



ศิลาจารึก

ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2552)



หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

Sanamchandra
Palace Library
Sanamchandra
Palace Library

ชื่อวารสาร : ลานจันทร์

ISSN : 0125-2577

กำหนดออก : ราย 6 เดือน

เจ้าของ : หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการความรู้และความเคลื่อนไหวในสาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้/ความก้าวหน้าทางวิชาการ
3. เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง

ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรงค์ นิมพาลี)

หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

(นางกาญจนา สุคนธมณี)

บรรณาธิการ : สมปอง มีสสิทธิ์

กองบรรณาธิการ :

จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว และ พนิดา จมูศรี

ติดต่อเป็นสมาชิก :

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

โทรศัพท์/โทรสาร : 034-255092

E-mail : snc_lib@su.ac.th

Web Site : <http://www.snamcn.lib.su.ac.th>

Hi5 : <http://suslib.hi5.com>

Twitter : suslibrary

msn : suslibrarian@gmail.com

suslibrarian@hotmail.com

Blog : <http://www.snc.lib.su.ac.th/snclibblog/>

ถ้อยแถลง

“ลานจันทร์” ฉบับนี้ค่อยๆ กลับเข้ามาอยู่กลับร่องกลับรอย หลังจากมีคำสั่งเด็ดขาด แม้ต้นฉบับส่งมาไว แต่คนที่ช้ากลับเป็นตัวบรรณาธิการ ที่ต้องใช้เวลาในการอ่านค่อนข้างมากเนื่องจากมีนักเขียนหน้าใหม่ขึ้นมาหลายราย รวมทั้งต้องตรวจสอบการอ้างอิงและการอ้างถึงแหล่งต่างๆ ตามผู้เขียน เนื่องจากผู้เขียนคุ้นเคยแต่คนอื่น ๆ กลับเป็นของใหม่ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

“ลานจันทร์” ทั้งให้และสร้างโอกาสให้กับบุคลากรทุกคนและทุกตำแหน่ง มีสิทธิเขียนบทความ บอกเล่าเรื่องราวในงานตามประสบการณ์ของนักปฏิบัติ ที่มีหลากหลายหน้าที่ และอยู่ตามมุมต่างๆ ของหอสมุดฯ และทั้งที่ทำงานเบื้องหน้าและทำงานให้ผู้ให้บริการเห็นหน้า

เนื่องจากพวกเราเป็นนักปฏิบัติ ดังนั้นบทความที่เสนอใน “ลานจันทร์” ก็มักจะเป็นเรื่องราวในมุมที่เราทำงานกันจริงๆ เวลาอ่านเรื่องจึงไม่ต้องขมวดคิ้ว แล้วถามตัวเองว่า “อะไรหว่า” เพราะจะเห็นภาพที่สามารถนำมาเทียบเคียงกับงานที่อยู่ในแต่ละห้องสมุดได้

ขณะที่เรื่องราวของงานวิจัยสถาบัน ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะขบวนการวิจัยจะทำให้เห็นภาพ กระบวนการและมีเหตุผลมาสนับสนุน ซึ่งต่อไปผลของงานวิจัยดังกล่าว ก็จะมีบทความขึ้นมาขยายต่อ เป็นการแปลผลให้เป็นการปฏิบัติ ถือว่าเป็นการพัฒนาสถาบันที่แท้จริง มิใช่เป็นงานวิจัยที่ขึ้นหิ้ง ตามศัพท์แสงที่มักได้ยิน

เวลามีคนเข้ามาศึกษาดูงานในหอสมุดฯ แล้วบอกว่ามาเพราะอ่าน “ลานจันทร์” ทำเอาบรรณาธิการปลื้ม เนื้อหาและเรื่องราวแบบนี้หาอ่านไม่ค่อยได้ คือความเป็น “ลานจันทร์”

มีเพื่อนๆ ในวงการขอส่งผลงานมาตีพิมพ์ แต่เรียนกลับไปว่าเราไม่มีกระบวนการ peer review นะ ทำให้ถอยฉากกันไปหลายคน แต่หากเพื่อนๆ ชอบลักษณะแบบนี้ก็สามารถส่งผลงานมาให้เผยแพร่ได้ คำตอบแทนคือความปรารถนาดีและความเป็นเพื่อน

ขอบคุณเจ้าของผลงานทุกชิ้นในลานจันทร์ ขอขอบคุณบรรณาธิการที่เหลื่ออยู่เท่าที่เห็นแต่ก็ยังมียืนยันท่างาน และขอบคุณคนอ่านทุกคน

“ลานจันทร์” ยังคงยินดีรอรับต้นฉบับของเพื่อนเสมอ โปรดอย่ารอช้า !

บรรณาธิการ

กรกฎาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
ภาพลักษณ์ตามการรับรู้ระหว่างบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ----- กาญจนา สุคนธมณี -----	1-20
กว่าจะได้เป็น ข่างซ่อมหนังสือ ประจำหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ----- กวี ชูติมานนท์ -----	21-27
การจัดชั้นหนังสือของผม ----- มนตรี ศรีสุทัศน์ -----	28-31
เรื่องของเด็ก จากคนไม่เด็ก ----- เกศินี เพ็ญศิริ -----	32-36
ตัวช่วยสำหรับการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือภาษาต่างประเทศ ----- เอกอนงค์ ดวงจักร์ -----	37-50

ภาพลักษณ์ตามการรับรู้ระหว่างบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

กาญจนา ลุคนธมณี *

บทนำ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นองค์กรหนึ่ง
ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์
นักเรียนโรงเรียนสาธิต บุคลากรทุกคนทั้งปัจจุบันและเกษียณอายุราชการของมหาวิทยาลัยศิลปากร
ตลอดจนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เปิดบริการปีละ 330-334 วัน
ภายใต้นโยบายหลักคือ**การบริการ** ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงต้องเป็นผู้ให้บริการ ทั้งนี้ได้กำหนดให้งาน
บริการเป็นหนึ่งในภาระหน้าที่ทั้งในและนอกเวลาราชการด้วย

บุคลากรของหอสมุดหรือผู้ให้บริการประกอบด้วย บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการช่างศิลป์ นักบริหารงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงาน โสตทัศนศึกษา
ผู้ปฏิบัติงานธุรการ พนักงานซ่อมและเย็บเล่มและช่างฝีมืออื่น 3 ต้องปฏิบัติงานประจำตามภาระที่ได้รับ
มอบหมายในเวลาราชการ ซึ่งรวมถึงการบริการต่างๆ ในเวลาราชการด้วย และต้องปฏิบัติงาน
ให้บริการนอกเวลาราชการตามตารางเวรที่กำหนดในวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 16.30-22.00 น.
และวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 9.00-20.00 น. จำนวนทั้งสิ้น 54 คน (ไม่รวมหัวหน้าหอสมุด
ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน)

ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการทุกตำแหน่งข้างต้น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบรรณารักษ์ หัวหน้าเวรและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยบรรณารักษ์หัวหน้าเวรมีภาระหน้าที่บริหาร จัดการ ดำเนินงาน และให้บริการสารสนเทศ ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต และอื่นๆ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีภาระหน้าที่บริการให้ยืม-รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร และโสตทัศน) บริการผู้ใช้ส่วนหน้าก่อนเข้าและออกนอกหอสมุด (ทางเข้า-ทางออก) บริการเก็บ-จัดเรียงชั้นหนังสือ วารสาร ช่วยค้นหาตัวเล่มหนังสือ และวารสาร รวมทั้งบริการด้านสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและนอกหอสมุดด้วย

บรรณารักษ์หัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแต่ละคนปฏิบัติงานให้บริการเดือนละไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง ต้องพบปะพูดคุย มีปฏิสัมพันธ์สื่อสารซึ่งกันและกัน มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีการสั่งงาน มีการขอคำปรึกษาชี้แนะ มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการเสนอความเห็น มีการให้ความช่วยเหลือ และมีการให้ความร่วมมือหลากหลาย ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากบรรณารักษ์หัวหน้าเวรต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกจุดตลอดเวลา อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดเท่านั้น ยังต้องไปช่วยปฏิบัติหน้าที่จุดอื่นๆ ที่เร่งด่วนหรือจุดที่สำคัญก่อนด้วยนั่นเอง



ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ อาจเปลี่ยนแปลงจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรือจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็ได้ เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ และในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรจึงเป็นภาระหน้าที่หนึ่งของสมาชิกทุกคนในองค์กรนั้น

เมื่อบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ มีโอกาสพบปะสื่อสารสัมผัสซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ เพื่อการบริการ ย่อมต้องซึมซับและรับรู้ซึ่งกันและกัน อาจกล่าวได้ว่าบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อภาพลักษณ์องค์กรที่เรียกว่าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ด้วย ดังนั้นหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความนิยมและประทับใจซึ่งอาจใช้เวลานานพอสมควร และเมื่อภาพลักษณ์ติดตรา ตรึงใจผู้ให้บริการแล้วผลที่ตามมาก็คือ ชื่อเสียง เกียรติคุณ ความนิยมชมชอบ ความเชื่อถือและความศรัทธาที่มีต่อหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ตลอดไป

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์โดยผู้วิจัย เห็นสมควรให้มีการศึกษาภาพลักษณ์จากภายใน (จากผู้ให้บริการ) ก่อนการศึกษาภาพลักษณ์จากภายนอก (จากผู้ให้บริการ) ในลำดับต่อไป เป็นการศึกษาภาพลักษณ์ตามการรับรู้ (เป็นการสอบถามความคิดเห็นซึ่งกันและกัน) ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตามภาระงานต่างๆ ในฐานะผู้ให้บริการ โดยถือว่าผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการทุกคนล้วนเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบการให้บริการ มีโอกาสและเวลายาวนานในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (การให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวรตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของบรรณารักษ์หัวหน้าเวร ซึ่งผลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหาร จัดการ การบริการและการพัฒนาบุคลากรของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่มีต่อบรรณารักษ์หัวหน้าเวร และระดับความคิดเห็นของบรรณารักษ์หัวหน้าเวรที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบรรณารักษ์หัวหน้าเวรที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ แต่ละกลุ่มของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่มีต่อบรรณารักษ์หัวหน้าเวร และระดับความคิดเห็นของบรรณารักษ์หัวหน้าเวรที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ทราบความคิดเห็นของบรรณารักษ์หัวหน้าเวรที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ แต่ละกลุ่มของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. ผลที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อการบริหาร จัดการ การบริการและการพัฒนาบุคลากร

4. ผลที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมบุคลากรหอสมุด เพื่อการพัฒนาตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกออกเป็นบรรณารักษ์หัวหน้าเวร จำนวน 12 คนกับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด สำหรับถามบรรณารักษ์หัวหน้าเวรจำนวน 12 ฉบับ และแบบสอบถามสำหรับถามผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จำนวน 25 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งวิเคราะห์ตามประเด็นต่างๆ ด้วยการบรรยายความ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวรตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีจำนวนใกล้เคียงกันกับเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 20-39 ปี รองลงมา มีอายุช่วง 50-59 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุการทำงานในหอสมุดฯ 21-25 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ 1-5 ครั้งต่อเดือนและปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการในวันจันทร์-ศุกร์ โดยที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการที่อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เป็นส่วนใหญ่

1.2 ภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวรตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการโดยภาพรวมเป็นเชิงบวกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 10 คุณลักษณะ ดังนี้ ความรู้ความสามารถเชิงวิชาการทั่วไปเท่ากับความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน และความสามารถในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ มีค่าเท่ากัน

เมื่อจำแนกศึกษาด้านต่าง ๆ 4 ด้าน พบว่ามีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านคุณธรรมและจริยธรรมและด้านบุคลิกภาพ อีกทั้งเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะบรรณารักษ์หัวหน้าเวรในแต่ละด้านพบว่า

1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถเชิงวิชาการทั่วไป ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีค่าเท่ากัน ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่ได้รับมอบหมายและความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการวางแผนการทำงาน

1.2.2 ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน และความสามารถในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

1.2.3 ด้านบุคลิกภาพ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเท่ากัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีค่าเท่ากัน

1.2.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาสังคม ความขยันอดทน อุทิศตน ความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ มีค่าเท่ากัน และการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความตรงต่อเวลา

1.3 ภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวร จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยการจัดกลุ่มระดับความคิด พบว่า

1.3.1 หัวหน้าเวรบางคนรู้สึกจุกจิกเกินไป จนทำให้ลูกเวรรู้สึกไม่อยากอยู่ท่าเวรด้วย บางคนไม่ยอมฟังเหตุผล บางคนมาทำงานหลังเวลาที่กำหนด 16.30 น. (วันจันทร์-ศุกร์) และ 8.30น. (วันเสาร์-อาทิตย์) บางคนไม่มีน้ำใจไม่เคยรอออกไปพร้อมๆ กันภายหลังการ ปิดประตู บางคนไม่มีความรับผิดชอบ นั่งหน้าคอมพิวเตอร์เล่นเกมตลอดเวลา จนทำให้ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกันอย่างไร ไม่ทราบว่าหน้าจอ OPAC หลุดออกจากระบบ รวมทั้งไม่ทราบว่าหน้าที่มีสำหรับผู้ใช้บริการหมด

1.3.2 หัวหน้าเวรส่วนใหญ่มีคุณธรรม จริยธรรมดี พูดดี ไม่มีเลศนัย พูดด้วยความจริงใจ ช่วยลูกเวรทำงาน เช่น ปิดไฟ ปิด OPAC เป็นต้น

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของบรรณารักษ์หัวหน้าเวร

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามคือ บรรณารักษ์หัวหน้าเวรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท/เอก/เทียบเท่า มีความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ นอกจากการเป็นหัวหน้าเวร คือ การเป็นผู้ร่วมงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในหอสมุดฯ ช่วง 11-15 ปี และปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ 1-5 ครั้งต่อเดือน เกือบทั้งหมดปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการในวันจันทร์-ศุกร์เป็นส่วนใหญ่ ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการทั้งอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เท่าๆ กัน

2.2 ภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามการรับรู้โดยรวมเชิงบวกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 8 คุณลักษณะดังนี้ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเป็นระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกติกาสังคม ความรับผิดชอบ ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความตรงต่อเวลา การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อยคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

เมื่อจำแนกศึกษาด้านต่างๆ 4 ด้าน พบว่ามีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก

จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถทั่วไปอีกทั้งเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในแต่ละด้านพบว่า

2.2.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 2 ด้านคือ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบและความชำนาญในงานที่ปฏิบัติด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน

2.2.2 ความรู้ความสามารถทั่วไป มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 2 ด้านคือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย และความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2.2.3 ด้านบุคลิกภาพ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 4 ด้าน คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเท่ากัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำ

2.2.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 2 ด้าน คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความขยันอดทน อุทิศเวลา

2.3 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 4 กลุ่ม โดยภาพรวมมีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก 3 กลุ่ม เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ กลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือ กลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศนศึกษาและช่วยยืม-คืนหนังสือ กลุ่มให้ยืม-รับคืน วารสาร และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ อีกทั้งเมื่อจำแนกแต่ละด้านตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 4 กลุ่ม พบว่า

2.3.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ / วิชาชีพ

1) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 4 ด้าน คือ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน

2) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศนศึกษาและช่วยยืม-คืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเท่ากัน รองลงมาตามลำดับคือ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน ความสามารถในการตัดสินใจ

ในการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบมีค่าเท่ากัน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน

3) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสาร มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 3 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน

4) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดท่า ห้องน้ำ มีภาพลักษณ์เชิงบวกในระดับมาก 2 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ นอกนั้นส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางและด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้ความสามารถเชิงวิชาการทั่วไป

2.3.2 ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป

1) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบมีค่าเท่ากัน ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) และความมีระเบียบวินัยในการทำงานมีค่าเท่ากัน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศนและช่วยยืม-คืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากและระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 4 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเท่ากัน รองลงมาตามลำดับคือ ความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) ความสามารถ

ในการบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

3) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสาร มีภาพลักษณ์เชิงบวก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 3 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) และควมมีระเบียบวินัยในการทำงาน นอกนั้น ส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อยคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

4) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน และความสามารถในการสื่อสาร (พูด อ่าน ฟัง เขียน) นอกนั้น ส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

2.3.3 ด้านบุคลิกภาพ

1) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเท่ากัน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นผู้นำและความมีเหตุผล มีค่าเท่ากัน

2) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศนและช่วยยืม-คืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 4 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเท่ากัน รองลงมาตามลำดับคือ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสาร ส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์เชิงบวก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 3 ด้านคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีค่าเท่ากัน ความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง คือ ความเป็นผู้นำ

4) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ ส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ด้าน คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเท่ากัน นอกนั้นจำนวน 3 ด้าน มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง คือ ความเป็นผู้นำ

2.3.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

1) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวก อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 3 ด้าน คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาลังคม ความรับผิดชอบ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความขยันอดทน อุตสาหะ

2) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศน และช่วยยืม-คืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 3 ด้าน คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาลังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดนั้น คือ ความขยันอดทน อุตสาหะ

3) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสาร มีภาพลักษณ์เชิงบวก อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 4 ด้านคือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข มีค่าเท่ากัน การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาลังคม มีค่าเท่ากัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความขยันอดทน อุตสาหะ

4) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดท่า ห้องน้ำ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดจำนวน 3 ด้าน คือ ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ความซื่อสัตย์ สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความตรงต่อเวลา

2.4 ภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงาน จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยการจัดระดมความคิด พบเพียง ประเด็นผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ชวนป้าชื่อตามข้อปฏิบัติที่กำหนดเท่านั้น

อภิปรายผล

1. ภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวรตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดยรวม เป็นเชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน หรืออีกนัยหนึ่งผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการมีภาพลักษณ์ บรรณารักษ์หัวหน้าเวรเป็นเชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพและ ด้านคุณธรรมจริยธรรม อาจเนื่องจากบรรณารักษ์หัวหน้าเวรมีความรู้ความชำนาญเป็นพื้นฐานอยู่ แล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยวุฒิ ประสบการณ์การประยุกต์ใช้วิชาความรู้/วิชาชีพ การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจเรื่องต่างๆ รวมทั้งมีส่วนร่วม อย่างมากต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จนเป็นที่ประจักษ์ชัด แจ่มในใจของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการทุกคน กอปรกับวัฒนธรรมองค์กรหอสมุดพระราชวัง สนามจันทร์เป็นแบบพี่น้อง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พบปะ พูดคุย ถ่ายทอด ถ่ายโยง เชื่อมโยงทุกคน ทุกฝ่าย/ งาน ทุกเรื่อง เฉพาะอย่างยิ่งการบริการทุกคนต้องยึดหลักเป็นผู้ให้บริการ นอกเหนือจากภาระงาน ประจำตามฝ่าย/งาน อีกทั้งการบริหารองค์กรมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้กับ บุคลากรทุกระดับตลอดมา ได้แก่ การอบรม/การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน (กลุ่มย่อย ไม่เกิน 10 คน ปีละ 2 ครั้ง กลุ่มใหญ่ทั้งหอสมุดปีละ 1 ครั้ง) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การระดม ความคิด เพื่อหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ในงานเพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติด้วย ทั้งนี้การอบรม การประชุม การศึกษาดูงาน การระดมความคิด บรรณารักษ์ทุกคนมีส่วนร่วมได้รับรู้ รับทราบ เหมือนๆ กัน นอกจากนี้ผลจากการประชุมบุคลากรทุกคนประจำสัปดาห์ (ทุกวันพฤหัสบดี ประมาณ

20-30 นาที) อาจช่วยกระชับความสัมพันธ์ เสริมสร้างความเข้าใจที่ดี ส่งผลดีต่อการทำงานร่วมกัน
ระหว่างบรรณารักษ์หัวหน้าเวรและผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการด้วย



เป็นที่น่าสังเกตว่า ภาพลักษณ์บรรณารักษ์หัวหน้าเวรตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแม้จะอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นพฤติกรรมส่วนตัว เป็นด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยตามลำดับ น้อยกว่าด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ และด้านความรู้ความสามารถทั่วไปอาจเนื่องจาก ด้านคุณธรรมจริยธรรมเกือบทุกคำถามเป็นคำถามเชิงนามธรรม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับภาพลักษณ์ สำหรับคำถามที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม กลับได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดคู่ขนานกัน ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาสังคม และความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความตรงต่อเวลา นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ดังนั้นบรรณารักษ์หัวหน้าเวรจึงต้องมีความเอาใจใส่ในเรื่องของเวลาเป็นพิเศษ เนื่องจากต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น อีกทั้งควรมีการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการกรณีที่ต้องไปปฏิบัติงาน ณ จุดอื่นตรงไหนและอย่างไร เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับมากน้อยที่สุด กล่าวได้ว่า สามารถสะท้อนบุคลิกภาพโดยรวมของบรรณารักษ์หัวหน้าเวรได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องมีการพูดคุยและปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.2 ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับมากน้อยที่สุด อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการจะรับรู้เฉพาะเรื่องการพูดโต้ตอบระหว่างบรรณารักษ์หัวหน้าเวรกับผู้ให้บริการเท่านั้น กอปรกับต้องยอมรับความจริงถึงพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยที่ถนัดอ่าน แปล และเขียนมากกว่าพูด ทั้งๆ ที่บรรณารักษ์เคยชินกับการอ่าน การเขียนในงานวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดมากกว่า อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะด้านนี้ เฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาโต้ตอบภาษาอังกฤษให้กับบรรณารักษ์อย่างเร่งด่วน

1.3 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับมากน้อยที่สุด อาจเนื่องจากบรรณารักษ์หัวหน้าเวรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งมีรายละเอียดและข้อปฏิบัติในคู่มือปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้งอาจไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างเด่นชัด

2. ภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของบรรณารักษ์ หัวหน้าเวรหรืออีกนัยหนึ่งบรรณารักษ์หัวหน้าเวรมีความคิดเห็นต่อผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเชิงบวก อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้านคือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม กับด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นพฤติกรรมส่วนตัว โดยที่ด้านคุณธรรมและจริยธรรมมีคุณลักษณะที่เด่นที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ที่ผ่านมานอกจากมีหลักฐานยืนยันถึงความซื่อสัตย์ สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน ทุกกลุ่มงาน คือ ประกาศชมเชยจากมหาวิทยาลัยศิลปากรแล้ว ยังไม่ปรากฏว่าทรัพย์สินของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันทั้ง 55 คน (รวมหัวหน้าหอสมุด) สูญหาย คุณลักษณะเด่นรองลงมาคือ ความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข อาจเนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ยึดหลักการมีส่วนร่วมเป็นแบบพี่น้องไม่ใช่ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการสร้างองค์กร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ได้รับการถ่ายทอด

ถ้อยयोग มีการเชื่อมโยงทุกคน ทุกฝ่าย/งานเข้าด้วยกันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ กอปรกับมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้กับบุคลากรทุกคน ซึ่งหมายรวมถึงบรรณารักษ์ด้วยตลอดมา มีการสื่อสารในงานที่ต้องปฏิบัติการด้วยการพูดคุยคุ้ยเขี่ยไปกับลายลักษณ์อักษร มีคู่มือการปฏิบัติร่วมกันด้วย

2.1 ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยระดับมากสูง ที่สุดอาจเนื่องจาก 1) บุคลิกลักษณะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแต่ละคนส่วนใหญ่ดีอยู่แล้ว 2) การได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้เรื่องจิตมุ่งบริการ (Service mind) หลายครั้งจากวิทยากรผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ตรงได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมและผู้ฝึกสอน ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม รวมทั้งวิทยากรจากสถาบันที่มีชื่อเสียงด้านการบริการ 3) การศึกษาดูงาน 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการสังเกตการให้บริการของพนักงานต้อนรับของสถานที่พักและสถานบริการต่างๆ ทั้งโรงแรม รีสอร์ท หน่วยงาน/องค์กรที่ไปพักและเยี่ยมชม 5) การเน้นย้ำในที่ประชุมบุคลากรประจำสัปดาห์เกือบทุกครั้งและความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยระดับมากรองลงมา อาจสืบเนื่องจากมีจิตมุ่งบริการเป็นประการแรก ประการต่อมาอาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการทุกคนมีโอกาสสื่อสาร เล่าหรืออธิบายการปฏิบัติงานของตนเองบ่อยครั้งให้แก่เพื่อน จากหน่วยงาน/องค์กรอื่นที่มาเยี่ยมชม มาศึกษาดูงานในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ตลอดเวลา รวมทั้งต้องสอนภาคปฏิบัติหรือฝึกงาน งานที่รับผิดชอบแก่นักศึกษาล่าช้าวิชาบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ จากสถาบันการศึกษาต่างๆ ตลอดทั้งปีด้วย

2.2 ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย อาจเนื่องจากเป็นพฤติกรรมการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยส่วนใหญ่ที่ไม่แสดงออกโดยการพูด สนทนา อีกทั้งไม่มีโอกาสใช้ในชีวิตประจำวัน จึงไม่คิดจะนำมาใช้ ทำให้ขาดความมั่นใจที่จะใช้ แม้ว่าจะผ่านมาผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (ยกเว้นกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดท่าห้องน้ำ) ได้รับคำแนะนำและเข้ารับการฝึกอบรมการสนทนาภาษาอังกฤษอย่างง่ายเบื้องต้นแล้วก็ตาม

2.3 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับมากตามลำดับ อาจเนื่องจากเป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ งานไม่ซับซ้อน มีคู่มือปฏิบัติงาน มีระเบียบ/ข้อปฏิบัติ วิธีการแก้ไขข้อขัดข้องแต่ละประเด็นไว้ให้ศึกษา มีการพูดคุยประเด็นปัญหาและการแก้ปัญหาในงานเป็นประจำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติคู่ขนานไปกับลายลักษณ์อักษร

อีกทั้งเมื่อพิจารณาภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแต่ละกลุ่มตามการรับรู้ของบรรณารักษ์หัวหน้าเวร ใน 4 ด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมและจริยธรรม กับด้านบุคลิกภาพ เป็นเชิงบวกอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม แต่กลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการกลุ่มจัดชั้นและจัดทำห้องน้ำ ต้องเคลื่อนย้ายจุดปฏิบัติงานตลอดเวลา ทำให้คลาดกับการตรวจสอบหรือติดตามผลการปฏิบัติงานจากบรรณารักษ์หัวหน้าเวร

สำหรับด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้ยืม-รับคืนหนังสือ กับกลุ่มให้ยืม-รับคืนโสตทัศนและช่วยยืม-คืนหนังสือ มีภาพลักษณ์เชิงบวกอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากเป็นงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ ไม่ซับซ้อน มีพื้นฐานความรู้ ใกล้เคียงกัน ได้รับการอบรม/การฝึกปฏิบัติ/การถ่ายโยงความรู้ความเข้าใจเป็นประจำ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกับบรรณารักษ์หัวหน้าเวร หรือต้องตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเองในขณะที่เกิดขึ้นแล้วบรรณารักษ์หัวหน้าเวรต้องปฏิบัติหน้าที่จุดอื่น หรือไม่สามารติดตามบรรณารักษ์หัวหน้าเวรได้ในขณะนั้น

สำหรับด้านความรู้ความสามารถทั่วไป กลุ่มให้ยืม-รับคืนหนังสือมีภาพลักษณ์เชิงบวกในระดับมาก อาจเนื่องจากมีพื้นฐานความรู้ใกล้เคียงกัน ต้องให้บริการ พบปะ สื่อสารกับผู้มาใช้บริการหลากหลาย ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการยืม-รับคืนหนังสือมากและเป็นประจำ

เป็นที่น่าสังเกตว่า ภาพลักษณ์ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามการรับรู้ของบรรณารักษ์ หัวหน้าเวรด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ สำหรับด้านความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานของกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยระดับมากกว่ากลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสาร อาจเนื่องจากกลุ่มจัดชั้น ตรวจทางเข้า/ออก (ประตู) จัดทำห้องน้ำ ทุกคนเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงานในเวลาราชการอยู่แล้ว เมื่อทำหน้าที่นอกเวลาราชการจึงเสมือนทำงานประจำตามปกติ ส่วนกลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสารไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการให้ยืม-รับคืนวารสารในเวลาราชการ กอปรกับอาจไม่พยายามศึกษาด้วยตนเอง มักใช้วิธีสอบถามจากบรรณารักษ์หัวหน้าเวร อีกทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มให้ยืม-รับคืนวัสดุภัณฑ์และช่วยยืม-คืนหนังสือแล้ว พบว่ายังขาดการตัดสินใจ รวมทั้งไม่พยายามสร้างความชำนาญให้กับตนเองด้วย ดังนั้นเห็นควรมีการอบรม ให้ความรู้ ฝึกทักษะต่างๆ แก่กลุ่มให้ยืม-รับคืนวารสารเป็นประจำด้วย เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการและพัฒนางานในส่วนที่รับผิดชอบนอกเวลาราชการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการ

1. จัดอบรมความรู้ด้านภาษา เฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษแก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอย่างต่อเนื่อง
2. เพิ่มความรู้และความเข้าใจในด้านการสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ภาพลักษณ์ผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง

2. ภาพลักษณ์หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ
3. คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์การบริการตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง
4. การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง

เอกสารอ้างอิง

- จิตลาวัฒน์ บุญนาค. “ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- จิราภรณ์ สีขาว. “ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษาระดับสูง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, 2546.
- พรทิพย์ วรกิจโกศล, บรรณาธิการ. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 3 เพิ่มเติม. กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- ดวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

วันทนา จิรธนา. “กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

วิจิตร อวาทกุล. **เทคนิคการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2541.

วิรัช ลภีรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 11 (ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ศศิพรรณ บิลมาโนช. “การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สายชนม์ ลัจจานิตย์. **ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรตามการรับรู้ของนักศึกษาที่ลาออกจากการเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร**. กรุงเทพมหานคร : กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546.

สุวรรณ แซ่เฮ้ง. “ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามทัศนะของอาจารย์และนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

เสรี วงษ์มณฑา. **การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : ไดมอนด์อินบิสซิเนสเวิลด์, 2540.

โสรรัตน์ คณิงคิด. “**ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษพยาบาล**.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

Best, John W and Kahn, James V. **Research in Education.** 5th ed. New Delhi :
Prentice-Hall, 1986.

Boorstin, Daniel J. **The Image : A Guide to Pseudo - Events in America.** New York :
Atheneum, 1973.

Boulding, Kenneth E. **The Image: Knowledge in Life and Society.** Ann Arbor : The
University of Michigan, 1975.

Sampson, Eleri. **The Image Factor : a Guide to Effective Self - Presentation for Career
Enhancement.** London : Kogan Page, 1994.



กว่าจะได้เป็นช่างซ่อมหนังสือ ประจำหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

กวี ขุติมานนท์ *

กว่าจะได้

ย้อนหลังกลับไปเมื่อ...ปี พ.ศ.2533 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เปิดรับสมัคร *ลูกจ้างชั่วคราว* เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหอสมุดฯ แทนคนเก่าที่ลาออกไป การสอบคัดเลือกเมื่อคราวนั้นเป็นเพียงการสัมภาษณ์ไม่มีการสอบวัดผลทางความรู้อื่นใด ผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกมีประมาณ 4-5 คน ผู้เขียนเป็น 1 ในนั้น เหตุที่ตัดสินใจสมัครเข้ามาทำงานที่หอสมุดฯ ก็เพราะว่าใกล้บ้าน การเดินทางสะดวก ค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก ซึ่งตอนนั้น *กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์* คิดว่าทำงานไปด้วย เรียนไปด้วย น่าจะเป็นการสร้างประสบการณ์ให้ตนเอง ดีกว่าการเรียนหนังสือเพียงอย่างเดียว

โชคเข้าข้าง...หรืออาจจะเป็นเพราะว่า ดวงกำลังดีก็ไม่ทราบ ผู้เขียนได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงานที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ งานที่ได้รับมอบหมายคือ “งานซ่อมหนังสือ” ผู้เขียนเองพอจะมีฝีมือหลายมือทางช่างอยู่บ้างจึงสามารถปรับตัวได้โดยใช้เวลาไม่นานนัก การทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบดังกล่าวเลยไม่มีปัญหาแต่อย่างใด ระยะเวลาของการทำงาน ผู้เขียนยังจำได้ดีว่า เครื่องไม้เครื่องมือในการทำงานยังขาดแคลน ส่วนเทคนิคและวิธีการซ่อมแซมหนังสือนั้น ยังมีปัญหาติดขัดอยู่หลายประการ

เวลาผ่านไป 8-9 เดือน สัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวสิ้นสุดลง (ผู้เขียนต้องออกจากงาน) โดยทางหอสมุดฯ แจ้งว่าจะทำสัญญาจ้างต่ออีกครั้ง เมื่อเงินงบประมาณตกมาถึงอีก 2-3 เดือนต่อมา ผู้เขียนได้รับการติดต่อจากหอสมุดฯ ให้กลับมาทำงาน แต่คราวนี้ไม่ได้มีสัญญาจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว

* งานซ่อมและบำรุงรักษาหนังสือ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาศูนย์การห้องสมุด หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมลล์ : kawee@su.ac.th โทรศัพท์ 034-253910-17 ต่อ 21142

เช่นคราวก่อน กลายเป็นหอสุมดๆ ว่าจ้างให้ *รับเหมาค่าแรงต่อจำนวนเล่ม* (ไม่ได้รับเป็นเงินประจำเดือน และไม่ต้องลงเวลาการมาปฏิบัติงาน) ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่ทางหอสุมดฯ จัดหาให้ จากการรับจ้างเหมา ลักษณะการทำงานจึงเปลี่ยนไปคือ มีความเป็นอิสระในการทำงาน ทำให้เกิดความคิดหาเทคนิค / วิธีการทำงานแบบใหม่ๆ สร้างเครื่องมือเครื่องมือนั้นมาเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้ออกมาเป็นที่น่าพอใจ ได้ปริมาณงานมากขึ้นตามลำดับ

เป็นช่างซ่อมหนังสือ

งานซ่อมหนังสือ ก็คงคล้ายๆ กับงานซ่อมแซมสิ่งของต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็น ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ซ่อมเครื่องยนต์ ผู้ทำหน้าที่ต้องรู้และเข้าใจ ศึกษารายละเอียด โครงสร้างของสิ่งเหล่านั้น ต้องฝึกฝีมือเพื่อให้เกิดความชำนาญ พร้อมเรียนรู้เทคนิคและวิธีการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

“ช่างซ่อมหนังสือ” หลายๆ คนได้ยินแล้วอาจคิดไปได้ว่า มีช่างแบบนี้ด้วยหรือ แล้วเขาต้องทำอะไรบ้างล่ะ สำหรับวงการบรรณารักษ์หรือผู้ที่อยู่ในแวดวงของห้องสมุดช่างซ่อมหนังสือ คงไม่ใช่อะไรแปลกใหม่ เพราะคุ้นเคยกับงานในลักษณะนี้เป็นอย่างดี แต่คำว่า “ช่างซ่อมหนังสือ” อาจมีความหมายในใจของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป บางคนอาจนึกถึงคนที่ทำหน้าที่ซ่อมแซมหนังสือ เช่น หน้ากระดาษขาดก็เอาเทปใสมาติด หรือสันหนังสือลอก / ฉีกขาดก็ใช้กาวลาเท็กซ์ฉีกเข้าไป ลักษณะงานอาจคล้ายๆ ที่กล่าว แต่ผู้เขียนขอบอกว่า “ไม่ใช่” คำว่า “ช่าง” ก็คงมีความหมายเหมือนกับช่างในสาขาอื่นๆ คือ ต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ประกอบกัน เพื่อที่จะทำหน้าที่ช่างให้เกิดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลต่องานอย่างดีที่สุด

เหตุผลที่บอกว่า “ไม่ใช่” นั้น ผู้เขียนมีเหตุผลสนับสนุนมากมาย ที่ผู้เขียนเรียนรู้มาจากประสบการณ์ล้วนๆ จึงขอเล่าให้อ่านมา ณ ที่นี้ โดยผู้เขียนเริ่มทำงานเกี่ยวกับการซ่อมแซมหนังสือมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2533 จนกระทั่งปัจจุบัน (พ.ศ.2552) โดยไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานซ่อมหนังสือมาก่อน แต่ศึกษาเล่าเรียนใน *สาขาวิชาช่างก่อสร้าง* ก็โยนนำความรู้ทางช่างมาปรับใช้กับงานซ่อมหนังสือได้

ปีแรกที่ผู้เขียนเข้ามาทำงาน มีหนังสือที่ชำรุดจากการใช้งานตกค้างอยู่เป็นจำนวนมาก ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถซ่อมแซมหนังสือได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้นใน

ขณะนั้นคงเป็นทั้งความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน เครื่องไม้เครื่องมือ เทคนิค/วิธีการทำงานต่างๆ ซึ่งอาจจะค่อยไม่เหมาะสม จึงไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ.2543 มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานซ่อมหนังสือ ในขณะนั้นผู้เขียนยังเป็นผู้รับจ้างของหอสมุดฯ มิได้ทำงานอยู่ในระบบของส่วนราชการแต่อย่างใด อาศัยความคุ้นเคยและทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ในส่วนของหอสมุดฯ มาช้านาน ทำให้สามารถพูดคุย แนะนำเทคนิค/วิธีการต่างๆ ที่ได้ทดลองใช้และเป็นประโยชน์นำไปปรับใช้ ซึ่งผู้ที่เข้ามารับผิดชอบงานซ่อมหนังสือ สามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี การทำงานอยู่ร่วมกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เมื่อเวลาผู้เขียนค้นพบเทคนิคและวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ แล้วเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ผู้เขียนจะบอกกล่าวให้กับเพื่อนร่วมงานที่รับผิดชอบงานส่วนหอสมุดฯ ได้ทดลองปฏิบัติด้วย การค้นคิด สร้างสรรค์ ตัดแปลง ในลักษณะของการทำงาน*เชิงช่าง* ทำให้ ปริมาณหนังสือชำรุดที่รอการซ่อมแซมลดลงไปมาก จนอยู่ในระดับที่ผู้บริหารหอสมุดฯ มีความสุข

ปี พ.ศ. 2545 ผู้เขียนปรับเปลี่ยนสถานภาพ เข้าทำงานในระบบราชการ เริ่มจาก ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ แล้วปรับเปลี่ยนมาเป็นพนักงานธุรการ และจนถึงปัจจุบันผู้เขียนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ ซึ่งการเข้ามาทำงานในระบบราชการนั้น ผู้เขียนมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานซ่อมหนังสือของหอสมุดฯ โดยตรง ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชุดเดิม การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เจ้าหน้าที่และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สามารถพัฒนางานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้รวดเร็ว

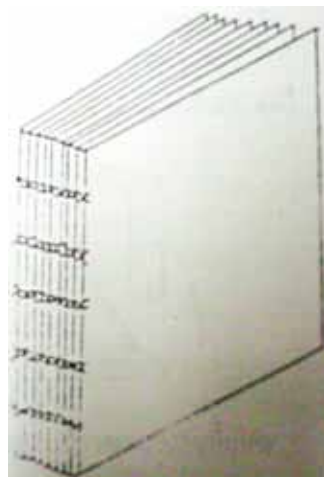
ความสำเร็จของงานซ่อมหนังสือ คงไม่ได้เกิดขึ้นเพราะว่าโชคช่วย หรือว่าดวงดี ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบต้องมี **คุณสมบัติของ “ช่าง” รู้จักหนังสือ รู้จักเครื่องมือ ฝึกฝนฝีมือ ใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตัวเอง** โดยได้รับ **แรงสนับสนุน** จากองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง **คุณสมบัติของ “ช่าง”** ผู้ที่จะเป็นช่างต้องเป็นนักสังเกต ชี้สังสัย อยากรู้อยากเห็น มีอะไรแปลกใหม่ต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจกับสิ่งเหล่านั้น อาจจะต้องลองผิดลองถูก ทดสอบ ทดลองจนแน่ใจ ก่อนที่จะนำมาใช้งานได้จริงๆ

เมื่อแรกเริ่มที่ผู้เขียนเข้ามาทำงานนั้น การเจาะรูตัวเล่มหนังสือเพื่อที่จะเย็บและเข้าเล่มนั้น กำหนดให้เจาะรูจำนวน 3 รู ส่วนการเย็บวารสารรวมเล่ม ซึ่งมีขนาดและจำนวนเล่มมากกว่า ก็จะเจาะเพิ่มเป็น 6 รู การสอดด้ายเย็บแบบ 3 รู ก็ไม่มีปัญหาอะไร

แต่เมื่อต้องเย็บแบบ 6 รู นี่สิ เกิดปัญหาขึ้นในใจเพราะว่าการเย็บแบบ 6 รู จะสอดด้ายเย็บเพียง 3 รูก่อน เสร็จแล้วก็จะผูกปมตัดด้ายครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงทำการเย็บอีก 3 รูที่เหลือ ซึ่งทำเหมือนกับคราวแรก ผู้เขียนคิดว่าน่าจะหาวิธีสอดด้ายต่อเนื่องกันไปในคราวเดียวทั้ง 6 รู จะได้ไม่ต้องเสียเวลาตัดด้าย / ผูกด้ายถึง 2 ครั้ง

นี่คือตัวอย่างหนึ่งเท่านั้น ยังมีเรื่องราวอีกมากมายสำหรับคนที่เรียกตัวเองว่า “ช่าง” ต้องเรียนรู้และพัฒนาเทคนิควิธีการของตน *วิธีการทำงานที่เรียนรู้สืบต่อกันมา ใช้ว่าจะไม่ดี* เพียงแต่เราสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการต่าง ๆ เพื่อการทำงานที่ดีกว่า ซึ่งก็ไม่ได้หมายความว่าวิธีการของเราเป็นวิธีการที่ดีที่สุด อีกหน่อยก็คงมีวิธีการที่ดีกว่าของเราอย่างแน่นอน

รู้จักหนังสือ หากต้องเป็นช่างซ่อมหนังสือ สิ่งแรกที่เราควรจะต้องรู้จักก็คือ หนังสือ หลายคนเป็นนักอ่าน เป็นหนอนหนังสือ อ่านหนังสือมาหลายร้อยหลายพันเล่ม เคยสงสัยไหมว่าหนังสือแต่ละเล่มที่อยู่ในมือนั้นมีรูปแบบ *การเย็บเล่ม* ต่างกันอย่างไร ในส่วนนี้คงไม่อธิบายในรายละเอียด เพียงจะแยกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ให้เห็นเท่านั้น ส่วนใครที่คิดจะเป็นช่างซ่อมหนังสือ คงต้องศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม



เย็บอก (เย็บแบบมุงหลังคา) คือนำกระดาษที่พิมพ์เป็นยก กางออกคว่ำลงบนแท่น (แท่นเย็บจะมีรูปทรงคล้ายจั่วของหลังคาบ้าน) เย็บด้วยลวดตรงแนวสัน อาจเย็บ 2-3 จุด ขึ้นอยู่กับขนาดของหนังสือ

เย็บสัน คือการเย็บตรงบริเวณริมด้านข้างของสัน มีทั้งเครื่องเย็บด้วยลวด และการเจาะรูเพื่อใช้ด้ายเย็บ

เย็บกี่ เป็นการเย็บโดยใช้ด้ายถักร้อยเกี่ยวกันระหว่างกระดาษแต่ละยก มีทั้งเย็บด้วยเครื่องจักรและเย็บด้วยมือ

ใส่กาบ เป็นการเข้าเล่มหนังสือแบบที่ไม่ได้เย็บ โดยใช้กาบหนีกรอบบริเวณสันเพื่อให้ขอบกระดาษแต่ละแผ่นยึดติดเข้าด้วยกัน

เจาะรูข้าง เพื่อร้อยห่วงลวด หรือพลาสติก

การเย็บเล่ม เป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งเท่านั้น ยังมีส่วนประกอบต่างๆ อีกหลายอย่างของหนังสือที่ต้องเรียนรู้ ต้องศึกษารายละเอียด หาข้อดีข้อเสีย เพื่อประเมินและหาวิธีปฏิบัติให้ได้ดีที่สุด

รู้จักเครื่องมือ เครื่องมือของช่างในสาขาอาชีพอื่นๆ มีผลต่อออกมาขายมากมาย แต่สำหรับ “ช่างซ่อมหนังสือ” มีข้อจำกัด เครื่องมือบางอย่าง อาจต้องนำมาปรับใช้ หรือต้องประดิษฐ์ขึ้นเอง การมีเครื่องมือที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน ช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

ตลอดระยะเวลาของการเป็น “ช่างซ่อมหนังสือ” ผู้เขียนได้ *สองผัดสองถูก คิดค้น/ตัดแปลง เครื่องไม้เครื่องมือ สำหรับใช้ในการทำงาน* เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวกสบาย เช่น ไม้เขียน ที่มีอยู่เก่า ที่หาซื้อทั่วไปในท้องตลาด ก็ต้องนำไปปรับเปลี่ยนรูปร่างใหม่ ให้น้ำหนักและน้ำหนักเหมาะมือ ตกแต่งรูปทรงจนใช้งานได้ดีกว่าเก่า แปรงทาขาว ก็ตัดแปลงมาจากแปรงทาสีน้ำมัน โดยตัดแต่งขนแปรงใหม่ สามารถปาดและเกลี่ยขาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องผ่านการทดสอบ ทดลอง หลายครั้งหลายรูปแบบจนกว่าลงตัว

เมื่อเกิดปัญหามันมาในการปฏิบัติงาน ควรต้องแก้ไขโดยทันที วิเคราะห์ให้ได้ว่าสาเหตุปัญหาที่แท้จริงคืออะไร ถึงแม้จะเป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม ทุกขั้นตอนทุกรายละเอียด มีผลต่อเนื่องถึงกันหมด อย่างมองข้ามหรือมองเลยไป เช่น ดอกสว่านเจาะหนังสือไม่เข้า กรรไกรตัดผ้าไม่ขาด ทากาวแล้วไม่ยอมติด เพราะเรื่องที่ดูเหมือนเล็กน้อย แต่จริงแล้ว คือจุดเริ่มต้นของปัญหา ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานจะรู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ทำงานไม่สะดวก และส่งผลให้งานออกมามีค่า ดังนี้

ดอกสว่านเจาะหนังสือไม่เข้า ก็เพราะว่าเอาดอกสว่านเจาะเหล็กมาเจาะ ซึ่งควรจะใช้ดอกสว่านเจาะไม้ ซึ่งมีความคมมากกว่า

กรรไกรตัดผ้าไม่เข้า ก็เพราะว่าเอากรรไกรสำหรับตัดกระดาษมาใช้แทนที่จะเป็นกรรไกรสำหรับตัดผ้า ซึ่งควรแยกประเภทของกรรไกร และไม่นำมาใช้ปะปนกัน

ทากาวแล้วไม่ยอมติด ก็เพราะว่าพื้นผิวของปก/สันหนังสือ เคลือบด้วยพลาสติกบางๆ กาวลาเท็กซ์ไม่สามารถซึมผ่านได้ ก็ต้องลอกเอาผิวเดิมออกเสียก่อน

ฝึกฝนฝีมือ ช่างที่มีฝีมือดีต้องเกิดจากการฝึกฝน เพราะทำให้เกิดทักษะความชำนาญ ช่างที่ดี ควรฝึกฝนตนเองตลอด เพราะทำให้ความผิดพลาดต่างๆ ในการทำงานน้อยลง ต้องทำงานได้ในทุก สภาพปัญหา สามารถปรับใช้เครื่องมือได้อย่างเหมาะสม แก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้ อย่างอ้างว่าเครื่องมือไม่ดี ควรทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะทำได้ เทคนิคและวิธีการต่างๆ มักเกิดจากการ แก้ปัญหาในการทำงานทั้งสิ้น ผลลัพธ์ที่ตามมาก็คือ เราจะได้เทคนิคและวิธีการใหม่ๆ ที่สามารถ นำไปใช้ได้ต่อไป

ใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ผู้เขียนมีโอกาสบรรยายฝึกปฏิบัติงาน “การซ่อมหนังสือ” ให้กับ นักศึกษาที่เรียนทางบรรณารักษศาสตร์ หรือคณะผู้มาศึกษาดูงานจากสถาบันต่างๆ ทุกครั้งที่มี โอกาส ผู้เขียนจะสอบถามพูดคุยถึงเทคนิควิธีการซ่อมหนังสือจากเขาเหล่านั้นเสมอ เป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เขามีอะไรที่ต่างจากเราและเป็นประโยชน์ในการทำงาน เราก็เก็บ เอามาใช้ เรามีอะไรที่เป็นประโยชน์สำหรับเขา เราก็แบ่งปัน ตลอดเวลาของการทำงานในฐานะ ผู้รับผิดชอบ “งานซ่อมหนังสือ” ผู้เขียนคิดอยู่ตลอดเวลาว่า เทคนิคและวิธีการในการซ่อมหนังสือ คงต้องพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

แรงบันดาลใจ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นใน “งานซ่อมหนังสือ” ของหอสมุดฯ มิได้เกิดขึ้นจาก ผู้เขียนโดยลำพังอย่างแน่นอน เทคนิค/วิธีการบางอย่างในการทำงานก็เกิดจากเพื่อนร่วมงาน การ ปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจ มุ่งมั่น ที่จะเป็นช่างฝีมือที่ดี เกิดจากการเรียนรู้และรับฟังความแตกต่างใน ความคิดของแต่ละคน เพื่อที่จะหาข้อสรุป หาสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ หัวหน้าที่ที่ดี ต้องกล้าคิด กล้าทำ พร้อมรับฟังความเห็นจากลูกทีม ถ้าชนะก็เป็นผลงานของทีม ถ้าผิดพลาด หัวหน้า ทีมต้องกล้ารับผิดชอบ ทีมงานถึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

สำคัญที่สุดในระบบราชการ ผู้บริหารจะต้องให้โอกาสแก่ทีมงาน หัวหน้าทีมต้องมีอิสระในแนวคิดและการสร้างสรรค์ แต่ต้องอยู่ในกรอบและความเป็นไปได้ขององค์กร โชคดีที่ผู้เขียนมีโอกาสตามที่ต้องการทุกอย่าง ผู้บริหารเข้าใจและเล็งเห็นประโยชน์ที่จะเกิดกับองค์กร “งานซ่อมหนังสือ” ของหอสมุดฯ จึงประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย พร้อมทั้งจะสร้างสรรค์

และ....ตั้งแต่นั้นถึงวันนี้ เวลาผ่านไป 19 ปี ผู้เขียนเข้ามาอยู่ที่หอสมุดฯ แบบไม่ได้คิดว่าจะอยู่ได้นานขนาดนี้ และไม่เคยมองว่าเกิดมาเพื่อที่จะเป็น “ช่างซ่อมหนังสือ” หากมีใครถาม แล้วตอนนี้ล่ะ...คิดอย่างไร ตอบได้ทันทีครับว่า...เป็นแล้วมันเลิกยาก... เพราะกว่าจะเป็นได้ต้องใช้เวลาเกือบ 20 ปี *ไม่เชื่อก็ลองมาเป็นดู*



การจัดชั้นหนังสือของผม

มนตรี ศรีสุทัศน์ *

ขอเล่าหน่อยนะครับ

การจัดชั้นก็คืองานประเภทหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่เซ็ดหน้าเซ็ดตาของห้องสมุดเหมือนกัน เวลาไปดูงานที่ไหน ผมมักตรงรี่ไปที่ชั้นหนังสือก่อนที่ใด และผมยังสังเกตว่าเวลามีใครพูดถึงห้องสมุด ก็มักพูดถึงชั้นหนังสือกับบริการยืม-คืน จนผมรู้สึกเกรงใจงานอื่นอยู่บ้างว่า แต่ก็ทำให้ผมรู้สึกได้ว่างานนี้เป็นงานสำคัญและอยู่ในสายตาของผู้ใช้บริการ

ผมทำงานในหน้าที่นี้มากมายนับสิบปีก็ไม่ค่อยจะเกษียณอายุแล้ว จนสรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานต้องพร้อมทั้งภายนอกและภายใน มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงมีระเบียบวินัย ที่สำคัญที่สุดคือมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ผมของเล่าเป็นสามอันดับคือ

อันดับแรก คือต้องทำใจให้ยอมรับ เพื่อให้ผ่อนคลายว่าการจัดชั้นไม่ใช่เรื่องยากและก็ไม่ง่าย บางครั้งอาจมีสิ่งที่ทำให้หงุดหงิดใจบ้าง เช่น ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสืออย่างไม่ปราณี ตะลุยกอย่างถึงลูกถึงคน แม้จะขอร้องและเชิญชวนให้ไปดูที่โอแพคก่อนก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่เรื่องสำคัญ เพราะเราควรสร้างจิตสำนึกให้รักกับงาน เพราะการไปแก้ไขคนอื่นยากกว่าแก้ไขใจของเรา ดังนั้นจึงต้องทำใจ งานจึงจะออกมาดีมีประสิทธิภาพ เมื่อเรามาอยู่งานบริการห้องสมุด ถ้าบอกว่าไม่ยากจัดชั้นหนังสือ คำตอบเดียวคือไม่ได้ ต้องคิดปลอดใจ สร้างความรักให้เกิดขึ้นในงานที่ทำอยู่ หรือจะต้องแกล้งทำเป็นรัก (อันนี้หัวหน้าฝ่ายผมบอก) เพราะงานคือเงิน และเงินก็คืองาน แค่นี้ก็มีกำลังใจครึ่งหนึ่งแล้ว

อันดับที่สอง คือขวัญ ที่ผมตามหาอยู่ว่าควรจะต้องตรงไหนและยกให้ใครดี ในที่สุดก็สรุปได้ว่าควรยกให้หัวหน้าฝ่าย/งานและหัวหน้าใหญ่ ว่า**มีความเป็นกลางหรือมีความเป็นธรรมหรือไม่** หากใครทำดีก็ชมไปเลยเพราะไม่เสียสตางค์ ไม่ต้องเกรงใจ ใครไม่ดีไม่ต้องตำหนิติเตียน เพื่อจะได้ประดับประดา

ให้ทุกคนอยู่กับร่องกับรอยของการปฏิบัติงานนั้น เปรียบเหมือนกับเครื่องยนต์จะเดินดีได้ น็อตและ ฟันเฟืองทุกตัวต้องขับเคลื่อนไปพร้อมกัน มีความสำคัญเท่ากัน แม้ขนาดจะต่างกันไปบ้าง หากผิด หรือชำรุดก็ต้องเปลี่ยน หรือซ่อมให้คงสภาพพร้อมใช้งาน หากทุกอย่างดีหมด รับรองว่าไต่งานและ งานต้องออกมาดีแน่นอน

อันดับสาม คือเรื่องภายนอก ตั้งแต่ต้องแต่งกายดูสุภาพสมกับสถานที่ หน้าตาแม้จะไม่หล่อ หรือสวยแต่ก็ต้องดูดี เป็นชายไม่ควรไว้หนวดเคราหรือผมเผ้ารุงรัง หรือเลื้อยยาว เพราะนอกจากจะมี ผลทางด้านสุขอนามัย คือฝุ่นจะติดผมหรือหนวดเครา หรือเลื้อยจิก หรือฝุ่นเกาะตามซอกเล็บ และก็จะ เป็นที่ละสมของเชื้อโรค ส่วนผู้หญิงทำงานจัดชั้นแบบผม ผมว่าการนุ่งกางเกงน่าจะเหมาะที่สุด เพราะ เวลานั่งยองๆ จัดชั้นข้างล่าง หรือปีนบันไดไปจัดชั้นข้างบน จะได้สะดวก ไม่เป็นที่หวาดเสียว

สายตาและน้ำเสียง ที่จะต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่กำลังโดนจับผิด เรื่องนี้พวก ผมได้รับการอบรมเรื่องบุคลิกภาพจากโรงแรมระดับห้าดาวของประเทศมาฝึกให้ และผมก็ยังคงใช้อยู่ถึง ปัจจุบันว่าการบอกผู้ให้บริการว่อะไรอยู่ที่ไหนต้องไม่ใช้นิ้วชี้ ชี้ไปที่โน่น ที่นี้ ให้ใช้การผายมือแทน

สายตาที่มองผู้ให้บริการ **ต้องไม่ต่ำกว่าคอ** เพราะมองต่ำกว่านั้นถือว่าดูถูก ยิ่งเป็นผู้ให้บริการ ที่เป็นเพศหญิงแล้วต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ส่วนการมองแบบศีรษะจรดปลายเท้าแล้วถือเป็นข้อห้าม เด็ดขาด

ทุกคำพูด **ต้องลงท้ายว่าครับ หรือครับผม** แบบทอเลียง ไม่พูดแบบสั้นๆ เพราะจะดูไม่จริงใจ เหตุผลสำคัญคือหากพวกเราดูน่ากลัว อาจทำให้ผู้ใช้ไม่กล้าถาม ไม่กล้าพูดคุย แล้วก็จะทำให้ชั้น หนังสือของพวกผมยุ่งเหยิงไปกว่าเดิม

รถเข็นหนังสือ ไม่ควรเสียงดังเป็นที่น่ารำคาญ การหยิบหนังสือขึ้นลงรถเข็นหรือชั้นหนังสือ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดัง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่กำลังถูกรบกวนและโดนเสียดสีทางเสียง

การจัดชั้นของผม

1. ต้องตรงต่อเวลาและชื่อล้ตย์ คือทั้งเวลาเริ่มและเวลาพักจะต้องเป็นไปตามที่กำหนด
อย่าแว่วหาย นอกจากเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานแล้วยังเป็นความไม่ชื่อล้ตย์ต่อตัวเอง

2. ต้องทำงานอย่างมีสติ การจัดหนังสือต้องมีสติจึงจะจัดหนังสือได้ดี แม่นยำ ถูกต้อง ไม่เห็นหมวด D เป็น หมวด G หรือไม่เห็นเลข 6 เป็นเลข 8 เป็นต้น
3. ก่อนวางหนังสือแต่ละเล่ม ต้องดูตัวเล่มด้านซ้าย ด้านขวา และเล่มที่อยู่ในมือของเราว่า เมื่อวางลงไปแล้วจะถูกที่หรือไม่ หากในชั้นหนังสือมีผิดต้องแก้ไขให้เรียบร้อยก่อน อย่าเรียงหนังสือชั้นขึ้นไปทั้งที่รู้แก่ใจว่าผิด แต่ก็ยังอุตส่าห์วางเข้าไปจนเพิ่มพูนให้ผิดซ้ำเข้าไปอีก
4. เมื่อขึ้นแถวใหม่ของแต่ละชั้นจะต้องดูว่ามีความต่อเนื่องกันหรือไม่ ถ้าไม่มีต้องแก้ไขทันทีเช่นกัน เพราะคนต่อมาจะได้จัดชั้นได้ง่ายเข้า และผู้ใช้บริการจะได้ไม่สับสน
5. ชั้นหนังสือแถวกลางสุดและบนสุดเป็นจุดอับ ที่หลายคนไม่ชอบก้มและยึดตัว เป็นที่ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ ส่วนชั้นกลางๆ ระดับสายตามักจะที่วางหนังสือซ้อนกัน ก็ต้องดูแลเช่นกัน
6. หมั่นตรวจชั้นหนังสือ เพราะจะทำให้จัดหนังสือง่ายและประหยัดเวลา
7. ตั้งเป้าหมายในใจเลยว่าวันนี้เมื่อลงมือปฏิบัติงานในครั้งแรกจะต้องเริ่มจากงานที่ต้องทำอยู่เสมอ ด้วยการสร้างให้เป็นความเคยชิน จะได้ไม่หลงลืม เช่นงานอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากการจัดชั้นหนังสือ ทั้งที่ได้รับมอบหมายโดยตรงและเป็นงานจรรยาที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่เราเดินผ่านระหว่างทาง
 - ดูแลถึงตีมน้ำเย็นว่ายังมี หรือหมด หรือมีสำรองไว้หรือไม่ รวมถึงแก้วกระดาษ หากไม่มีต้องรีบจัดการให้เรียบร้อยในทันที เพราะหากเก็บไว้ก่อน เตี้ยวค่อยทำเตี้ยวก็จะลืม เวลาผู้ใช้บริการหิวน้ำแล้วไม่มี ก็จะเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อห้องสมุด
 - ดูว่าไฟทุกดวงเปิดตามที่กำหนดแล้วหรือยัง มีดวงไหนหมอง ดิบ หรือกระพริบก็ต้องรีบแก้ไข เพราะหากหนึ่งเฉยก็จะทำให้เสียสายตาทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ
 - ต้องดูน้ำจากเครื่องดูดความชื้นว่าน้ำเตแล้วหรือยัง สิ่งนี้ต้องทำทุกวัน เพราะหากเก็บไว้แล้วอุปกรณ์ที่ควบคุมเกิดเสียงขึ้นมา ก็อาจจะทำให้น้ำล้นออกมาได้
 - ต้องรักสะอาด ชั้นหนังสือที่ให้บริการต้องมีความสะอาดตลอดเวลา เมื่อใดที่มีหนังสือจัดน้อย ก็ให้ใช้เวลาในส่วนที่เหลือเช็ดชั้นหนังสือ รวมทั้งปิดฝุ่นตามตัวเล่ม และต้องทำอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนกันไปตั้งแต่ชั้นแรกถึงชั้นสุดท้าย แล้วก็เริ่ม

เช่นนี้ใหม่หมุนกันไป นอกจากบนชั้นแล้วมีจุดที่มักหลงลืมกันคือใต้ชั้นหนังสือ
และบนชั้นหนังสือที่มักมีฝุ่นแอบๆ อยู่มากมาย

8. ดูอุปกรณ์อื่นๆ เช่น รถเข็นหนังสือว่ามีเสียงดังไหม ที่กั้นหนังสือน่าจะเพิ่มหรือลดตรงไหน
ดูเก้าอี้ว่าครบตามโต๊ะหรือไม่ โต๊ะไหนขาดหรือเกิน ดูแนวของโต๊ะว่าตรงหรือโย้ไปैया
ดูถึงขยะว่าล้นหรือไม่ ดูที่โอแพคว่า มีกระดาษจาดและปากกาที่นำมาให้บริการนั้นเขียน
ติดหรือไม่
9. ดูว่ามีหนังสือของชั้น หรือห้องอื่น แลกลบหลอมเข้ามาในส่วนที่เราต้องรับผิดชอบหรือไม่
หากมีต้องส่งให้เพื่อนทันที
10. ดูทุกอย่างในห้องสมุดให้เป็นธุระของเรา

ส่วนอุปกรณ์เสริมอย่างโทรศัพท์มือถือ ผมว่านานๆ ใช้อยู่ หรือ เก็บไว้ก่อนดีไหมครับ !



เรื่องของเด็ก จากคนไม่เด็ก

เกศินี เพ็ญศิริ *

เวลาห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการให้รู้จักหรือเข้าใช้ห้องสมุดแล้ว มักจะกล่าวถึงเรื่องดี ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทรัพยากรสารสนเทศที่ดี เช่น มีหนังสือดี (ตรงกับความต้องการของผู้ใช้) อยากอ่านเล่มไหนก็มีให้อ่าน หาเมื่อไรก็พบ) โสตทัศนวัสดุดี (เรื่องที่ผู้ใช้อยากฟังอยากดู) สถานที่ดี (สะอาด เครื่องปรับอากาศเย็น ดูดี) ผู้ให้บริการดี (ยิ้ม มีน้ำใจ พูดเพราะ มารยาทดี ใจเย็น เข้าใจผู้ใช้)

คำว่า “ดี” เหมือนกัน แต่กลับแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม แต่ละความรู้สึก แต่ละสถานการณ์ ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องพร้อมรับเพื่อสร้างให้เกิดการให้บริการที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษา ทรัพยากรหลักก็เป็นหนังสือ วิชาการทั้งเล่มเล็ก เล่มใหญ่ วิทยานิพนธ์ วารสารก็เป็นวารสารวิชาการที่เต็มไปด้วยรายงานการวิจัย บทความทางทฤษฎี การเมือง ผู้ใช้บริการเป็นอาจารย์ นักศึกษา และนักเรียน ที่ตั้งหน้าตั้งตาคอยหาข้อมูลทำการวิจัย ทำรายงาน บรรยายภาคเป็นแบบนักวิชาการ ห้องสมุดพยายามจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมาเพื่อสร้างบรรยากาศให้มีชีวิตชีวา ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ดึงและชักจูงผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดทั้งคนในมหาวิทยาลัย เช่น การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การจัดนิทรรศการต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรมที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การใช้ฐานข้อมูล การสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด รวมถึงสารพัดโปรโมชั่นของการยืมแบบใครรู้เป็นต้องอึ้ง ส่วนคนนอกมหาวิทยาลัยนั้น หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีนโยบายสำคัญคือเพื่อบริการชุมชน ดังนั้นแต่ละปีจึงมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การฝึกอบรมครูในเรื่องของการจัดการห้องสมุดโรงเรียน กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่เรื่องราวเหล่านี้...เป็นของผู้ใหญ่ที่ยังคงเป็นนักวิชาการ

ผู้ใหญ่ใจดีในนามหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ คิดทบทวนกันหลายครั้งแล้ว ก็สรุปกันว่า เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะป็นนักวิชาการหรือเป็นคนธรรมดาไม่มีดีกรี ก็สามารถเข้ามาที่นี่ได้ หอสมุดฯ เริ่มจากการจัดกิจกรรมให้กับเด็กฯ พร้อมกับสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง และแฝงการส่งเสริมการอ่านลงไป เด็กฯ รู้จักหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ รู้ว่ามีความสนุกสนาน อยู่ที่นี่ รู้ว่าหนังสือไม่ได้มีไว้ที่ชั้นหนังสือ รู้ว่าพวกเขาสามารถหยิบมาอ่านได้โดยไม่มีเสียง อะแอม... รู้ว่ามีป่าหรือลู่ใจดี พวกเขาสามารถเข้ามาเดินในมหาวิทยาลัยแล้วบอกใครฯ ว่ามาค้นหนังสือที่ หอสมุดเหมือนกับฟีตวोट การเดินเข้า-ออก ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จึงเป็นเรื่องแปลก สำหรับพวกเขา ดังนั้นจึงขอแนะนำให้รู้จักเรื่องของเด็ก จากคนไม่เด็กกันว่ามีอะไรบ้าง

วันเด็กสาระฮาเฮ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ได้จัดให้เด็กฯมาหลายปีแล้ว ทุกปีจะมีเด็กฯ มาร่วมในงานนี้มากฯฯฯ ทำความปลาบปลื้มให้กับคณะทำงาน จนหยุดทำไม่ได้สักปีแม้บางครั้ง อยากรจะหยุด คณะทำงานจะเริ่มงานกันตั้งแต่ปลายฯปี โดยการหาผู้ใหญ่ใจดี รับทั้งของและเงิน บริจาคเพื่อซื้อของขวัญให้เด็ก ก่อนจะถึงวันเด็กประมาณ สองวัน พวกเราเริ่มจากการตะเวนและตะลอนออกไปรับ ของ แล้วกลับมาบรรจุใส่ถุงของขวัญ แจกใบปลิวเชิญชวน ไปตามโรงเรียนต่างฯ และตามตลาดนัด เตรียมเอกสาร อุปกรณ์ คิดหาเกม เพื่อให้เด็กฯ ได้รับความสนุกสนาน อย่างเต็มที่ จัดพร้อมเจ้าหน้าที่คอยดูแล ในบางปี



ยังมีผู้ใหญ่ใจดีทั้งอาจารย์และนักศึกษาจากภาควิชาละศีกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมมาร่วมด้วยช่วยกัน จัดเวทีใหญ่เพื่อให้ทุกคนได้เล่นกันเป็นหมู่คณะ แต่ถึงไม่เล่นอะไรก็ได้ไป แล้วคนละหนึ่งถุง นอกจากกิจกรรมกลางแจ้งแล้ว เรายังมีของสำคัญคือหนังสือของเด็ก และไม่ลืม หนังสือสำหรับผู้ปกครองให้ได้อ่านและไม่รู้ลึ้กว่ากำลังคอย “เด็ก” กลับบ้าน ต่างคนต่างหาความรู้ และความเพลิดเพลิน สิบเอ็ดโมงคือเวลาอาหารกลางวันพร้อมทั้งดาว-หวานและน้ำดื่ม ที่พวกเรา เตรียมไว้ให้ก่อนกลับบ้าน เด็กบอกว่า “สนุกมากคะ/ครับ หนู/ผม จะมาทุกปีเลย จนกว่าจะโตเป็น ผู้ใหญ่”

ค่ายห้องสมุดสุดทรรษา มีชื่อในภาษาอังกฤษว่า Amazing Library Camp เป็นกิจกรรมที่ได้ทำเป็นประจำทุกปีในช่วงปิดเทอมใหญ่ เราเริ่มจัดค่ายครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545 ในสมัยที่เปิดค่ายใหม่ มีเด็กที่เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 30 คน (รับแค่นี้) เป็นเด็กระดับประถมศึกษา ระยะเวลา 5 วัน บางปีก็มีเด็กเล็กแถมมาด้วยประเภทพี่มาแล้วน้องมาด้วย

กิจกรรมในแต่ละปีแต่ละวันจะไม่ซ้ำกัน มีทั้งกิจกรรมที่ทำในห้อง เช่น การเล่านิทานให้เด็กฟัง การเล่นเกม หรือประดิษฐ์เศษวัสดุ แต่ก่อนจัดพวกเราต้องเตรียมห้องให้เหมาะกับการใช้ของเด็ก ด้วยการหากระดาษมาติดขอบฝาผนังโดยรอบเพื่อไม่ให้เปรอะเปื้อน และนำหนังสือ หรือโต๊ะมาถักไว้บริเวณที่คาดว่าจะเป็นที่นั่ง ส่วนกิจกรรมนอกห้องคือการพาเด็กไปรู้จักกับมหาวิทยาลัย ไปไหว้อนุสรณ์ ศาสตราจารย์หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล พาไปรู้จักสระแก้ว ต้นไม้รอบๆ ห้องสมุด และปลูกต้นไม้ซึ่งยังคงอยู่กับห้องสมุดมาถึงปัจจุบัน เด็กที่มาเข้าค่ายก่อนจะวิ่งมาดูต้นไม้ของตัวเองว่าโตแค่ไหน และยังอยู่หรือไม่



การทำค่ายเด็กเริ่มจากเราต้องดูว่านักเรียนปิดเทอมกันเมื่อไร โดยเฉพาะโรงเรียนของรัฐบาลที่มักปิดช้ากว่าโรงเรียนเอกชน ดูว่า แต่ละโรงเรียนจะเริ่มเปิดสอนพิเศษกันเมื่อไร ด้วยการสอบถามจากพ่อแม่ที่บ้านหน้าอว และเริ่ม มีปูย่าตายายที่อยู่ในห้องสมุด เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ต้องกำหนดวัน ประชาสัมพันธ์ โดยการทำป้ายประกาศรับสมัคร ยังไม่ทันจะหมดเขตการรับสมัครค่ายก็เต็มเสียแล้ว เราเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “ค่ายแตก” จากจำนวน 30 คน ขยายรับเพิ่มทุกปีด้วยความใจอ่อนของคนรับสมัคร หลังจากนั้นคณะกรรมการก็ตระเตรียมสถานที่/อุปกรณ์ต่างๆ

ในปีนี้กิจกรรมวันแรกเป็นการวาดภาพตามใจฉันและใบหน้าแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ และทำที่ใส่ดินสอจากแกนกระดาษทิชชู วันที่สองวาดภาพแสดงวัยบนใบหน้า, โครงสร้างการ์ตูนนิทานหุ่นมือและทำว้าว วันที่สามกิจกรรม Walk Rally กีฬาฮาเฮ การวาดฉากและสอนการปิดลูกโป่ง วันที่สี่ อร่อยไปกับอาหารว่าง “มีอันนี้หนูทำเอง” วาดภาพสัตว์ วาดหน้าคน วาดภาพนิทาน และตัด

กระดาษเป็น “พวงมะโหด” วันที่ห้าไปไหว้ ม.ล.ปิ่น มาลากุล ดู CD ความสนุกสนานการเข้าค่ายปีที่แล้ว และทำตุ๊กตากระดาษ

ในช่วงว่างและพักกลางวันของทุกวัน เด็กๆ จะหยิบมาอ่านตะลุมตะลอน บอกว่าน้อยไป หนูอ่านแล้ว เอ๊... น้อยจริงหรือตั้งหลายร้อยเล่มนะคะ กิจกรรมทั้งหมด พวกเราได้นักศึกษาคณะมัณฑนศิลป์ที่ข้ามฟากจากกรุงเทพฯ มาช่วยและจากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะทำงานของห้องสมุดมาช่วย

ความรู้ ความสนุกสนาน จินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ การกล้าแสดงออก ความสามัคคี การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การประดิษฐ์ของใช้จากเศษวัสดุเหลือใช้ การได้รู้จักเพื่อนมากขึ้น เด็กอยากให้อ่านเข้าค่ายทุกวันทุกปี สัญญาว่าจะมาทุกครั้งจนกว่าจะไม่รับแล้วเพราะหนูแก่เกินไป...

“โลกของหนู” หอสมุดฯ สร้างห้องนี้ขึ้นมาเพื่อให้มีที่สำหรับเด็กเล็กๆ เวลาตามพ่อแม่มา แล้วไม่รู้จะอยู่ตรงไหน และพ่อแม่ก็จะให้อยู่หนึ่งๆ เด็กก็จะนั่งสักครู่แล้วก็ขยุกขยิกก็จะโตนดู แล้วก็อาจจะพาลไม่ชอบหอสมุดฯ ซึ่งพวกเราทนไม่ได้ ดังนั้นห้องนี้จึงเป็นที่ทางของพวกเขา ส่วนหนังสือวิชาการเป็นที่ทางของพ่อแม่ แต่นั่นเป็นการรอเด็กให้เดินเข้ามา

ปี พ.ศ.2548 พวกเรา “รุก” เข้าหาเด็กด้วยการจัดกิจกรรมเล็กๆ ทุกวันศุกร์สิ้นเดือนของทุกเดือน โดยใช้เวลาหลังจากที่นักเรียนตัวเล็กเลิกเรียนแล้ว เด็กที่เข้าร่วมกิจกรรมจะเป็นลูกหลานของชาวศิลปากรและที่อยู่บริเวณทั้งใกล้ๆ และมาไกลๆ ด้วยการบอกต่อ เป็นกิจกรรมที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย

“ปลาแสนสวย” “ว้าวไทยเรingers ท้าลมร้อน” “มะลิวันแม่” “ลูกกระต่ายน้อยน่ารัก” “สร้างสรรค์งานกระดาษ” “การ์ตูนสุดเก๋ที่สุดใจ” “วงกลมแปลงกาย : ศิลปะจากปลายนิ้ว” “सानสวย” “กระเป๋า Brand name” “สร้อย Crystal” และ “กระดาษบังเงา” เป็นกิจกรรมที่เราคิดขึ้นมา ส่วนวิทยากรก็มาจากพวกเราและบรรดาแม่ ๆ ของเจ้าตัวเล็ก



ความรู้ ความเพลินเพลิน การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ด้วยการใช้กิจกรรมเป็นตัวนำไปสู่หนังสือ และมีห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้และที่ให้ทั้งเด็กและคนทำงานได้ปฏิบัติงานจริง

“โลกนิทาน” เป็นกิจกรรมของเด็กก่อนประถมศึกษา (อนุบาล) ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่ชั้น อนุบาล 1-3 มาขอใช้สถานที่ห้องโถงของหนูของหอสมุดฯ เด็กจะมากันทุกวันศุกร์เวลา 14.00-15.00 น. ตลอดภาคการศึกษา เด็กจะมาทำกิจกรรมหลายครั้งแล้ว เช่น การวาดรูประบายสี เล่านิทาน ทำตุ๊กตากระดาษ ระบายสีบนรูปต่างๆ เพื่อทำเป็นโมบาย ใคกริมหัวสัตว์ ตกแต่งผลไม้ เด็กชอบมากเพราะรอบๆ ตัวจะมีแต่นิทานและนิทาน ที่วันนี้คุณครูใจดีให้อ่านตลอดเวลา



ห้องสมุดสุดธรรมดา นำพาความรู้สู่ชุมชน เป็นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยทีมงานจะสัญจรไปถึงชุมชนและโรงเรียนในจังหวัดนครปฐม เช่น ตลาดนัดวัดลาดปลาเค้า งานนมัสการองค์พระปฐมเจดีย์ โรงเรียนวัดบางแถม งานประจำปีศาลเจ้าอาเนี้ยว โรงเรียนวัดบ่อตะกั่ว โรงเรียนวัดท่าข้าม และ โรงเรียนวัดปทุมทอง กิจกรรมได้แก่ การเล่านิทาน วาดรูประบายสีและกิจกรรมการประดิษฐ์ของเล่นของใช้จากเศษวัสดุ เป็นต้น กิจกรรมแบบนี้ทำให้พวกเราแล้วยังมีเด็กๆ อีกมากมายที่ยังขาดแคลนหนังสือและอื่นๆ ก็คงเพียงปีละสองสามครั้งที่พวกเราไปได้ แต่ทุกครั้งที่ไปไม่ว่าที่ไหนเห็นเด็กยิ้มแล้ว กำลังใจจะตามมาทุกที

ไม่รู้จะทำแบบนี้จะ “ดี” ไหมหนอ ?



ตัวช่วยสำหรับการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือภาษาต่างประเทศ

เอกอนงค์ ดวงจักร*

การวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ หรือ การจัดหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุดนั้นมีความจำเป็น เนื่องจากเป็นทั้งเครื่องมือช่วยค้น และเป็นภาระระบุแหล่งว่าควรจัดเก็บหนังสือไว้ที่ใดภายในห้องสมุด **ความเร็ว**เป็นเรื่องที่ผู้บริหารและผู้ให้บริการเรียกร้อง ขณะที่ผู้ปฏิบัติต้องแบกภาระทั้งข้อเรียกร้องดังกล่าวบวกกับ**ความถูกต้อง**ของการจัดหมู่และทำรายการที่ต้องตามหลักวิชาการ

การวิเคราะห์เนื้อหาของหนังสือ เริ่มจากบรรณารักษ์ต้องเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาว่าหนังสือเป็นเรื่องอะไร จากนั้นก็เลือกสรรตัวเลขหรือสัญลักษณ์ของเลขหมู่ ด้วยการใช้คู่มือต่างๆ เป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์หมวดหมู่เพื่อให้ได้**เลขหมู่**และ**หัวเรื่อง** ซึ่งก็แล้วแต่ว่า ห้องสมุดแต่ละแห่ง จะใช้ระบบใดในการจัดหนังสือภายในห้องสมุด เช่น ระบบ LC ระบบดิวอี้ ระบบ NLM นอกจากนี้คู่มือข้างต้นแล้วการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลของห้องสมุดอื่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อไปดูแล้วนำเลขหมู่และหัวเรื่องที่ได้มาใช้หรือปรับใช้ นับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการวิเคราะห์หมวดหมู่

สำหรับหนังสือภาษาไทย สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่างๆ ในประเทศไทยได้อย่างมากมาย ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และห้องสมุดอื่นๆ ที่สุดแต่บรรณารักษ์จะเลือกว่า ห้องสมุดใดจะมีหนังสือที่มีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกับห้องสมุดของเรามากที่สุด แต่สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศนั้น โดยมากบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ หรือเรียกในภาษาอังกฤษว่า Cataloguer รวมถึงดิฉันเองที่ทำงานมานานถึง 16 ปีเต็ม มักใช้การสืบค้นจากฐานข้อมูลของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือ Library of Congress Online Catalog หรือที่ <http://catalog.loc.gov> และฐานข้อมูล OhioLink Library Catalog หรือ <http://olc1.ohiolink.edu> ทั้ง 2 ฐานนี้ก็ครอบคลุมหนังสือภาษาต่างประเทศที่เป็นภาษาอังกฤษเกือบ

* งานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตก หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
โทรศัพท์ 034-253910-17 ต่อ 22130

70 เปอร์เซ็น ภาษาฝรั่งเศส และเยอรมัน ประมาณ 30-40 เปอร์เซ็น ทั้งๆ ในต่างประเทศนั้นยังมีฐานข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศต่างๆ มากมายเช่นเดียวกับฐานข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศในไทย แต่ก็ยังไม่เคยใช้สักที

ผลจากการเข้าร่วม IT UPDATE ครั้งแรกของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ (26 ธันวาคม พ.ศ.2551) คุณสมเกียรติ ฉัตรชัยศ โพรแกรมเมอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ปรึกษาด้านไอที มาพูดถึงการใช้ Firefox และ plug-in เครื่องมือต่างๆ ที่ในโลกของอินเทอร์เน็ตมีให้ โดยได้แนะนำ LibX ของ มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan) และ WorldCat เพื่อช่วยในการทำงานของบรรณารักษ์ ทำให้บรรณารักษ์ของหอสมุดฯ ได้เรียนรู้การใช้งานฐานข้อมูลของต่างประเทศเพิ่มขึ้น มีผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งในเรื่องของความเร็วและความถูกต้อง

จากการใช้งานฐานข้อมูลเดิม 2 ฐานกับฐานใหม่ 2 ฐาน รูปแบบการสืบค้นและ รูปแบบการใช้งานของฐานข้อมูลทั้ง 4 ฐานนั้นมีทั้งข้อที่เหมือนและแตกต่างกันไป โดยการใช้งานฐานข้อมูลของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และฐานข้อมูล OhioLink จะเหมือนๆ กับการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดโดยทั่วไป ซึ่งขั้นตอนสามารถทำได้ดังนี้คือ

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน หรือที่ <http://catalog.loc.gov> เพื่อทำการสืบค้น ซึ่งปัจจุบันที่หน้าจอได้เพิ่มช่องทาง Quick Search เพื่อความสะดวกในค้นมากขึ้น



ส่วนฐานข้อมูล OhioLink สามารถเข้าไปได้ที่ <http://olc1.ohiolink.edu>



2. เมื่อใส่คำค้น หรือเรื่องที่ต้องการลงไป หากในฐานมีข้อมูลก็จะปรากฏข้อมูลดังรูป และแต่
ละรายการสามารถคลิกเข้าไปดูรายละเอียดของหนังสือได้ (หากค้นด้วย Keyword จะปรากฏ
สัญลักษณ์ที่หน้าชื่อเรื่อง เพื่อบอกว่าเรื่องนั้นๆ เกี่ยวข้องกับคำที่เราค้นมากน้อยเพียงใด)

ฐานข้อมูลหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน

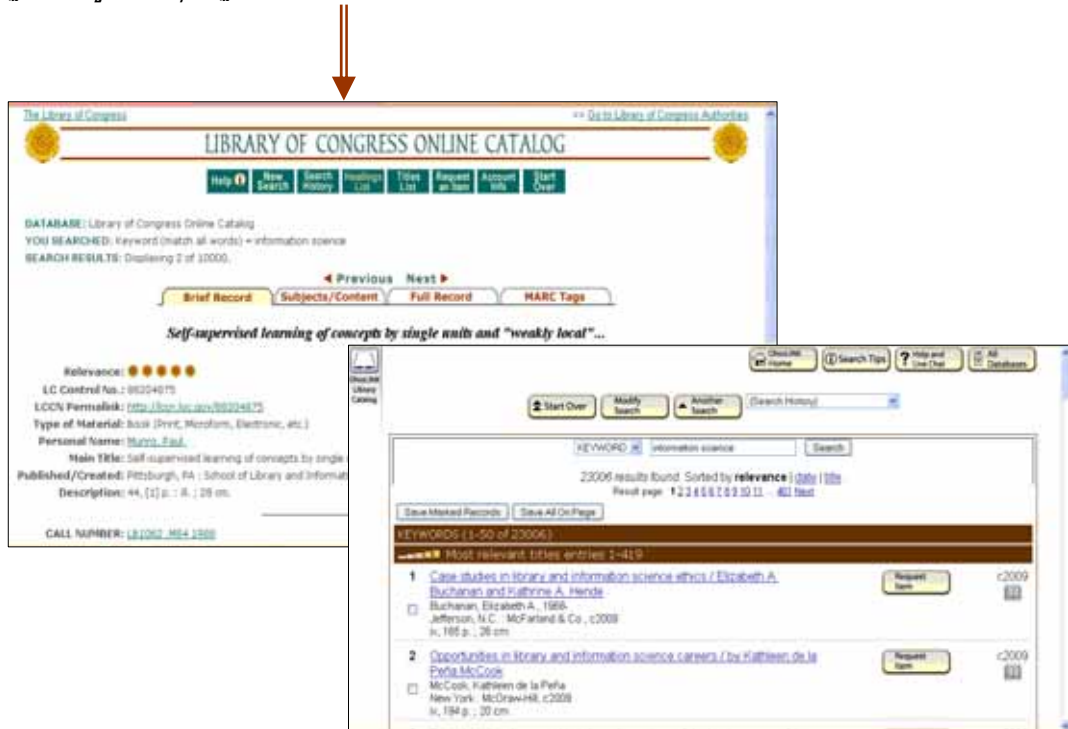


และ ฐานข้อมูล OhioLink



3. เมื่อคลิกเข้าไปดูในแต่ละรายการ จะปรากฏรายละเอียดของหนังสือดังกล่าว

ฐานข้อมูลหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน



และ ฐานข้อมูล OhioLink

ส่วนฐานข้อมูล WorldCat มีรูปแบบการสืบค้น และการใช้งานดังนี้

1. หน้าจอแรกเมื่อเราเข้าไปที่ www.worldcat.org เริ่มแรกเราต้องสมัครสมาชิก เพื่อเข้าไปใช้งานการสืบค้น โดยเข้าไปที่ create a free account



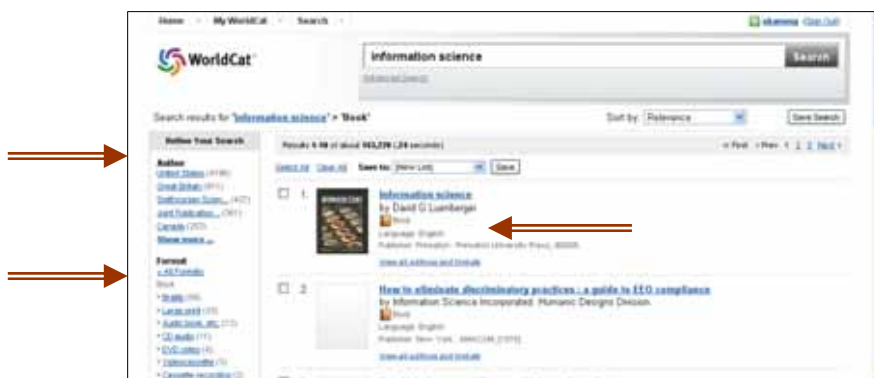
2. เมื่อคลิกเข้าไปจะพบหน้าจอเพื่อทำการสมัคร โดยกรอกรายละเอียดต่างๆ ตามที่กำหนดให้ พร้อมด้วย Email Address หลังจากนั้น ทางระบบจะส่งข้อความตอบรับมาทาง Email ที่ใส่ไว้



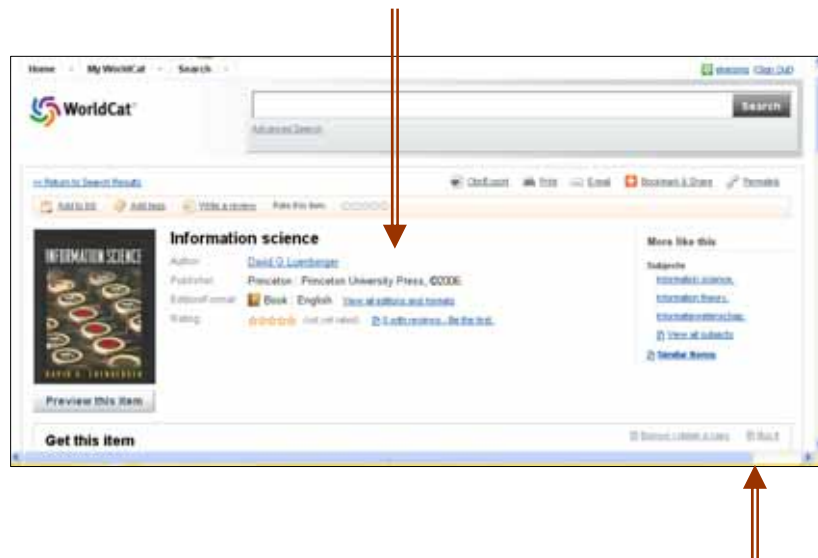
3. หลังจากนั้นทำการ Log in เพื่อเข้าไปสืบค้นข้อมูล ซึ่งจะเห็นว่า มีทางเลือกให้ค้นได้ 5 ช่องทาง คือ Everything, Books, DVDs, CDs และ Articles หากเราประสงค์จะเลือกสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศประเภทไหนก็คลิกเลือกตามประเภทนั้น เมื่อเลือก Everything คือ เลือกทุกประเภท และนอกจากนี้ยังสามารถเลือกเขตหรือพื้นที่ที่ทรัพยากรสารนิเทศนั้นวางให้บริการได้ด้วย โดยระบบจะค้นไปยังพื้นที่นั้นก่อน และถ้าหากไม่มีจะค้นต่อไปยังพื้นที่อื่นต่อไป



4. เมื่อระบบค้นหาแล้วพบหนังสือหรือทรัพยากรสารนิเทศที่เราค้นแล้ว จะแสดงผลออกมา มีรายละเอียดมากมาย เช่น ชื่อผู้แต่ง จะบอกว่าในฐานข้อมูลมีผลงานโดยผู้แต่งคนเดียวกันนี้จำนวนเท่าใด เช่นเดียวกับชื่อผู้แปลหรือบรรณาธิการ หรือปีที่ตีพิมพ์ของหนังสือชื่อนั้นว่าตีพิมพ์มากี่ปี ปิละกี่เล่ม หรือเนื้อที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ มีวิทยานิพนธ์หรือบทความ หรือ นวนิยายที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเล่มนั้นๆ ก็ชื่อ และมีภาษาอะไรบ้าง ซึ่งแต่ละอย่างสามารถคลิกเข้าไปดูได้



5. เมื่อคลิกเข้าไปที่ชื่อที่เราต้องการ จะพบว่าภายในบอกรายละเอียดของหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ และรายละเอียดที่บอกว่าหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศเล่มนั้นมีให้บริการที่ห้องสมุดใดบ้าง

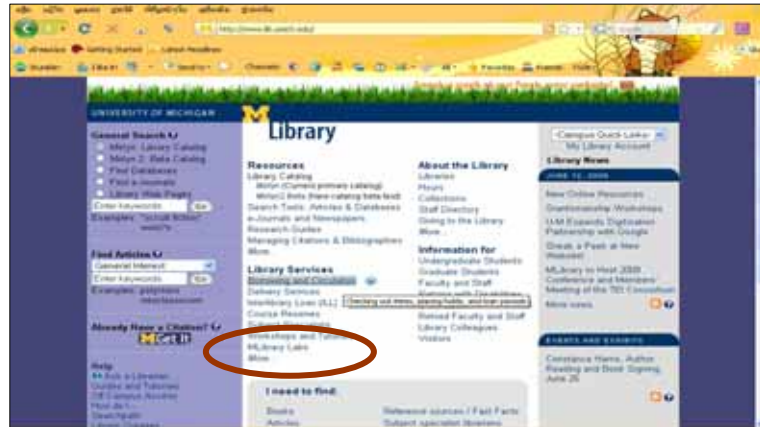


นอกจากนี้ยังบอกอีกว่าหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศนั้นสามารถหาซื้อได้จากแหล่ง หรือร้านค้าใดบ้าง

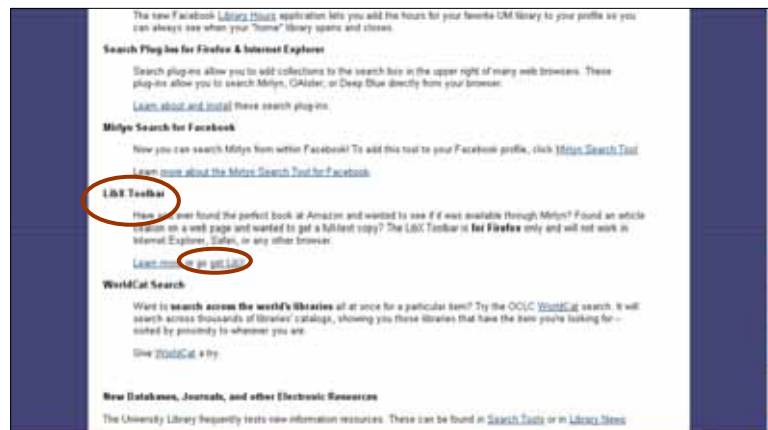
เมื่อคลิกเลือกห้องสมุดที่เราต้องการ ระบบจะ Link ไปยังที่หน้าจอ OPAC ของห้องสมุดนั้น เราก็จะได้รายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับในส่วนรูปแบบการใช้งานและการสืบค้นของ LibX นั้น มีขั้นตอน ดังนี้

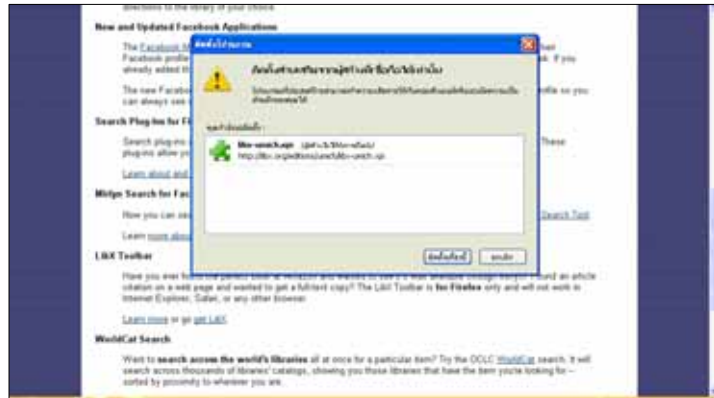
1. ไปที่เว็บไซต์ <http://www.lib.umich.edu> คลิกที่หัวข้อ MLibrary Labs เพื่อทำการ Plug in ติดตั้ง LibX มาไว้ใช้งาน



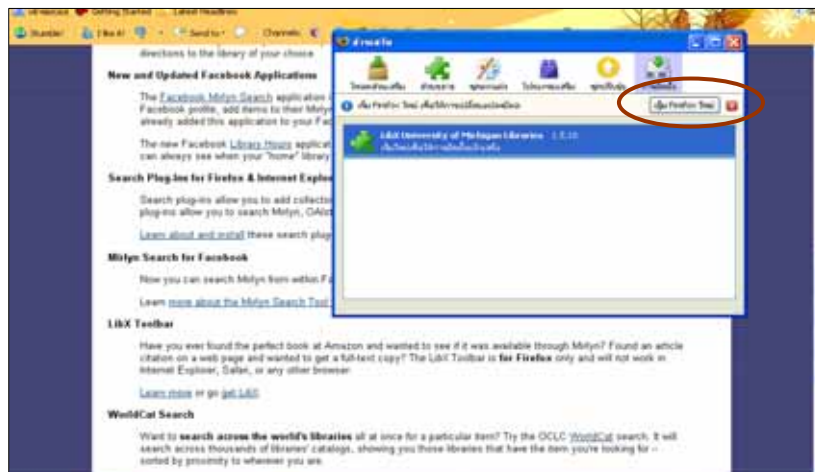
2. การติดตั้ง LibX ให้ไปที่ LibX Toolbar แล้วคลิกที่ get LibX และคลิกคำว่า “อนุญาต” ที่มุมขวาบนของหน้าจอคอมพิวเตอร์



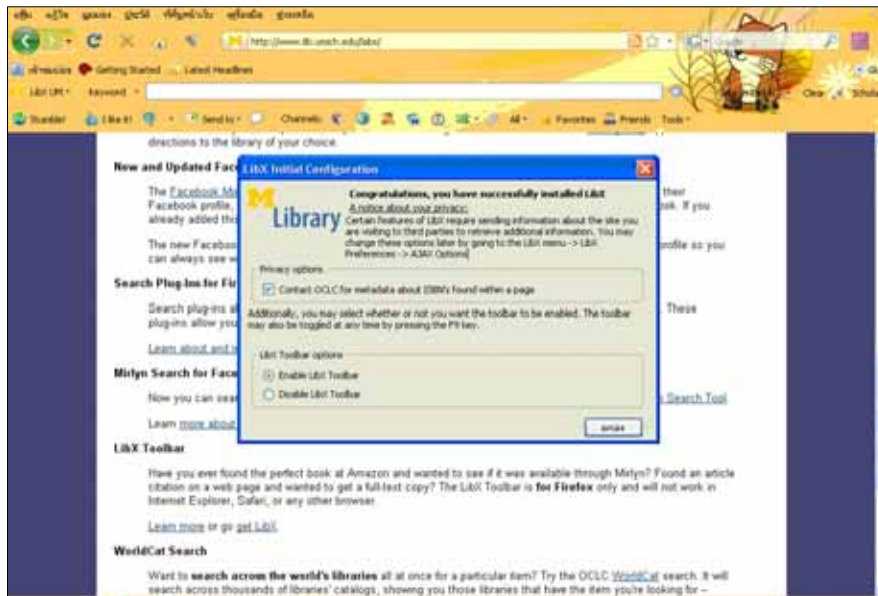
3. ระบบจะทำการดาวน์โหลด ทั้งนี้ในตัวอย่างที่แสดงให้เห็น เป็นการ Plugin โดยผ่านการทำงานของโปรแกรม Firefox (ซึ่งถ้าหากไม่มีโปรแกรมนี้อยู่ในเครื่องก็สามารถดาวน์โหลดได้ในหน้าจอเดียวกันนี้เลย) เมื่อนั้น Pop up การติดตั้งโปรแกรมให้คลิกที่ **“ติดตั้งเดี๋ยวนี้”**



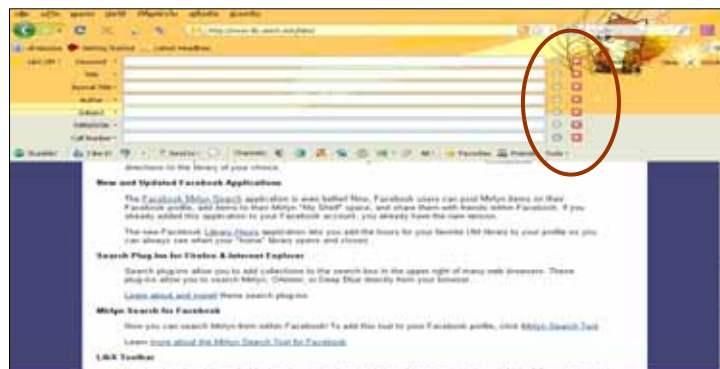
4. เมื่อดาวน์โหลดเสร็จ ให้คลิกที่ **“เริ่ม Firefox ใหม่”**



5. เมื่อโปรแกรม Firefox ใหม่อีกครั้ง จะปรากฏ *Tool bar ของ LibX* ที่ด้านบนของหน้าจอ พร้อมทั้ง Pop up ข้อความยินติและการยอมรับเงื่อนไข



6. Tool bar ที่ปรากฏเป็นช่องทางเลือกให้สืบค้นเหมือนกับทางเลือกในหน้าจอ OPAC คือ มี *ทางเลือก Keyword, Title, Author, Subject, Call Number* เป็นต้น ซึ่งทางเลือกเหล่านี้สามารถเพิ่มหรือลดได้ด้วยการคลิกเครื่องหมาย *ลูกศร* หรือ *กากบาท*



7. เมื่อทำการสืบค้นโดยใส่ค่าค้นลงไปในช่วง ระบบจะสืบค้นข้อมูลและแสดงผลออกมา



8. เมื่อคลิกเข้าไปดูรายการที่ต้องการในแต่ละรายการ จะแสดงรายละเอียดทางบรรณานุกรม



การสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต นอกจากมีส่วนช่วยในการสนับสนุนห้องสมุดให้บริการผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาแล้วยังมีส่วนช่วยในการทำงานของบรรณารักษ์ไม่เพียงแต่เฉพาะในงานบริการเท่านั้น ยังรวมไปถึงงานวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ งานจัดหาอีกด้วย บรรณารักษ์จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้มากขึ้น รวมถึงการหาเวลาในการท่องเที่ยวในโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อเสาะแสวงหาเครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่มากมายและนำมาปรับใช้กับการทำงานของตนเอง

ทั้งนี้ผู้เขียนได้เปรียบเทียบการใช้งานของ L.C. Catalog Online OhioLink WorldCat และ LibX ดังนี้คือ

ฐาน	L.C. Catalog Online	OhioLink	WorldCat	LibX
การเข้าถึง	1. เข้าใช้งานได้ที่เว็บไซต์ http://catalog.loc.gov 2. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทันที	1. เข้าใช้งานได้ที่เว็บไซต์ http://olc1.ohiolink.edu 2. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทันที	1. เข้าใช้งานได้ที่เว็บไซต์ www.worldcat.org 2. ต้องสมัครเป็นสมาชิกก่อน จึงจะสามารถสืบค้นข้อมูลได้	1. ต้องทำการ Plugin มาติดตั้งเป็น Toolbar ไว้ที่หน้าเว็บเบราว์เซอร์ จึงจะสามารถสืบค้นได้
ข้อมูลบรรณานุกรม	1. ให้ข้อมูลบรรณานุกรมตามมาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรม AACR2 และ MARC พร้อมเลขเรียกหนังสือและหัวเรื่อง	1. ให้ข้อมูลบรรณานุกรมที่ละเอียดครบถ้วน เป็นแบบแผนชัดเจน ตามมาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรม AACR2 และ MARC พร้อมเลขเรียกหนังสือ หัวเรื่อง 2. บอกสถานที่จัดเก็บ	1. ให้ข้อมูลบรรณานุกรมที่ละเอียด ครบถ้วน 2. บอกแหล่งที่จัดเก็บ 3. บอกร้านค้าที่มีหนังสือชื่อนั้นจำหน่าย	1. ให้ข้อมูลบรรณานุกรมที่ละเอียดครบถ้วน เป็นแบบแผนชัดเจน ตามมาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรม AACR2 และ MARC พร้อมเลขเรียกหนังสือ หัวเรื่อง 2. บอกสถานที่จัดเก็บ
เครื่องมือในการสืบค้น	มีเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ดีหลายช่องทาง ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขเรียกหนังสือ และ ISBN และเพิ่มช่องทาง Quick Search	มีเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ดีหลายช่องทาง ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ Advanced keyword search และ All search option	มีเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ โดยมีทางเลือกให้ค้น 5 ช่องทาง หรือ 5 ประเภท คือ Everything Books DVDs CDs Articles	มีเครื่องมือเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ดีหลายช่องทาง ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ เลขเรียกหนังสือ ISBN และ Journal Title

<p>รูปแบบการแสดงผล</p>	<p>1. แสดงรายการบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหมู่ เพื่อให้เลือกรายการที่ต้องการหรือ น่าสนใจจากชื่อเรื่อง</p> <p>2. เมื่อคลิกดูรายการที่เลือกจากชื่อเรื่องแล้ว จะปรากฏข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ละเอียด เป็นแบบแผน ระบุเขตข้อมูลพร้อมรายละเอียดในแต่ละเขตอย่างชัดเจน</p>	<p>1. แสดงรายการบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เมืองพิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ และจำนวนหน้า เพื่อให้เลือกรายการที่ต้องการหรือ น่าสนใจจากชื่อเรื่อง</p> <p>2. เมื่อคลิกเข้าไปดูรายการที่เลือกจากชื่อเรื่องแล้ว จะปรากฏข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ละเอียดเป็นแบบแผน ระบุเขตข้อมูลพร้อมรายละเอียดในแต่ละเขตอย่างชัดเจน</p>	<p>1. แสดงรายการบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เมืองพิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ ภาษาของสิ่งพิมพ์</p> <p>2. ให้รายการเชื่อมโยงว่าชื่อผู้แต่งหนังสือเล่มนั้น ในฐานข้อมูลมีหนังสือที่เป็นผู้แต่งคนเดียวกันกี่เล่ม ถ้ามีผู้แปล บรรณาธิการก็เช่นกัน หรือปีที่ตีพิมพ์หนังสือชื่อที่ว่าตีพิมพ์มากี่ปี ปีละกี่เล่ม หรือเนื้อที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ มีวิทยานิพนธ์หรือ บทความ หรือ นวนิยายที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเล่มนั้นๆ ก็ชื่อ และมีภาษาอะไรบ้าง</p> <p>3. เมื่อคลิกเข้าไปดูรายการที่เลือกจากชื่อเรื่องแล้ว จะปรากฏข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ละเอียด รายการหัวเรื่องที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่จัดเก็บ ร้านค้าที่มีหนังสือจำหน่าย</p>	<p>1. แสดงรายการบรรณานุกรมแบบสั้นๆ ได้แก่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ เลขหมู่ และแหล่งที่จัดเก็บ เพื่อให้เลือกรายการที่ต้องการหรือ น่าสนใจจากชื่อเรื่อง</p> <p>2. เมื่อคลิกเข้าไปดูรายการที่เลือกจากชื่อเรื่อง จะปรากฏข้อมูลทางบรรณานุกรมที่มีละเอียดเป็นแบบแผน ระบุเขตข้อมูลพร้อมรายละเอียดในแต่ละเขตอย่างชัดเจน</p>
-------------------------------	---	--	---	--

<p>ป ร ะ ลี ท ธิ ภ า พ การค้นคืน</p>	<p><u>ด้านผลลัพธ์</u> 1. ทำให้ผู้ใช้ได้รายการบรรณานุกรมเพื่อตัดสินใจเลือกใช้สื่อสารนิเทศนั้น 2. ทำให้บรรณารักษ์ได้ข้อมูลเพื่อทำรายการ</p> <p><u>ด้านค่าค้น</u> ผลการสืบค้นจากคำสำคัญครอบคลุมเนื้อหาของสารนิเทศทุกประเภทที่มีในฐาน เนื่องจากมีการลงรายการของหมายเหตุสารบัญหรือทำสาระสังเขปของสื่อสารนิเทศ</p> <p><u>ด้านปริมาณข้อมูล</u> เฉพาะห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน</p> <p><u>ด้านเวลา</u> สืบค้นได้รวดเร็ว เพราะเป็น direct search</p>	<p><u>ด้านผลลัพธ์</u> 1. ทำให้ผู้ใช้ได้รายการบรรณานุกรมเพื่อตัดสินใจเลือกใช้สื่อสารนิเทศนั้น 2. ทำให้บรรณารักษ์ได้ข้อมูลเพื่อทำรายการ</p> <p><u>ด้านค่าค้น</u> ผลการสืบค้นจากคำสำคัญครอบคลุมเนื้อหาของสารนิเทศทุกประเภทที่มีในฐาน เนื่องจากมีการลงรายการของหมายเหตุสารบัญหรือทำสาระสังเขปของสื่อสารนิเทศ</p> <p><u>ด้านปริมาณข้อมูล</u> เฉพาะห้องสมุดในเครือข่าย OhioLink</p> <p><u>ด้านเวลา</u> สืบค้นได้รวดเร็ว เพราะเป็น direct search</p>	<p><u>ด้านผลลัพธ์</u> 1. ทำให้ผู้ใช้ได้รายการบรรณานุกรมเพื่อตัดสินใจเลือกใช้สื่อสารนิเทศนั้น 2. ทำให้บรรณารักษ์ได้ข้อมูลเพื่อทำรายการ</p> <p><u>ด้านค่าค้น</u> ผลการสืบค้นจากคำสำคัญครอบคลุมเนื้อหาของสารนิเทศทุกประเภทที่มีในฐาน รวมถึงผู้แต่ง ประเภทของสารนิเทศ ปีพิมพ์ เนื้อหาภาษา และเรื่องที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ข้อมูลที่กว้างและเป็นประโยชน์</p> <p><u>ด้านปริมาณข้อมูล</u> ห้องสมุดทั่วโลกที่เป็นสมาชิก</p> <p><u>ด้านเวลา</u> สืบค้นได้รวดเร็ว แต่ต้องเสียเวลา link ต่อไป ยังฐานข้อมูลของห้องสมุดอื่น</p>	<p><u>ด้านผลลัพธ์</u> 1. ทำให้ผู้ใช้ได้รายการบรรณานุกรมเพื่อตัดสินใจเลือกใช้สื่อสารนิเทศนั้น 2. ทำให้บรรณารักษ์ได้ข้อมูลเพื่อทำรายการ</p> <p><u>ด้านค่าค้น</u> ผลการสืบค้นจากคำสำคัญครอบคลุมเนื้อหาของสารนิเทศทุกประเภทที่มีในฐาน เนื่องจากมีการลงรายการของหมายเหตุสารบัญหรือทำสาระสังเขปของสื่อสารนิเทศ</p> <p><u>ด้านปริมาณข้อมูล</u> เฉพาะห้องสมุดในเครือข่าย University of Michigan</p> <p><u>ด้านเวลา</u> สืบค้นได้รวดเร็ว เพราะเป็น direct search</p>
--	---	---	--	---



ลานจันทร์