดคับแคบ และยังมีปัญหาในด้านงบประมาณ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Florance and Matheson (1993) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การเรียนรู้ในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า สิ่งที่ทำให้บรรณารักษ์เกิดความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงหัวหน้างาน ค่าตอบแทน และหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีการเปลี่ยนทางด้านปัจจัยพื้นฐานของห้องสมุด การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา อบรมความรู้ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของห้องสมุดในหลายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการของห้องสมุดและทำให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการระหว่างห้องสมุดมากขึ้น

การศึกษาห้องสมุดโรงพยาบาล และห้องสมุดทางการแพทย์ในกรุงริยาร์ด ประเทศซาอุดีอาระเบีย ของ Sulaiman Al-Ogla (1998) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารองค์กร บุคลากร ภูมิการศึกษาของบุคลากรห้องสมุด จำนวนทรัพยากร พื้นที่ให้บริการ และการให้บริการ พบว่าห้องสมุดโรงพยาบาลและห้องสมุดทางการแพทย์ต้องการบุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ เพื่อที่จะสามารถให้บริการสารสนเทศและแก้ปัญหาในด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ และผู้บริหารควรจะสนับสนุนห้องสมุดนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาให้บริการภายในห้องสมุด โดยเฉพาะในด้านการสืบค้นสารสนเทศระหว่างห้องสมุด เพราะจะช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือของแต่ละห้องสมุดได้

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปประเด็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ดังนี้

1. บุคลากรของห้องสมุด ผลการวิจัยของ วิลาวลัย วงศ์สุภา (2515) พบว่าห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ในประเทศไทย 4 แห่ง ยังขาดแคลนบุคลากรซึ่งทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Florance and Matheson (1993) พบว่า ห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพควรมีการสนับสนุนบุคลากรได้รับการศึกษา อบรมความรู้ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ

ส่วนงานวิจัยของบานชื่น ทองพันชั่ง (2537) พบว่า ห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประสบปัญหา คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ปฏิบัติและขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน และเห็นว่าผู้บริหารคณะและหัวหน้าห้องสมุดคณะควรมีส่วนร่วมเป็นผู้วางแผน และคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในห้องสมุดคณะ ส่วนงานวิจัยของ คมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และงานวิจัยของ Sulaiman Al-Ogla (1998) พบว่า ห้องสมุดโรงพยาบาลและห้องสมุดทางการแพทย์ต้องการบุคลากรที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ เพื่อที่จะสามารถให้บริการสารนิเทศและแก้ปัญหาในด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้

2. **งบประมาณ** ผลการวิจัยของวิลาวัลย์ วงศ์สุภา (2515) พบว่า ห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ในประเทศไทย 4 แห่งขาดแคลนงบประมาณของห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของบานชื่น ทองพันชั่ง (2537) พบว่า ห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เห็นว่าผู้บริหารคณะและหัวหน้าห้องสมุดคณะควรมีส่วนร่วมเป็นผู้จัดทำงบประมาณ และงานวิจัยของ คมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด คือ งบประมาณไม่เพียงพอ

3. **อาคารสถานที่** ผลการวิจัยของบานชื่น ทองพันชั่ง (2537) พบว่า ห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เห็นว่าผู้บริหารคณะและหัวหน้าห้องสมุดคณะเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอาคารห้องสมุดให้มีเนื้อที่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด และงานวิจัยของ คมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า ห้องสมุดโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีขนาดคับแคบ

4. **วัสดุอุปกรณ์** ผลการวิจัยของคมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า วัสดุและครุภัณฑ์ของห้องสมุดโรงพยาบาลยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้

5. **การประชาสัมพันธ์** ผลการวิจัยของ คมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า ห้องสมุดโรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์โดยวิธี เสียงตามสาย และแนะนำหนังสือใหม่

6. **การวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ** ผลการวิจัยของคมสันต์ จริยะนรวิชัย (2542) พบว่า ห้องสมุดโรงพยาบาลมีการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยระบบหอสมุดแพทย์รัฐสภาอเมริกัน (National Library of Medicine Classification-NLM)

7. **การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น** ผลการวิจัยของ Sulaiman Al-Ogla (1998) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดโรงพยาบาลและห้องสมุดทางการแพทย์ควรจะสนับสนุนห้องสมุดนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาให้ บริการภายในห้องสมุด และการวิจัยของบานชื่น ทองพันชั่ง (2537) พบว่า ผู้บริหารงานระดับสูงของสถาบัน เห็นควรให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยหาวิธีการ และเครื่องมือช่วยค้น ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดให้มากที่สุด

8. **การบริการ** ผลการวิจัยของบานชื่น ทองพันชั่ง (2537) พบว่า ผู้บริหารงานระดับสูงของสถาบัน เห็นควรให้ส่งเสริมการสนทนการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษา และการวิจัยของ คมสันต์ จริยะนวิรัช (2542) พบว่า งานบริการพิเศษที่สำคัญตามมาตรฐานห้องสมุดเฉพาะแห่งประเทศไทย ที่ห้องสมุดโรงพยาบาลมีบริการ คือ บริการสารสนเทศทันตกรรม บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสารสังเขป และบริการแปล