

การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
Development of Bookshelves at Academic Resource Center,  
Mahasarakham University

โดย

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์

น้ำลีน เทียมแก้ว

สมจิต รัตนสวนจิก

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัย  
จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
Development of Bookshelves at Academic Resource Center,  
Mahasarakham University

โดย  
รุ่งเรือง สิริจันทร์  
น้ำลีน เทียมแก้ว  
สมจิต รัตนสวนจิก

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัย  
จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



## ประกาศคุณูปการ

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้ให้การสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก นายสมพงษ์ เจริญศิริ พี่เลี้ยงนักวิจัย นางพรพิมล มโนชัย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ที่กรุณาให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่พบในกระบวนการวิจัยตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ เมืองเฉลิม ดร.มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และอาจารย์วนิดา ทศภูมิ ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณะผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ร่วมกันประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น และให้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นที่สำคัญยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ และสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ ด้วยดีตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดามารดา และบูรพาจารย์ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้มีสติปัญญา และคุณธรรมอันเป็นเครื่องขึ้นนำความสำเร็จในชีวิตด้วยดีตลอดมา



ชื่อเรื่อง                    การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ผู้วิจัย                    รุ่งเรือง สิทธิจันทร์    น้ำลีน เทียมแก้ว    และสมจิต รัตนสวนจิก  
อาจารย์ที่ปรึกษา        นายสมพงษ์ เจริญศิริ  
หน่วยงาน                สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม    ปีที่พิมพ์ 2558

### บทคัดย่อ

การเรียงหนังสือบนชั้น คือ การเรียงลำดับเลขเรียกของหนังสือในแต่ละช่วงชั้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้ใช้หาหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดหนังสือที่มีผู้ใช้นำออกมา ใช้ เข้าที่ได้อย่างสะดวก การใช้บริการผู้ใช้บริการจะค้นหาและเลือกหยิบได้ตามความสนใจ และความ ต้องการอย่างสะดวกและเสรี หนังสือจะกระจัดกระจายและมีการหมุนเวียนออกไปจากชั้นหนังสือ ตลอดเวลา ดังนั้นปัญหาที่มักตามมาทุกห้องสมุด คือ ห้องสมุดจะต้องมีวิธีการจัดเก็บและดูแลชั้นหนังสือ ให้มีการจัดเรียงถูกต้อง เรียบร้อย ตามระบบอย่างสม่ำเสมอได้อย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้ บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 381 คน ด้วยแบบสอบถาม และศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดชั้น จากกลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 คน ด้วยการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหา และสรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหา ด้านการบริการ คือ ค้นหาหนังสือยาก มาก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่นั่งอ่าน หนังสือไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงสอบ มีการจองที่นั่งอ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหนังสือไม่ เพียงพอ และทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ และด้านการประชาสัมพันธ์ คือ ป้ายบอกหมวดหมู่ หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย และประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง

แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านการบริการ จัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม ต้องมีหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบชั้นหนังสือควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด งดให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นไปปฏิบัติภารกิจ อื่นที่นอกเหนือจากงานหลัก และต้องขยายชั้นหนังสือทันทีที่ชั้นเต็มหรือแน่น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ



ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นเพิ่มให้เหมาะสมกับภาระงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ระเบียบการให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงเพิ่มเติม จัดทำป้าย “งดจองที่นังอ่าน” อย่างชัดเจนให้ทราบโดยทั่วกัน ของบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นหนังสือเพิ่มขึ้น และจัดวางชั้นหนังสือให้มีระยะห่างเพิ่มมากขึ้น และด้านการประชาสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่ดูแล ชั้นหนังสือ ติดป้ายเลขเรียกที่หน้าชั้นหนังสือให้เป็นปัจจุบัน หากพบเล่มที่เลขเรียกชำรุดให้ส่งไปแก้ไขทันที และประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน ควรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างใกล้ชิดและจริงจัง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและหากเกิดการแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นทุกห้องสมุดควรชี้ชัดให้บุคลากรที่มีอยู่แล้วเห็นความสำคัญในการทำงานนี้ ส่งเสริมและฝึกฝนให้มีทักษะเพิ่มขึ้น เมื่อการจัดชั้นหนังสือเกิดปัญหาไม่ควรปล่อยปะละเลยต้องทำการแก้ไขทันที



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
ความหมายของการจัดหมู่หนังสือ .....	5
ประโยชน์ของการจัดหมู่หนังสือ .....	6
การจัดหนังสือชั้นชั้น .....	7
ปัญหาของชั้นหนังสือ .....	18
การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ .....	20
งานบริการยืม-คืน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	41
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง การค้นหาหนังสือบนชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	41
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้อง การค้นหาหนังสือบนชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	45
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .....	53



เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	58
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	58
สรุปผลการวิจัย .....	58
อภิปรายผล .....	61
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย .....	71
 บรรณานุกรม .....	 78
 ภาคผนวก .....	 81
ก ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ .....	83
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	85
ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	91
ง รายชื่อผู้ให้ข้อมูล .....	93
 ประวัติผู้วิจัย .....	 95



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ .....	45
ตาราง 2 ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น .....	46
ตาราง 3 ช่วงวันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น .....	46
ตาราง 4 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน ...	47
ตาราง 5 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านการบริการ .....	47
ตาราง 6 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ .....	48
ตาราง 7 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	49
ตาราง 8 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านการประชาสัมพันธ์ .....	50
ตาราง 9 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับค้นหาหนังสือบนชั้น .....	51
ตาราง 10 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ .....	83
ตาราง 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	92





## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
ภาพประกอบ 1 การเรียงลำดับหนังสือในช่วงชั้นวาง .....	10
ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการบริหารงาน .....	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

สำนักวิทยบริการ ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีพันธกิจที่มุ่งพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอน พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ส่งเสริมการบริการชุมชนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี มุ่งให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์สูงสุด อีกทั้งพัฒนานวัตกรรมและวิธีปฏิบัติงานเชิงรุก โดยมีผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ตอบสนองความต้องการและพยายามจะดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหนือความคาดหมายของผู้ใช้อย่างเต็มที่และให้ดีที่สุด

งานบริการ (Services) คืองานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในด้านการอ่านการค้นคว้าหาความรู้และส่งเสริมการอ่านให้กว้างขวางและทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากที่สุด รวมถึงการจัดบรรยากาศที่ดีเป็นระเบียบทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการงานบริการของห้องสมุดประกอบด้วยงานสำคัญ หลายงาน อาทิ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานบริการสืบค้นสารสนเทศ งานบริการการอ่าน งานบริการยืม-คืน งานจัดหนังสือชั้นชั้น งานสมัคร-ต่ออายุสมาชิก เป็นต้น ซึ่งแต่ละงานล้วนเป็นงานสำคัญ ที่จำเป็นต้องจัดและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ งานจัดหนังสือชั้นชั้น เป็นงานหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะห้องสมุดขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่มีหนังสือจำนวนมาก จะมีวิธีการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างไรให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่ายที่สุด และสามารถค้นหาแล้วได้หนังสือที่ต้องการ

ปริมาณการเข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในแต่ละวันค่อนข้างสูง อาคารสถานที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งกว้างขวางใหญ่โต ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือควบคุม กำหนดระเบียบแบบแผนในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งหลาย เพื่อให้เป็นระบบที่ดี ส่วนใหญ่การให้บริการสิ่งพิมพ์มักอยู่ในระบบชั้นเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและเลือกหยิบได้ตามความสนใจ และความต้องการอย่างสะดวกและเสรี สิ่งพิมพ์จะกระจัดกระจายและมีการหมุนเวียนออกไปจากชั้นหนังสือตลอดเวลา ซึ่งการจัดระบบชั้นเปิดเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบมากกว่าระบบชั้นปิด ดังนั้นปัญหาที่มักตามมาทุกห้องสมุด คือห้องสมุดจะต้องมีวิธีการจัดเก็บและดูแลชั้นหนังสือให้มีการจัดเรียงถูกต้อง เรียบร้อย ตามระบบอย่าง



สม่ำเสมอ แม้จะมีการจัดระบบดีแล้ว ก็ไม่ได้ยืนยันว่าผู้ใช้บริการจะได้หนังสือตามที่ต้องการเสมอไป เพราะหนังสือบนชั้นจะถูกผู้ใช้บริการนำไปเก็บขึ้นชั้นเองและเรียงผิดที่มากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเลือกใช้อ่านหรือครอบครองครั้งละหลายๆ เล่ม หรือบุคลากรภายในห้องสมุดก็อาจหยิบไปใช้ โดยไม่ได้ผ่านระบบการยืมที่ถูกต้อง หนังสืออาจจะถูกฉีก ตัดข้อความ หรือถูกขโมยไป ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งหลาย ดังนั้น ระบบการจัดเก็บและดูแลชั้นหนังสือจึงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างมาก และไม่สามารถวัดความพึงพอใจในการให้บริการที่ชัดเจนและพึงพอใจสูงๆ ได้ (เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. 2540 : 34) แต่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคือ ระบบการจัดเก็บที่สามารถสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็วโดยมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาที่ทันสมัยสามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ (Location) และสถานภาพของหนังสือ (Status) ตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามที่ต้องการนั่นเอง (อภิย ประกอบผล. 2544 : 24-26)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3 ปีที่ผ่านมา พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ และมักจะมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัยดังกล่าว และข้อร้องเรียนตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอยู่เสมอทำให้ผู้วิจัยซึ่งมีภาระงานหลักในการรับผิดชอบงานบริการของสำนักวิทยบริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้นให้ได้อย่างรวดเร็ว ค้นหาง่าย และให้ผู้ใช้บริการได้รับหนังสือที่ต้องการ ตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการจัดหนังสือชั้นชั้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นที่แท้จริง ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน
2. เป็นการแก้ปัญหาการจัดหนังสือชั้นชั้น และกรให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



3. เป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นๆ ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจัดหนังสือชั้นชั้นของห้องสมุดต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 คน

1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

- 1) ผู้วิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ
- 2) ผู้ร่วมวิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้างานบริการยืม-คืน
- 3) ผู้ร่วมวิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ หัวหน้างานบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ประกอบด้วย

- 1) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการ จำนวน 8 คน (ไม่รวมกลุ่มผู้ร่วมวิจัย)
- 2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้น จำนวน 7 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการในปีงบประมาณ 2556 ระหว่างเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2556 ซึ่งประกอบด้วย นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ จำนวน 47,616 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญขณะที่เข้ามาใช้บริการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้นจริงในช่วงที่เก็บข้อมูล จำนวน 381 คน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัยทำการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยยึดกรอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

3.2 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้ข้อมูล ใช้กระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง และผลกระทบที่เกิดขึ้น และสรุปรายงานผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



4. ระยะเวลาการทำวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 ถึง กันยายน 2556

### นียมศัพท์เฉพาะ

1. การจัดหนังสือชั้นชั้น หมายถึง กระบวนการจัดเก็บ คัดแยก จัดเรียง และนำหนังสือชั้นชั้นตามหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาหนังสือของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. การประชุม หมายถึง การประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริงหรือผลกระทบที่เกิด
3. การบริการ หมายถึง การใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้นหนังสือของผู้ใช้บริการ
4. บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของสำนักวิทยบริการที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการจัดหนังสือชั้นชั้น
5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการใช้บริการค้นหาหนังสือ ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ แสงสว่างในชั้นหนังสือ เสียงรบกวนในชั้นหนังสือ และทางเดินระหว่างชั้นหนังสือ เป็นต้น
6. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์การใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ได้แก่ ป้ายหน้าชั้นหนังสือ สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาหนังสือบนชั้น เป็นต้น



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการจัดหมู่หนังสือ
2. ประโยชน์ของการจัดหมู่หนังสือ
3. การจัดหนังสือชั้นชั้น
4. ปัญหาของชั้นหนังสือ
5. การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
6. งานบริการยืม-คืนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของการจัดหมู่หนังสือ

การจัดหมู่หนังสือ (Book Classification) คือ การจัดหมวดหมู่หนังสือหรือแยกประเภทของหนังสือตามลักษณะของเนื้อเรื่อง หรือตามลักษณะของคำประพันธ์แล้วแต่ว่าหนังสือเล่มนั้น ๆ มีเนื้อเรื่องสำคัญกว่าลักษณะคำประพันธ์ และมีสัญลักษณ์แทนเนื้อเรื่องของหนังสือ ซึ่งสัญลักษณ์อาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือทั้งตัวเลข และตัวอักษรผสมกัน (นันทา วิทวุฒิศักดิ์. 2536 : 52)

การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการพิจารณาแยกแยะองค์ประกอบของสารสนเทศทางด้านกายภาพและเนื้อหา เพื่อการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และระบุว่าสารสนเทศชื่อเรื่องหนึ่งว่ามีลักษณะอย่างไร แตกต่างหรือสัมพันธ์กับสารสนเทศเรื่องอื่น ๆ อย่างไร เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศนั้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ประดิษฐา ศิริพันธ์. 2554 : 1-5)

การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เดิมเรียกว่า การจัดหมวดหมู่หนังสือ (Classification) คือ การพิจารณาแยกแยะและจัดวัสดุห้องสมุด นิยมแยกเนื้อเรื่องตามวิชา โดยใช้ระบบการจัดหมู่ระบบใดระบบหนึ่ง วัสดุประเภทหนังสือนิยมใช้หมวดเป็นตัวเลข หรือตัวอักษรกับตัวเลข ห้องสมุดล่วนมากเรียกว่า การวิเคราะห์เลขหมู่ การแบ่งหมวดหมู่ หรือการวิเคราะห์ทรัพยากรด้วยเลขหมู่ เป็นต้น (อัมพร ทีชะระ. 2535 : 1)



การจัดหมวดหมู่หนังสือ หมายถึง การนำทรัพยากรสารสนเทศมาจัด แยกประเภทของ แต่ละสาขาวิชาอย่างกว้าง ๆ โดยเล่มที่มีเนื้อหาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน จัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการค้นหาเรื่องที่ต้องการ โดยแทนเนื้อหาของทรัพยากรด้วยเลขหมู่ (น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2548 : 92)

การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น การจัดหมู่หนังสือ การจัดหมวดหมู่ การจัดเลขหมู่ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น หมายถึง การจัดทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดตามประเภทของสารสนเทศ และกำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้แทนวัสดุสารสนเทศแต่ละชั้น วัสดุที่มี เนื้อหาเดียวกันจะมีเลขหมู่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาหนังสือที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กันได้ง่าย (พรพรรณ จันทร์แดง. 2557 : 48)

ดังนั้น การจัดหมู่หนังสือ จึงหมายถึง การจัดทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดตามเนื้อหา ของทรัพยากรสารสนเทศ หากมีเนื้อหาเดียวกันจะมีเลขหมู่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถค้นหาหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันได้อย่างสะดวก

### ประโยชน์ของการจัดหมู่หนังสือ

เอื้อมพร ทศนประสิทธิ์ผล (2542 : 59) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดหมู่หนังสือ คือ

#### 1. ประโยชน์ต่อผู้ใช้

1.1 ผู้ใช้มีโอกาสพบหนังสือเนื้อหาคล้ายกันในระดับเดียว ทำให้เลือกใช้เล่มที่ ต้องการได้โดยสะดวก

1.2 ผู้ใช้จะได้เห็นหนังสือที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กันอยู่ใกล้กัน เมื่อไม่พบเล่มที่ ต้องการอาจเลือกเล่มอื่นแทนได้

1.3 หนังสือที่เรียงถูกต้องจะทำให้ผู้ใช้หาง่าย

#### 2. ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

2.1 เจ้าหน้าที่จัดหนังสือเข้าชั้นได้สะดวก เพราะทุกเล่มมีตำแหน่งที่แน่นอน

2.2 เจ้าหน้าที่จะทราบว่า หนังสือแต่ละหมวดมีมากพอสำหรับผู้ใช้หรือไม่ เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้จัดหาเพิ่ม

2.3 หนังสือที่จัดเรียงอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ จะทำให้ผู้จัดเกิดความภูมิใจ ในผลงานของตน

นันทา วิฑูตม์ศักดิ์ (2536 : 52-53) กล่าวว่า การจัดหมู่หนังสือทำให้เกิดความ สะดวกสบายในการจัดเก็บ และสืบค้นสารสนเทศหลายประการ ดังนี้

1. หนังสือที่อยู่ในหมวดวิชาเดียวกัน หรือมีเนื้อเรื่องคล้ายคลึงกันจะอยู่ด้วยกัน ทำให้ ผู้ใช้มีโอกาสเลือกหนังสือเรื่องที่ต้องการได้หลายเล่ม มีโอกาสเปรียบเทียบหนังสือเรื่องที่ต้องการ



ค้นคว้าระหว่างผู้แต่งแต่ละคน และช่วยให้ผู้อ่านสามารถได้ความรู้ในเนื้อหาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. หนังสือที่มีลักษณะคำประพันธ์อย่างเดียวกัน จะอยู่รวมกันตามภาษาของคำประพันธ์ทำให้สะดวกแก่การเลือกใช้

3. หนังสือแต่ละเล่มมีสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายแทนเนื้อเรื่องในแต่ละหมวดหมู่ ผู้ใช้เพียงแต่ทราบสัญลักษณ์ที่ใช้แทนเนื้อเรื่องของหนังสือ ก็สามารถหาหนังสือที่ต้องการได้ไม่ยากนัก เพราะสัญลักษณ์เหล่านี้จะเป็นดัชนีระบุหาหนังสือที่ต้องการเก็บไว้ ณ ที่ใดในห้องสมุดหรือในหน่วยงาน ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงสรรพวิชากรทั้งหลายที่ห้องสมุดมีไว้

4. ทำให้สามารถค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการได้อย่างมีระบบ จากเครื่องมือช่วยสืบค้นและจากการจัดหนังสือบนชั้นอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา

5. เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศ กล่าวคือ ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว อย่างประหยัดเวลาและแรงงาน อีกทั้งลดความผิดพลาดในการสืบค้นสารสนเทศ ซ้ำจัดปัญหาการได้รับสารสนเทศเพียงบางส่วน

6. ทำให้ห้องสมุดมีระเบียบแบบแผน สะดวกในการให้บริการ และช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้สนใจที่จะเข้ามาใช้บริการ

7. ทำให้เก็บหนังสือเข้าที่ไ้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือเข้าที่ไ้สะดวก รวดเร็ว และทราบว่าห้องสมุดแห่งนี้มีหนังสือประเภทใดมากน้อยเพียงใด สะดวกในการสำรวจเพื่อเพิ่มหนังสือ

### การจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ข้อควรคำนึงในการจัดหนังสือชั้นชั้น ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1.1 กำหนดนโยบายการจัดชั้นหนังสือว่าจะจัดอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้และผู้เก็บหนังสือเข้าชั้นได้รับความสะดวก

1.2 พยายามจัดหนังสือชั้นชั้นให้เร็วที่สุด ทั้งเล่มที่เป็นหนังสือใหม่และหนังสือที่ผู้ยืมนำมาส่งคืน

1.3 จัดเรียงหนังสือบนชั้นให้ถูกต้องตามหลักการเรียงหนังสือชั้นชั้น

1.4 ไม่ควรจัดเรียงหนังสือบนชั้นให้แน่นจนเกินไป เพราะเวลาหยิบออกมาใช้หรือเก็บเข้าที่เดิม อาจทำให้สันหนังสือชำรุดได้ง่าย และการเบียดแน่นทำให้หนังสือเสียหายได้

1.5 ควรใช้ที่กั้นหนังสือ เพื่อให้หนังสือตั้งตรงอยู่บนชั้นเสมอ และกั้นไม่ให้หนังสือล้ม

1.6 ดิตป้ายแสดงหมวดหมู่ของแต่ละชั้นให้ชัดเจน

1.7 หมั่นตรวจตราและรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชั้นหนังสืออยู่เสมอ



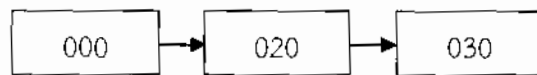


## 2. หลักการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น

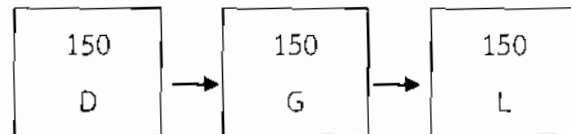
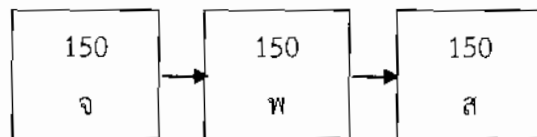
เอ็ดมุนด์ ทศนประสิทธิผล (2542 : 59-61) กล่าวถึง การเรียงหนังสือบนชั้น ว่ามีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อให้ผู้ใช้หาหนังสือที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดหนังสือที่มีผู้นำออกมาใช้เข้าที่ได้อย่างสะดวก โดยทั่วไปห้องสมุดจะแยกหนังสือภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ และแยกหนังสือแต่ละประเภทก่อนที่จะจัดชั้นชั้น แยกหนังสืออ้างอิงออกจากหนังสือทั่วไป แยกนวนิยายออกจากเรื่องสั้น การแยกประเภทหนังสือดูได้จากสัญลักษณ์ที่เลขเรียกหนังสือ และเมื่อแยกประเภทหนังสือแล้วจึงจัดเรียงชั้นชั้น โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

### 1. หนังสือที่มีเลขหมู่

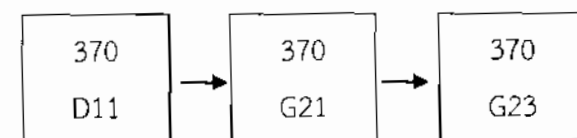
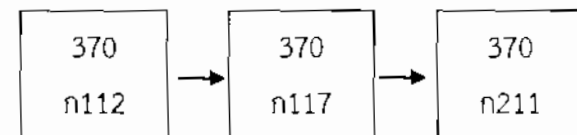
#### 1.1 เรียงเลขหมู่น้อยไว้ซ้าย และเรียงจากชั้นบนลงล่าง



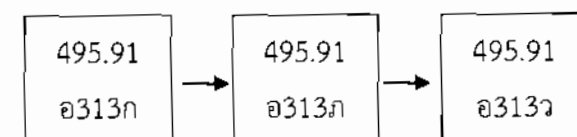
#### 1.2 ถ้าเลขหมู่ซ้ำกัน เรียงลำดับอักษรผู้แต่ง

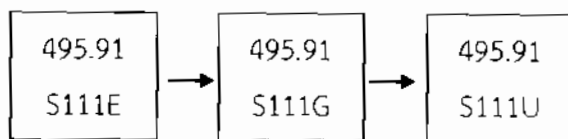


#### 1.3 ถ้าทั้งเลขหมู่และอักษรผู้แต่งซ้ำกัน เรียงลำดับเลขผู้แต่ง

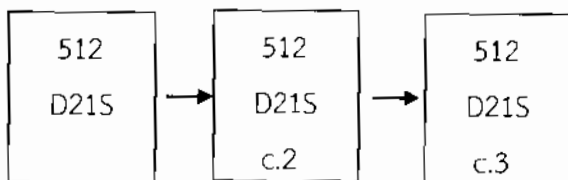
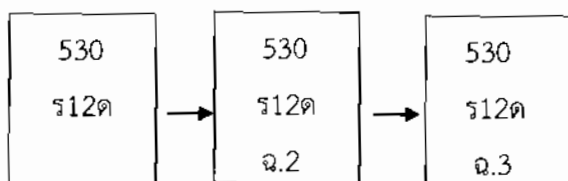


#### 1.4 ถ้าซ้ำกันทั้งเลขหมู่ผู้แต่ง เรียงลำดับอักษรชื่อเรื่อง

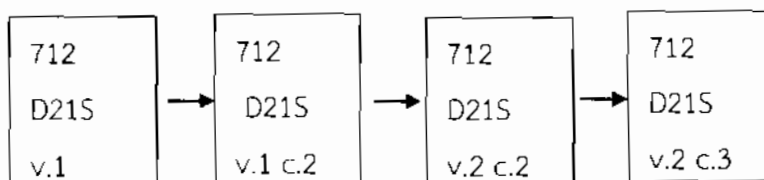
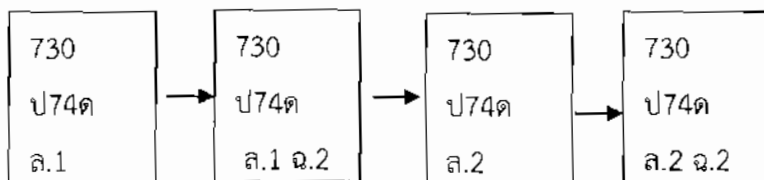




1.5 ในกรณีที่มีหนังสือเหมือนกันหลายเล่ม เรียงลำดับฉบับ หรือ Copy

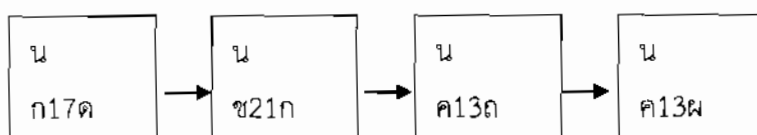


1.6 หนังสือชุด (Series) ให้เรียงเล่มแรกไว้ทางซ้าย ในกรณีที่มีมากกว่า 1 ชุด ให้เรียงเล่มที่มีลำดับที่เหมือนกันของแต่ละชุดไว้ด้วยกัน และเรียงชุดแรกไว้ทางซ้าย

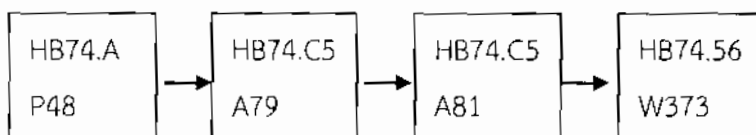


2. หนังสือที่ไม่มีเลขหมู่ เรียงลำดับอักษร เช่น นวนิยาย หนังสือระบบอื่นที่ใช้อักษร เช่น L.C. เรียงลำดับ A - Z

ตัวอย่าง การเรียงหนังสือนวนิยาย



ตัวอย่าง การเรียงหนังสือระบบ L.C.

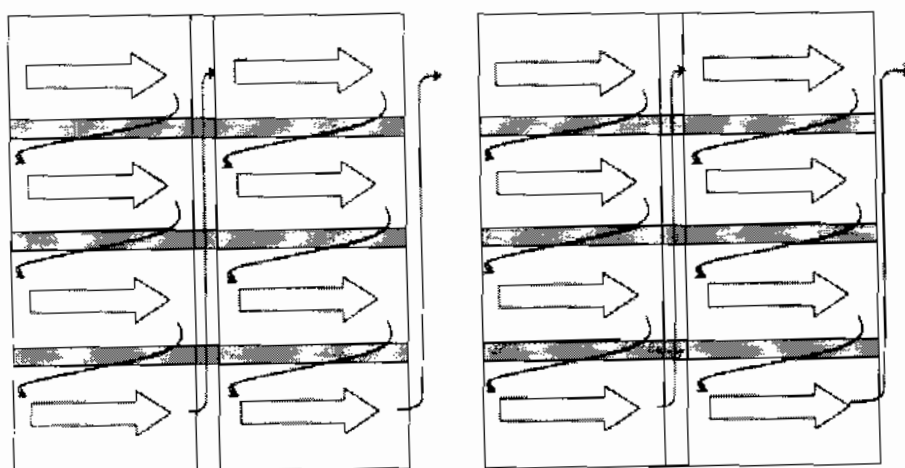


ข้อสังเกต

1. เพื่อความประหยัด ฉ.1 และ C.1 อาจไม่ใส่ได้เลขเรียงหนังสือก็ได้
2. บางห้องสมุดใช้คำ ระบุ (ร.) แทนคำ ฉบับ

ณรงค์ ป้อมบุบผา (2530 : 131-138) กล่าวว่า เลขเรียกหนังสือ คือ สัญลักษณ์บอกหมวดหมู่ของหนังสือแต่ละเล่ม ดังนั้น การเรียงลำดับเลขเรียก คือ การเรียงลำดับหนังสือบนชั้นวางนั่นเอง เมื่อผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือได้เล่มที่ต้องการแล้วจดเลขเรียกหนังสือแล้วเดินไปหยิบเอาหนังสือเล่มนั้นในที่วางตามลำดับเลขเรียกซึ่งแต่ละห้องสมุดจะเขียนติดไว้ที่ส่วนล่างของสันหนังสือหรือตรงมุมซ้ายล่างของปกหน้าสำหรับหนังสือที่มีสันบาง ๆ หลักการเรียงลำดับเลขเรียกหนังสือของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีดังนี้ คือ

1. สัญลักษณ์พิเศษที่อยู่เหนือเลขหมู่หรืออยู่แทนที่เลขหมู่ จะเป็นสิ่งบ่งบอกประเภทและตำแหน่งที่ตั้งตู้วางหนังสือประเภทนั้น ดังนั้นเมื่อได้เลขเรียกหนังสือแล้วจะต้องไล่ลำดับค้นหาหนังสือให้ถูกที่ตามสัญลักษณ์พิเศษดังกล่าวมาแล้ว
2. เมื่อไปถึงสถานที่ตั้งตู้วางหนังสือประเภทที่ต้องการแล้ว ให้หันหน้าเข้าหาตู้วางหนังสือในตู้วางจะเรียงเลขเรียกจากค่าน้อยไปหาค่ามาก เรียงจากซ้ายไปขวา และเรียงจากวงชั้นบนลงมายังวงชั้นล่างเสมอ
3. เรียงจากซ้ายสุดของวงชั้นเรื่อยไปจนสุดวงชั้นนั้น ไม่เรียงข้ามวงชั้นนั้นที่กันไว้ถาวร



ภาพประกอบ 1 การเรียงลำดับหนังสือในวงชั้นวาง



แต่หากมีที่กั้นหนังสือภายในช่วงชั้น (Bookend) เพื่อกั้นหนังสือมิให้ล้มนักก็ยังถือว่าเป็นช่วงชั้นเดียวกัน เมื่อเรียงจนสุดทุกช่วงชั้นจากชั้นบนลงชั้นล่างแล้วจึงเริ่มเรียงชั้นบนสุดของช่วงชั้นถัดไป หรือชั้นบนสุดของตู้ถัดไปทางขวา

#### 4. หลักการเรียงลำดับเลขเรียกจากค่าน้อยไปหาค่ามากโดยละเอียดดังนี้

4.1 อันดับแรก ให้พิจารณาที่เลขหมู่ จะเริ่มเรียงค่าของเลขหมู่ที่น้อยกว่าไปยังเลขหมู่ที่มีค่ามากขึ้นเรื่อย ๆ โดยคละกันไปทั้งหนังสือภาษาไทยและหนังสือภาษาอังกฤษ นั่นคือ หนังสือที่มีเนื้อเรื่องเดียวกันหรือคล้ายคลึงต่อเนื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษจะเรียงอยู่ในที่เดียวกันต่อเนื่องสัมพันธ์กันไปด้วยตลอด

##### ตัวอย่าง

1	001	11	001.1224	21	001.5001
2	001.012	12	001.4225	22	001.6
3	001.1	13	001.4226	23	002
4	001.14	14	001.424	24	003
5	001.2	15	001.43	25	010
6	001.3	16	001.432	26	011
7	001.4	17	001.433	27	020
8	001.42	18	001.434	28	029
9	001.422	19	001.44	29	030
10	001.4222	20	001.5	30	100

4.2 อันดับที่ 2 หากเลขหมู่เหมือนกันหรือมีค่าเท่ากัน จะเรียงหนังสือภาษาไทยก่อนหนังสือภาษาอังกฤษ นั่นคือหนังสือที่มีเนื้อเรื่องเดียวกันซึ่งจะมีเลขหมู่เดียวกันก็จะเรียงหนังสือภาษาไทยไว้ข้างหน้าหนังสือภาษาอังกฤษเสมอ

4.3 อันดับที่ 3 หากเลขหมู่มีค่าเท่ากัน สำหรับหนังสือภาษาไทยจะเรียงโดยละเอียดดังต่อไปนี้

4.3.1 เรียงตามอักษรย่อชื่อผู้แต่งตั้งแต่ ก ถึง ฮ ตัว ฤ เรียงอยู่หลัง ร และตัว ฎ เรียงอยู่หลัง ล

4.3.2 หากอักษรย่อชื่อผู้แต่งซ้ำกัน ก็เรียงตามลำดับเลขผู้แต่งจากค่าน้อยไปหามาก

4.3.3 สำหรับอักษรย่อชื่อผู้แต่งตาม 4.3.1 และ 4.3.2 หากซ้ำกันจะเรียงอักษรย่อที่ไม่มีเลขผู้แต่งให้หมดก่อน โดยเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่งเช่นเดียวกับการเรียง



อักษรบัตรรายการนั่นเอง หหมดแล้วจึงเริ่มอักษรย่อชื่อผู้แต่งอักษรเดียวกันนั้นที่มีเลขผู้แต่งแล้ว  
ดังที่ระบุไว้ในข้อ 4.3.2

4.3.4 หากไล่ลำดับเหมือนกันมาตลอดจนถึงเลขผู้แต่งก็ยังมีค่าเท่ากัน ก็เรียงลำดับตามอักษรย่อชื่อหนังสือ

4.3.5 เมื่อไล่ลำดับเลขเรียกตั้งแต่เลขหมู่ อักษรย่อชื่อผู้แต่ง เลขผู้แต่งและจนถึงอักษรย่อชื่อหนังสือแล้ว ยังมีค่าเท่ากันคือเหมือนกันทุกประการ ก็แสดงว่า น่าจะเป็นหนังสือชื่อเรื่องเดียวกัน เพียงแต่ต่างเล่มหรือต่างฉบับกันเท่านั้น ก็ให้ดูที่เลขครั้งที่พิมพ์ (ถ้ามี) และเรียงจากฉบับที่พิมพ์ครั้งใหม่กว่ามาก่อน เพื่อเสนอหนังสือที่ใหม่กว่า ปรับปรุงครั้งล่าสุดกว่าให้แก่ผู้อ่าน สำหรับเลขปีพิมพ์ก็จะขึ้นกับเลขครั้งที่พิมพ์คือพิมพ์ครั้งใหม่ก็มักจะเป็นปีพิมพ์ใหม่กว่าเสมอ ยกเว้นหนังสือที่จำหน่ายหมดเร็วก็อาจจะพิมพ์ครั้งใหม่ภายในปีเดียวกันนั้นก็ได้

4.3.6 หากไล่ลำดับจนถึงเลขครั้งที่พิมพ์และเลขปีพิมพ์แล้วก็ยังซ้ำกันอยู่อีก แสดงว่าเป็นหนังสือชื่อเรื่องเดียวกันพิมพ์ครั้งเดียวกัน ก็จะเรียงตามเลขเล่มน้อยไปหาเลขเล่มที่มากขึ้น หรือหากไม่มีเลขเล่มก็เรียงตามเลขฉบับ ทั้งนี้อาจจะไม่มีเลขครั้งที่พิมพ์และเลขปีพิมพ์ซึ่งหากจำเป็นต้องพิจารณาในการเรียงลำดับ ก็ต้องเปิดเล่มหนังสือดูครั้งที่พิมพ์และปีพิมพ์แล้วเรียงตามนั้นนั่นเอง

#### ตัวอย่าง

1	370 ก64ป ฉ.3	11	370 ว63น ฉ.8
2	370 ค62ง 3-2533 ฉ.2	12	370 ว63ป ล.1 ฉ.1
3	370 ป82ส 3-2526 ฉ.1	13	370 ว63ร 3-2526 ฉ.5
4	370 ย46ก ล.3 ฉ.5	14	370 ว63ร 2/2522 ฉ.2



5	370 ร63ม 1-2516 ฉ.3	15	370 ร63ร 1-2520 ฉ.6
6	370 ร33บ 3-2521 ฉ.2	16	370 อ ฉ.1
7	370 ล23ก ฉ.1	17	370 อ95ง 1-2527 ล.3 ฉ.1
8	370 ว ล.4 ฉ.4	18	370 Ab332H 3-1984 c.4
9	370 ว45ค 1-2511 ฉ.1	19	370.1 ค75ย 1-2527 ฉ.4
10	370 ว47ก 3-2509 ล.1 ฉ.1	20	370.1 ค75ย 1-2527 ฉ.5

4.4 อันดับที 4 หากเลขหมู่มีค่าเท่ากัน และเรียงลำดับหนังสือภาษาไทยจนหมดแล้ว ก็เรียงภาษาอังกฤษต่อหลังโดยอนุโลมวิธีเรียงทำนองเดียวกับหนังสือภาษาไทย คือ

4.4.1 เรียงตามอักษรย่อนามสกุลผู้แต่งตั้งแต่ Aa จนถึง Zz

4.4.2 หากอักษรย่อนามสกุลผู้แต่งซ้ำกัน ก็เรียงตามลำดับเลขผู้แต่งจากค่าน้อยไปหาค่ามาก

4.4.3 การเรียงตาม 4.4.1 และ 4.4.2 หากอักษรย่อนามสกุลผู้แต่งซ้ำกันก็จะเรียง



พวกที่ยังไม่มีเลขผู้แต่งไว้ก่อนโดยพิจารณานามสกุลและชื่อตามลำดับอักษรตามหลักการเรียง  
 บัตรรายการภาษาอังกฤษเพื่อหาลำดับก่อนหลัง แล้วจึงเรียงอักษรย่อตามสกุลผู้แต่งที่มีเลขผู้แต่ง  
 ตามลำดับต่อไป

4.4.4 หากเลขผู้แต่งยังมีค่าเท่ากันอีกก็เรียงตามลำดับอักษรย่อชื่อหนังสือ

4.4.5 เมื่อไล่ลำดับเลขเรียกจนถึงขั้นนี้แล้ว ยังพบว่ามีความเท่ากันทุกส่วนทุก  
 ประการ ก็แสดงว่าน่าจะเป็นหนังสือเดียวกันนั่นเอง เพียงแต่ต่างครั้งที่พิมพ์ซ้ำพิมพ์ หรืออาจจะ  
 ต่างเพียงเลขฉบับหรือเลขเล่มเท่านั้น

4.4.6 ตามรายละเอียดข้อ 4.4.5 ก็เรียงตามเลขครั้งที่พิมพ์โดยเรียงครั้งที่พิมพ์  
 ใหม่มาก่อนเพื่อเสนอหนังสือที่มีความใหม่ให้แก่ผู้อ่าน

4.4.7 สุดท้ายจึงเรียงตามเลขเล่ม (ถ้ามี) และเลขฉบับเพื่อเสนอให้ผู้อ่านทราบ  
 ว่ายังมีหนังสือที่วางขายกันอยู่บนชั้นที่เล่ม เล่มใดหรือฉบับใดบ้าง

#### ตัวอย่าง

1	371.33 ช95ม ฉ.3	11	371.3358 Gi v.2 c.3
2	371.33 At c.3 v.1 c.1	12	371.3408 Mi639C 3-1982
3	371.33 Br878A 5-1977 c.1	13	371.342 Al333B 4-1981 c.3
4	371.33 Br878A 4 1973 c.4	14	371.35 Jo89M 2-1980 c.1
5	371.33 Ca c.4	15	371.35 Zi82T 1-1980 c.1



6	371.33 Ca114A c.1	16	371.351 ส62ม 3-2526 ฉ.3
7	371.33 Wi832I 5-1973 c.2	17	371.351 Bu c.5
8	371.33016 Ta125G c.1	18	371.39442 Ch496T 1-1981 c.4
9	371.3302 We c.1	19	371.39442 Ch496V 2-1980 c.2
10	371.3358 De462B c.1	20	371.39442 Ch496V 2-1980 c.3

ธาตาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ (2525 : 102-104) กล่าวถึง หลักการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น  
มีหลักการดังนี้

1. เรียงหนังสือทุกเล่มตามลำดับเลขหมู่ โดยเรียงจากเลขน้อยไปหาเลขมาก (ตั้งแต่  
001 ตามลำดับไปจนถึง 999) จากซ้ายไปขวา และจากชั้นบนของตู้ลงมาชั้นล่าง ดังตัวอย่าง

510    510.7    511    512    513  
บ        ข        ส        ร        ถ

2. หนังสือที่มีเลขหมู่เดียวกัน ให้เรียงตามลำดับอักษรย่อของชื่อผู้แต่ง ถ้าผู้แต่งคน  
เดียวกันให้เรียงตามลำดับอักษรของชื่อเรื่อง ดังตัวอย่าง

510    510    510    510    510  
ก        จ        ช        ร        ส





510	510	510	510	510
Be	Ha	Pe	Ro	Sa

3. หนังสือเรื่องเดียวกัน ผู้แต่งคนเดียวกันมีหลายฉบับ ให้เรียงตามลำดับที่ของฉบับ

ดังตัวอย่าง

150.7	150.7	150.7	150.7	105.7
ว	ว	ว	ว	ว
ฉ.2	ฉ.3	ฉ.4	ฉ.5	ฉ.6

512	512	512	512	512
Ha	Ha	Ha	Ha	Ha
C.2	C.3	C.4	C.5	C.6

4. หนังสือชุดให้เรียงตามลำดับเล่มที่ ดังตัวอย่าง

959.3	959.3	959.3	959.3	959.3
ว	ว	ว	ว	ว
ส.1	ส.2	ส.3	ส.4	ส.5

942	942	942	942	942
Wi	Wi	Wi	Wi	Wi
V.1	V.2	V.3	V.4	V.5

5. หนังสือนวนิยาย รวมเรื่องสั้น จัดเรียงบนชั้นแยกออกตามประเภท แต่ละประเภท

ก็จัดเรียงลำดับอักษรผู้แต่ง ดังตัวอย่าง

น	น	น	น	น
ก	ค	จ	ช	ท
Fic	Fic	Fic	Fic	Fic
As	Bo	Br	Ca	He
ร.ส.	ร.ส.	ร.ส.	ร.ส.	ร.ส.
ช	ป	ม	ร	ล



S.C.	S.C.	S.C.	S.C.	S.C.
Ba	Cr	Es	Fe	He

6. หนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีเลขหมู่เดียวกันให้เรียงหนังสือภาษาไทย  
ขึ้นก่อน (ห้องสมุดบางแห่งอาจเรียงหนังสือภาษาอังกฤษขึ้นก่อนภาษาไทย หรืออาจเรียงหนังสือ  
ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษแยกชั้นออกจากกันก็ได้) ดังตัวอย่าง

150	150	150	150	150
ก	ค	ส	As	Hi

สำหรับห้องสมุดใหญ่ ๆ ที่มีหนังสือจำนวนมาก เลขเรียกหนังสือนอกจากมีเลขหมู่  
หนังสือและอักษรย่อของผู้แต่งแล้วจะเพิ่มเลขประจำตัวผู้แต่งเข้าไปด้วย ซึ่งเรียกว่า เลขหนังสือ  
(Book Number) หรือ เลขผู้แต่ง (Author Number) เพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีชื่อขึ้นต้นด้วย  
พยัญชนะตัวเดียวกันและแต่งหนังสือในหมวดวิชาเดียวกัน หนังสือแต่ละเล่มจะได้มีเลขเรียกหนังสือไม่ซ้ำ  
กัน เวลาจัดเรียงบนชั้นจะได้ไม่สับสนและสะดวกในการค้นหาหนังสือด้วย

ตัวอย่าง หนังสือเรื่อง สงครามเวียดนาม ของ ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช มีเลขเรียกหนังสือ

959.7	959.7	คือ เลขหมู่หนังสือ
ค311ส	ค	คือ พยัญชนะตัวแรกของผู้แต่ง
	311	คือ เลขหนังสือ
	ส	คือ พยัญชนะตัวแรกของชื่อหนังสือ

เลขหนังสือ อาจใช้ตัวเลข 1, 2 หรือ 3 ตัว และเลขเรียกหนังสือ อาจใช้

959.7	หรือ	959.7
ค311		ค ส

แล้วแต่นโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง

นอกจากนี้ ยังมีผู้กล่าวถึง การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น ไว้หลายทัศนะ ดังนี้

บราวน์ (Brown, 1981 : 278) กล่าวเกี่ยวกับ การจัดวางชั้นหนังสือ ว่า การจัดวางชั้น  
หนังสือควรวางในตำแหน่งที่เหมาะสม กล่าวคือ วางในตำแหน่งที่ได้รับแสงสว่าง และอากาศถ่ายเท  
ได้สะดวก แต่ควรอยู่ในบริเวณซึ่งแสงแดดส่องเข้ามาไม่ถึงหนังสือบนชั้น มีทางเดินระหว่างชั้นที่  
กว้างขวาง และที่สำคัญไม่ควรอยู่ในที่ลับตา เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจตราไม่สะดวก และจะต้อง  
คำนวณเนื้อที่ให้เพียงพอแก่การจัดเก็บหนังสือทั้งในปัจจุบันอนาคต การขยายเนื้อที่บริเวณชั้นหนังสือจะ  
กระทำได้นั้นถึงประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่ห้องสมุดทั้งหมด



บลูมเบิร์ก (Bloomberg. 1977 : 73) กล่าวถึง การจัดชั้นหนังสือว่า การจัดชั้นหนังสือเป็นงานที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของการควบคุมวัสดุห้องสมุด และถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของบุคลากรบริการยืม-คืน

โรเจอร์ส และ เวเบอร์ (Roger and Weber. 1971 : 238-240) แบ่งการจัดชั้นหนังสือออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การจัดหนังสือแบบเปิด (Open Stack) เป็นการจัดหนังสือในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง
2. การจัดหนังสือแบบชั้นปิด (Closed Stack) เป็นการจัดหนังสือที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะเป็นผู้หยิบตัวเล่มที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ โดยที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่มีโอกาสเข้าค้นหาหนังสือด้วยตนเอง การจัดหนังสือระบบนี้มักใช้กับหนังสือที่มีความสำคัญ ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น หนังสือหายาก หนังสือที่มีราคาสูง

อัมพร บันศรี (2524 : 102 105) กล่าวว่า นอกจากจัดชั้นหนังสือแล้ว ยังต้องดูแลสภาพของหนังสือเหล่านั้นมิให้สูญหาย หรือถูกทำลาย โดยจัดสถานที่ทางเข้า-ออกเพียงทางเดียว ควบคุมระบบการยืม-คืนให้รัดกุม ใช้ Turntile-Guard คือ เหล็กหมุนออกทีละคน หรือมีคนเฝ้าหรือตรวจก่อนออก หรือควบคุมโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ การสำรวจหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาหนังสือไม่ให้ สูญหาย ส่วนใหญ่จะทำการสำรวจหนังสือในระยะเวลาเปิดภาคเรียน หรือระยะเวลาที่มีคนใช้น้อย เพื่อตรวจดูว่าหนังสือวางอยู่ถูกต้องตามตำแหน่งที่ควรอยู่บนชั้นหรือไม่ และหนังสือเหล่านั้นยังอยู่ครบหรือขาดหายไปมากน้อยเพียงใด หนังสือเล่มใดมีสภาพควรซ่อมแซมหรือจำหน่ายออก หรือซื้อมาเพิ่มหรือมาทดแทน

## ปัญหาของชั้นหนังสือ

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ได้กล่าวถึง ปัญหาของชั้นหนังสือ ว่า ห้องสมุดหลายแห่ง อาจประสบปัญหาคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้ดูแลชั้นหนังสือไม่ควรมองข้าม และเห็นว่าเป็นปัญหาเล็กน้อย ไม่ผลักระแวงเหล่านี้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานประจำเพียงฝ่ายเดียว สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ

1. ปริมาณงาน ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและทำหน้าที่จัดเก็บ ควรมีการศึกษาอย่างจริงจังและติดตามสถิติของหนังสือที่จะต้องจัดเก็บในแต่ละวัน เพื่อประเมินปริมาณงาน และสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานให้สมดุลกัน หากมีความสังเกตและตรวจชั้นลุ่มำเสมอ จะทำให้ทราบว่าหมวดหนังสืออะไร ชั้นหนังสือใดที่ถูกนำออกมาใช้มาก ก็จะต้องเพิ่มความจำเป็นในการตรวจชั้นให้มากขึ้น ในทางกลับกันหมวดหมู่และชั้นใด ที่หนังสือถูกนำออกมาใช้น้อย ก็อาจจะลดความถี่ในการตรวจได้ ทำให้ภาระงานลด คาดคะเนปริมาณงานในความรับผิดชอบได้ และเป็นผลดีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ



ต้องการของผู้ใช้ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ ผู้ดูแลจะต้องเข้มงวดจริงจัง และร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงาน ในการวางแผน ติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีนโยบายในการทำงาน อยู่ทิศทางเดียวกัน

2. ระยะเวลา ลักษณะงานนี้เป็นงานต่อเนื่อง หมุนเวียน และดำเนินไปเช่นเดิมทุกๆ วัน ผู้ลงมือปฏิบัติจะมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่จบสิ้น ทำให้ขาดความกระตือรือร้น หากได้นำเอาปริมาณงาน และช่วงเวลามาพิจารณาสัมพันธ์กัน โดยกำหนดปริมาณงานในช่วงเวลาหนึ่งๆ และมีสิทธิ์พักช่วงสั้นๆ ระหว่างการทำงานได้ จัดให้มีกิจกรรมงานบริการอื่นๆ เสริมบ้าง เพื่อลดความเบื่อหน่าย จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานสำเร็จแล้วช่วงหนึ่ง

3. บุคลากร บรรณารักษ์ควรตระหนักว่า บุคลากรในงานนี้มีความสำคัญ และมีบทบาทต่อห้องสมุดไม่น้อย ห้องสมุดหลายแห่งขาดแคลน หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอกับการเก็บหนังสือที่ผู้ใช้ มีพฤติกรรมรื้อออกมาอ่าน ดังนั้นควรชี้ชัดให้บุคลากรที่มีอยู่แล้วเห็นความสำคัญในการทำงานนี้ ส่งเสริม และฝึกฝนให้มีทักษะเพิ่มขึ้นตามชั่วโมงการทำงาน คนที่สามารถจัดชั้นตรวจชั้นได้เร็วไม่อาจสรุปได้ว่า ถูกต้องเสมอไป คนที่เริ่มต้นใหม่และจัดชั้นอย่างช้าๆ สุขุมรอบคอบแล้วเพิ่มความเร็วขึ้นทีละน้อยตามประสบการณ์ที่สูงขึ้น น่าจะจัดชั้นชั้นได้ถูกต้องมากกว่า ห้องสมุดบางแห่งใช้วิธีการจ้างนิสิตช่วยงาน หรือลูกจ้างชั่วคราวมาทำงานโดยเฉพาะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษ์ มากกว่านั้น ได้มีเวลาไปให้บริการในเรื่องที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญสูงชั้นแทน เสมือนเป็นผู้ช่วย บรรณารักษ์และพี่เลี้ยงในงานนี้ควบคู่กันไปด้วย เพราะนิสิตหรือลูกจ้างชั่วคราวมีประสบการณ์ทางด้าน ห้องสมุดน้อยกว่าอยู่แล้ว บางแห่งใช้การหมุนเวียนบุคลากรด้านอื่นมาปฏิบัติงานในช่วงนอกเวลาราชการ ดังนั้นทุกๆ คน จะต้องมึจิตสำนึกที่ดี เอาใจใส่หน้าที่ ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของงานเสมอ

นอกจากนี้ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ยังได้กล่าวต่ออีกว่า นอกจากได้จัด หนังสือชั้นชั้นแล้ว ยังได้สิ่งสะอ้านพื้นละน้อยอื่นๆ คือ

1. มีโอกาสสำรวจหนังสือชำรุด มีเชื้อรา หรือแมลงกัดกิน ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซมต่อไป
2. ประเมินพฤติกรรมการใช้หนังสือภายในห้องสมุดได้ และหากหนังสือหมวดหมู่ใดขาดหายไป หรือชั้นว่างไปอย่างผิดปกติ บรรณารักษ์จะได้รับตรวจสอบ
3. เตรียมความพร้อม สำหรับการสำรวจหนังสือประจำปี
4. ชั้นหนังสือสะอาดเรียบร้อย จะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดใดมีหนังสือวางไม่เป็นระเบียบ ผู้ใช้ก็จะไม่สนใจเก็บเช่นเดียวกัน และหยิบจับอย่างไม่ทะนุถนอม เพราะเห็นว่าไม่เป็นระบบอยู่แล้ว
5. เกิดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ และช่วยกันรักษาจุดเป็นทรัพย์สินของตน ทำให้มองเห็นคุณค่าของงาน



สิ่งเหล่านี้เป็นประโยชน์แอบแฝงที่จะช่วยเสริมแรงจูงใจของคนทำงาน และช่วยลดพฤติกรรมการใช้หนังสือไม่ถูกต้องของผู้ใช้บริการโดยทางอ้อม ห้องสมุดที่เป็นระเบียบ ค้นหาสิ่งพิมพ์ได้ตามต้องการ จะเป็นค่านิยมที่ดีในการดำเนินงานบริการ ความรู้สึกของผู้ให้บริการที่ว่าเสมือนปิดทองหลังพระก็จะลดน้อยลงไป และกลายเป็นการได้รับความชื่นชมแทน

แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ ที่ห้องสมุดนำมาพัฒนาการบริการสู่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการจัดเก็บและบริการสารสนเทศต่างๆ ซึ่งมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากมาย รวดเร็ว และหลากหลายประเภท ให้มีระบบที่จะค้นคืนข้อมูลได้สะดวก แต่การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในห้องสมุดนั้น ยังคงต้องพึ่งพาการจัดเก็บหนังสือของคนผู้นั้นเอง ดังนั้นจะเห็นว่าความพยายามที่จะค้นหาข้อมูลจะต้องสูญเปล่าไป หากไม่มีการจัดระบบการค้นและการจัดเก็บที่ดี แม้จะมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมเข้าสู่มิติใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ความจำเป็นที่ยังคงต้องอยู่ คือ การจัดชั้นและตรวจชั้นหนังสือ พร้อมบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน

### การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

เนื่องจากบริการยืม-คืน เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้เสมอ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด หรือการค้นหาหนังสือ เช่น หาหนังสือที่ต้องการไม่พบ มีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบหรือกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ตำแหน่งที่อยู่ หรือบริการอื่นๆ ภายในห้องสมุด งานบริการยืม-คืน จะต้องให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ (Chirgwin and Old field. 1977 : 21) นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบวิธีการใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง

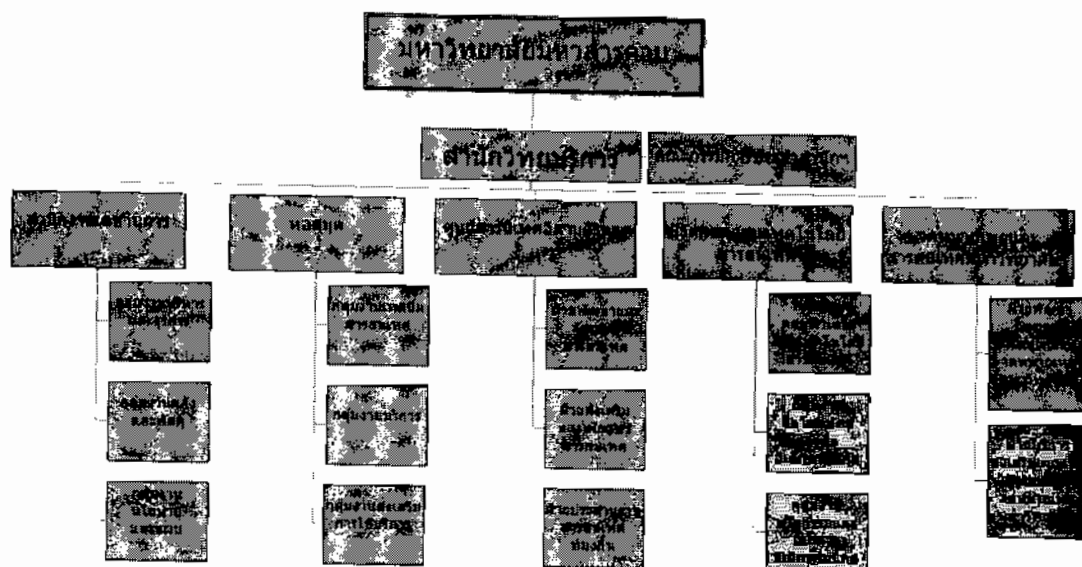
### งานบริการยืม-คืนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการเริ่มต้นจากการให้บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งพึงมี เช่น บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม เป็นต้น จนพัฒนามาเป็นบริการเชิงรุก (Proactive Service) เช่น บริการ Call Service Book Request@2406 โครงการบริการ Mobile@Library Service บริการ IRDS (Information Resource Delivery Service) เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ร้องขอ และยังคงพัฒนาต่อไปในอนาคตที่จะมาถึง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการให้บริการสู่ระดับสากล (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. 2553 : 305)

#### 1. โครงสร้างการบริหารงานบริการยืม-คืน

งานบริการยืม-คืน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานย่อยหนึ่งของกลุ่มงานบริการ สังกัด หอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังภาพประกอบ





ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการบริหารงาน

2. ภาระหน้าที่ของงานบริการยืม - คืน มีหน้าที่หลักในการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศที่เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ เป็นต้น สมาชิกต้องยืมด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ หรือเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ประกอบไปด้วยงานด้านต่างๆ เช่น

2.1 งานบริการยืม-คืน ทั้งแบบยืม-คืนผ่านเจ้าหน้าที่ และยืม-คืนด้วยตนเองผ่านเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ

2.2 บริการสมัคร สมาชิกห้องสมุดมีหลายประเภท ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิยืมตามระเบียบ ต้องสมัครสมาชิกก่อนยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยนำรูปถ่ายจำนวน 1 รูปพร้อมใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่าเทอม มาทำบัตรสมาชิก แต่ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยใช้บัตรประจำตัว เป็นบัตรสมาชิก และไม่ต้องใช้รูปถ่าย

2.3 บริการต่ออายุสมาชิกห้องสมุด สมาชิกห้องสมุดมีอายุการใช้บริการ 1 ภาคเรียน ดังนั้นเมื่อมีการลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนใดๆ สมาชิกต้องนำใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่าเทอมและบัตรสมาชิกมายื่นต่ออายุสมาชิกกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หากผู้ใช้บริการไม่ต่ออายุสมาชิกก็จะไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ปัจจุบันเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ จึงให้ต่ออายุสมาชิกได้โดยไม่ต้องนำเอกสารใดๆ มายื่นต่อเจ้าหน้าที่ นอกจากบัตรสมาชิกเพราะเจ้าหน้าที่สามารถเข้าตรวจสอบสถานภาพของนิสิตจากระบบงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย ได้ หากพบว่ามิสถานะสมบูรณ์ ก็ดำเนินการต่ออายุสมาชิกให้ทันที



- 2.4 งานบริการยืม-คืน กรณีพิเศษ
- 2.5 บริการยืมต่อ (Renew) ทั้งแบบยืมต่อผ่านเจ้าหน้าที่ และยืมต่อออนไลน์
- 2.6 บริการจอง (Hold)
- 2.7 บริการหนังสือสำรอง (Reserve)
- 2.8 บริการเรียกคืนหนังสือที่มีผู้ใช้บริการยืมไป (Recall)
- 2.9 รับชำระค่าปรับหนังสือ
- 2.10 ปลดหนี้เมื่อสำเร็จการศึกษา
- 2.11 บริการยืมหนังสือระหว่างหน่วยบริการ
- 2.12 บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นบริการที่มี

มาจนถึงปัจจุบัน และเป็นบริการที่เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้ใช้บริการที่สามารถได้รับสารสนเทศที่ต้องการ และห้องสมุดที่ต้นใช้บริการไม่มีทรัพยากรนั้น ๆ แต่ด้วยความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Share Resources) ของกลุ่มห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาทำให้เกิดบริการนี้และยังคงให้บริการอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา ทำให้แต่ละห้องสมุดประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ และประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บหนังสือในห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ บริการยืมระหว่างห้องสมุดยังเปิดให้บริการในลักษณะออนไลน์ โดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ พัฒนาระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มขอยืม ตรวจสอบรายการขอยืม และตรวจสอบประวัติการยืมผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วไม่จำเป็นต้องเดินทางมากรอกแบบฟอร์มที่สำนักวิทยบริการพบรายการที่ต้องการก็สามารถกรอกในระบบมายังบรรณารักษ์ได้ทันที

2.13 บริการการอ่าน บริการการอ่านเป็นบริการพื้นฐานอีกบริการหนึ่งของห้องสมุดทุกแห่งเมื่อเริ่มก่อตั้งห้องสมุดมีจัดให้บริการด้วยพื้นที่ไม่มากเนื่องจากเป็นอาคารหลังเล็ก มีเพียง 2 ชั้นเท่านั้น ต่อมาเมื่อมีอาคารใหม่เริ่มมีการบริการการอ่านด้วยพื้นที่ที่มากขึ้น และจนปัจจุบันอาคารมีพื้นที่มากขึ้น จำนวนที่นั่งอ่านเพิ่มมากขึ้น แต่ทรัพยากรก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวพื้นที่ที่มีอยู่เริ่มจะแออัดในอนาคตควรเพิ่มพื้นที่บริการการอ่านที่กว้างขวางยิ่งขึ้นส่วนทรัพยากรในการให้บริการการอ่านมีความหลากหลายมากขึ้น หากผู้ใช้บริการไม่สามารถยืมได้ ก็สามารถเข้าไปใช้และอ่านภายในห้องสมุดได้ตามอัธยาศัยเหมือนกันทั้งในอดีตและปัจจุบัน

2.14 ทวงหนังสือและทวงค่าปรับ

2.15 บริการจัดหนังสือชั้นชั้น

3. บุคลากรงานบริการยืม-คืน บุคลากรของงานบริการยืม-คืน มี 2 ประเภท คือ ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) ได้แก่ บรรณารักษ์ และประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Non- Professional Librarian) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด และนักศึกษาช่วยงาน



อัมพร บันศรี (2524) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของงานบริการยืม-คืน ที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีบรรณารักษ์เป็นผู้ควบคุมและดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การกำหนดนโยบายให้ยืมหนังสือ การกำหนดวิธียืม คืน ระเบียบยืมต้องตรงกับความต้องการของสถาบัน การช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้บัตรรายการ การทำรายชื่อนี้หนังสือใหม่ที่นำเสนอใจ การจัดทำนิทรรศการและประกาศต่างๆ การจัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านยืม-คืน การเก็บสถิติ ตรวจสอบการจัดชั้น ตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด และการติดต่อกับผู้ใช้บริการ

ส่วนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานห้องสมุด และนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด เป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ แนะนำการยืม-คืน ระเบียบการยืม-คืน รับสมัครสมาชิก ให้บริการยืม-คืนทรัพยากร รับจองหนังสือ ทวงหนังสือ-ค่าปรับ เก็บสถิติและรายงานสถิติการบริการยืม-คืน การจัดหนังสือชั้นชั้น จัดสถานที่บริการการอ่าน

ดังนั้น บุคลากรของงานบริการยืม-คืน ทั้ง 2 ประเภทนี้จึงต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา มีอารมณ์เยือกเย็น อดทน และที่สำคัญต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพราะงานบริการยืม-คืน ถือเป็นงานด้านหน้าที่ต้องใกล้ชิด พบปะและปะทะกับผู้ใช้บริการมากกว่าบุคลากรกลุ่มงานอื่นๆ

#### 4. ระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริการยืม-คืน

##### 4.1 ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2553



#### ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2553

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2547 เพื่อให้การให้บริการสำนักวิทยบริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 14 (2) แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537 สภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้





ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2553”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2547

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“ มหาวิทยาลัย ”	หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ สำนักวิทยบริการ ”	หมายความว่า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ อธิการบดี ”	หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ ผู้อำนวยการ ”	หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม

“บุคลากรมหาวิทยาลัย” หมายความว่า คณาจารย์ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือลูกจ้างที่สังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“นิสิต” หมายความว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“นักเรียน” หมายความว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“สมาชิกกิตติมศักดิ์” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม หรือบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่มีข้อตกลงร่วมกับสำนักวิทยบริการ

“สมาชิกสมทบ” หมายความว่า ข้าราชการบำนาญ หรือศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สมัครเป็นสมาชิกสำนักวิทยบริการ

“สมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค” (PULINET: Provincial University Library Network) หมายความว่า นิสิตหรือนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เป็นสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

“สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม” (MALINET: Mahasarakham Library Network) หมายความว่า นิสิตหรือนักศึกษา และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในจังหวัดมหาสารคาม ที่เป็นสมาชิกโครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม 7 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราช



ภักุมหาสารคาม สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัย  
เกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม  
“ทรัพย์สินทางปัญญา” หมายความว่า วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ตลอดจน  
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้บริการ

ข้อ 5 ผู้มีสิทธิใช้บริการสำนักวิทยบริการ ได้แก่

- (1) บุคลากร
- (2) นิสิต
- (3) นักเรียน
- (4) สมาชิกกิตติมศักดิ์
- (5) สมาชิกสมทบ
- (6) สมาชิกหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- (7) สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม
- (8) ประชาชนทั่วไป

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิยืมทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่

- (1) บุคลากร
- (2) นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบันหรือนิสิตที่มีคุณสมบัติหรือ  
อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้รับรอง
- (3) นักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบันหรือนักเรียนที่มีผู้อำนวยการ  
โรงเรียนหรือครูประจำชั้นเป็นผู้รับรอง
- (4) สมาชิกกิตติมศักดิ์
- (5) สมาชิกสมทบ
- (6) สมาชิกหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- (7) สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม

ข้อ 7 ทรัพย์สินทางปัญญาที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกสำนักวิทยบริการ ได้แก่

- (1) หนังสืออ้างอิง
- (2) สารสนเทศอีสาน
- (3) วารสารและหนังสือพิมพ์
- (4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์และโสตทัศนวัสดุที่สำนักวิทยบริการระบุไม่ให้ยืม



(5) เอกสารจดหมายเหตุและสาธนะเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(6) เอกสารพิเศษที่ประทับตรา “ห้ามยืมออก”

ข้อ 8 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) สมาชิกสำนักวิทยบริการต้องมาติดต่อด้วยตนเองพร้อมบัตรสมาชิกและทรัพยากรที่  
ต้องการยืม
- (2) ห้ามนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากสำนักวิทยบริการก่อนได้รับอนุญาต
- (3) บุคลากรที่มีความประสงค์ให้บุคคลอื่นมาขอยืมหรือรับหนังสือจากสำนักวิทยบริการ  
ให้ทำหนังสือมอบอำนาจและลงนามรับเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการ  
ใช้บริการสำนักวิทยบริการของผู้รับมอบอำนาจทุกประการ
- (4) หลักเกณฑ์การยืม จำนวนที่ยืมและเวลาที่ครอบครองทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไป  
ตามประกาศมหาวิทยาลัย

ข้อ 9 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ต้องตรวจดูความเรียบร้อยของทรัพยากรสารสนเทศ  
ก่อนที่จะยืมออกจากสำนักวิทยบริการ หากพบความชำรุดเสียหายใดๆ ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ทันที  
มิฉะนั้น ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไป

ข้อ 10 การกำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักวิทยบริการ หรืออัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ  
ค่าเสียหายและค่าบริการอื่น ๆ ในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหาร  
มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยจัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

ข้อ 11 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการทุกคนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของ  
มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักวิทยบริการโดยเคร่งครัด หากฝ่าฝืนผู้อำนวยการ  
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

- (1) ตักเตือน
- (2) เชิญออกนอกสำนักวิทยบริการ
- (3) ดัดสิทธิการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ
- (4) ในกรณีที่เป็นักเรียน นิสิตหรือบุคลากรให้เสนอมหาวิทยาลัยพิจารณาโทษทางวินัย
- (5) ในกรณีที่เป็นักเรียน นิสิตหรือนักศึกษาของสถาบันอื่น หรือเป็เจ้าหน้าที่ของ  
หน่วยงานอื่น อาจแจ้งให้สถาบันหรือหน่วยงานต้นสังกัดนั้นพิจารณาโทษทางวินัย



ข้อ 12 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเจตนากระทำการฉ้อหรือกรีดหนังสือ หรือเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการ หรือกระทำการอื่นใดให้ทรัพยากรสารสนเทศเสียหาย หรือนำทรัพยากรสารสนเทศออกนอกสำนักวิทยบริการ โดยไม่ได้ยืมอย่างถูกต้องตามระเบียบ หรือเพิกเฉยต่อการคืนทรัพยากรสารสนเทศ หรือไม่ชดใช้ค่าเสียหายให้กับสำนักวิทยบริการหลังจากได้รับหนังสือทวงถามสามครั้งติดต่อกัน จะได้รับการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- (1) ในกรณีที่ เป็นนิสิต จะไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป หรืองดออกใบรับรองและปริญญาบัตรให้แล้วแต่กรณี
- (2) ในกรณีเป็นนิสิตที่พ้นสภาพหรือสิ้นสภาพการเป็นนิสิตระหว่างภาคเรียนจะเสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย
- (3) กรณีที่เป็นบุคลากรให้ผู้อำนวยการเสนอเรื่องต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาหักเงินเดือนเพื่อชดใช้ค่าเสียหาย
- (4) กรณีที่เป็นผู้ใช้บริการนอกเหนือจาก (1) (2) และ (3) จะถูกตัดสิทธิการใช้บริการสำนักวิทยบริการและถูกดำเนินการตามกฎหมาย

ข้อ 13 ในกรณีที่มีปัญหาในการตีความ หรือดำเนินการใด ๆ ที่มีได้ระบุไว้ในระเบียบนี้ให้เสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อวินิจฉัยชี้ขาด

ข้อ 14 ให้อธิการบดีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อวางแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2553

(นายอำนาจ ปะติเส)

นายกสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม



## 4.2 ประกาศเรื่อง การบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ



### ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง การบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ

อาศัยอำนาจความในข้อ 14 แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการใช้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2553 มติคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการในการประชุมครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2554 เพื่อให้การเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ จึงเห็นสมควรกำหนดการบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ดังนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง การบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ”

ข้อ 2 ให้ยกเลิก ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลงวันที่ 21 มกราคม 2554 เรื่อง การบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ

ข้อ 3 ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย ”	หมายความว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ สำนักวิทยบริการ ”	หมายความว่า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ อธิการบดี ”	หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ ผู้อำนวยการ ”	หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ บุคลากร ”	หมายความว่า คณาจารย์ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือลูกจ้างที่สังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
“ นิสิต ”	หมายความว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



“นักเรียน” หมายความว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“สมาชิกกิตติมศักดิ์” หมายความว่า กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม หรือบุคลากร ในหน่วยงานอื่นที่มีข้อตกลงร่วมกับสำนักวิทยบริการ

“สมาชิกสมทบ” หมายความว่า ข้าราชการบำนาญ หรือศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย มหาสารคามที่สมัครเป็นสมาชิกสำนักวิทยบริการ

“สมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค” (PULINET : Provincial University Library Network) หมายความว่า นิสิตหรือนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เป็น สมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

“สมาชิกเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” (ThailIS : Thailand Library Integrated System) หมายความว่า นิสิตหรือนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เป็นสมาชิก เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

“สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม” (MALINET : Mahasarakham Library Network) หมายความว่า นิสิตหรือนักศึกษา และบุคลากรของ สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในจังหวัดมหาสารคาม ที่เป็นสมาชิกโครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม 7 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีมหาสารคาม วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม วิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาสารคาม

“ทรัพยากรสารสนเทศ” หมายความว่า วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ ดสอตจน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการจัดไว้ให้บริการ

## หมวด 1

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อ 4 การเป็นสมาชิก สมาชิกสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ และที่วิทยาเขต/ศูนย์หน่วยบริการของสำนักวิทยบริการได้ ทั้งนี้ผู้มีสิทธิยืมต้องปฏิบัติตามระเบียบ และประกาศหรือข้อบังคับของสำนักวิทยบริการ

(1) ผู้มีสิทธิเป็นสมาชิก ดังนี้

- 1.1 บุคลากร
- 1.2 นิสิต
- 1.3 นักเรียน



- 1.4 สมาชิกกิตติมศักดิ์
- 1.5 สมาชิกสมทบ
- 1.6 สมาชิกหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- 1.7 สมาชิกเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 1.8 สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม

(2) หลักฐานที่ใช้ในการสมัครเป็นสมาชิก

- 2.1 บัตรประจำตัวนิสิต นักเรียน หรือบัตรประจำตัวบุคลากรมหาวิทยาลัย
- 2.2 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 2 รูป (กรณีสมาชิกสมทบ)
- 2.3 หลักฐานแสดงการเป็นข้าราชการหรือศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย (กรณีสมาชิก

สมทบ)

(3) การต่ออายุสมาชิก

- 3.1 นิสิต และนักเรียนจะต้องต่ออายุสมาชิกทุกภาคการศึกษา
- 3.2 สมาชิกต้องต่ออายุบัตรเมื่อบัตรหมดอายุ
- 3.3 สมาชิกทุกประเภทมีบัตรสมาชิกได้เพียง 1 บัตรเท่านั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยที่ศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยให้สิทธิ์เลือกใช้บัตรสมาชิกเพียงประเภทเดียวเท่านั้น
- 3.4 บัตรสมาชิกของสมาชิกสมทบและสมาชิกกิตติมศักดิ์ มีอายุ 1 ปี

ข้อ 5 การสิ้นสุดสมาชิกภาพ

- (1) สมาชิกประเภทบุคลากรจะสิ้นสุดสมาชิกภาพเมื่อพ้นสภาพการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- (2) สมาชิกประเภทนิสิต และนักเรียนจะสิ้นสุดสมาชิกภาพเมื่อไม่ต่ออายุบัตรสมาชิกสำเร็จการศึกษา พ้นสภาพการเป็นนิสิตหรือสภาพการเป็นนักเรียน
- (3) สมาชิกตามข้อ 4 (1) 1.4-1.8 จะสิ้นสุดสมาชิกภาพเมื่อไม่ต่ออายุบัตรสมาชิก

ข้อ 6 การยืมหรือคืนทรัพยากรสารสนเทศ ต้องกระทำภายในวันเวลาที่สำนักวิทยบริการหรือวิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการกำหนด

ข้อ 7 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้

- (1) สมาชิกต้องยืมด้วยตนเอง
- (2) แสดงบัตรสมาชิกหรือหนังสือมอบอำนาจจากหัวหน้าส่วนราชการพร้อมทรัพยากรสารสนเทศที่จะยืม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการยืม



(3) อนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการเดียวกันได้เพียง 1 ฉบับ เท่านั้น

ข้อ 8 การยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้

(1) สมาชิกยืมต่อด้วยตนเองผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

(2) สมาชิกยืมด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่พร้อมแสดงบัตรสมาชิก และทรัพยากร

สารสนเทศที่จะยืมต่อ

(3) การยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ สามารถยืมต่อได้ ยกเว้นกรณีทรัพยากรสารสนเทศนั้นถูกจอง สำนักวิทยบริการจะให้สิทธิ์แก่ผู้จองยืมก่อน

ข้อ 9 การจองทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกสั่งจองทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ยืมได้ด้วยตนเองผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ข้อ 10 อัตราค่าบริการระหว่างห้องสมุดให้ใช้ตามข้อตกลงคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550

## หมวด 2

### การยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ 11 กำหนดระยะเวลาการยืม-คืน และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไว้ในครอบครองได้ดังนี้

ประเภทผู้ใช้บริการ	ประเภททรัพยากร	จำนวน (รายการ)	ระยะเวลา (วัน)
อาจารย์หรือพนักงานวิชาการ	ทุกประเภท	20	1 ภาคการศึกษา
	สื่อโสตทัศน์		7
ข้าราชการหรือพนักงานปฏิบัติการ	ทุกประเภท	15	7
ลูกจ้าง	ทุกประเภท	10	7
นิสิตระดับปริญญาเอก	ทุกประเภท	20	30
นิสิตระดับปริญญาโท - กรณีนิสิตนอกที่ตั้งห้องเรียน	ทุกประเภท	15	7
	ทุกประเภท	15	14
นิสิตระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี หรืออื่น ๆ	ทุกประเภท	10	7





ประเภทผู้ใช้บริการ	ประเภท ทรัพยากร	จำนวน (รายการ)	ระยะเวลา (วัน)
- กรณีนิสิตนอกที่ตั้งห้องเรียน	ทุกประเภท	10	14
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	ทุกประเภท	10	7
สมาชิกสมทบ และสมาชิก กิตติมศักดิ์	ทุกประเภท	10	7
สมาชิกข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)	ทุกประเภท	3	7
สมาชิกข่ายงานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS)	ทุกประเภท	3	7
สมาชิกความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัด มหาสารคาม (MALINET)	ทุกประเภท	3	7
สมาชิกทุกประเภท	หนังสือสำรอง	1	1

ข้อ 12 สำนักวิทยบริการสงวนสิทธิ์ที่จะเรียกคืนทรัพยากรสารสนเทศก่อนกำหนดส่งในกรณีที่มีผู้จองหรือมีความจำเป็น

### หมวด 3

#### อัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ

ข้อ 13 นิสิตชำระค่าบำรุงห้องสมุดตามระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการเก็บเงินค่าหน่วยกิตและค่าธรรมเนียมการศึกษา พ.ศ. 2552

ข้อ 14 ค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกสมทบ

- (1) ค่าราชการบำนาญของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ค่าประกันความเสียหาย 2,000 บาท
- (2) ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ค่าประกันความเสียหาย 2,000 บาท

ข้อ 15 ค่าประกันความเสียหายของสมาชิกสมทบ จะคืนให้เมื่อพ้นสภาพการเป็นสมาชิก หากประสงค์ขอรับเงินค่าประกันการยืมทรัพยากรสารสนเทศคืน จะต้องมายื่นคำร้องพร้อมทั้งแสดงบัตร



สมาชิกต่อสำนักวิทยบริการ และจะนัดมารับเงินประกันคืนภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ยื่นคำร้อง และถ้าไม่มารับเงินประกันคืนภายในเวลา 3 เดือน หลังจากวันที่ยื่นคำร้อง จะถือว่าสมาชิกผู้นั้นบริจาคเงินจำนวนดังกล่าวให้เป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อ 16 ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดส่ง สมาชิกต้องรับผิดชอบดังนี้

- (1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมทั่วไป ค่าปรับวันละ 5 บาทต่อ 1 รายการ
- (2) หนังสือสำรอง ค่าปรับวันละ 10 บาทต่อ 1 รายการ

ข้อ 17 ค่าทรัพยากรสารสนเทศชำรุดหรือสูญหาย สมาชิกต้องรับผิดชอบดังนี้

(1) ทรัพยากรสารสนเทศชำรุดด้วยประการใดก็ตาม ให้ชดใช้ค่าซ่อมแซมตามที่ผู้อำนวยการ หรือ ผู้รับมอบอำนาจพิจารณาเห็นสมควร

(2) ทรัพยากรสารสนเทศสูญหายกรณีซื้อทดแทนได้

2.1 เจือจางในการซื้อทดแทน ผู้แต่ง ชื่อเรื่องเหมือนเดิม ปีพิมพ์เดิมหรือใหม่กว่า ยกเว้นหนังสือชื่อเรื่องนั้นไม่มีจำหน่าย ให้ซื้อชื่อเรื่องอื่นในสาขาวิชาเดียวกัน มีคุณค่าทางวิชาการและราคาที่ไม่น้อยกว่าเล่มที่สูญหาย

2.2 ค่าดำเนินการ 100 บาท

2.3 ค่าปรับเกินกำหนดส่ง ตั้งแต่วันครบกำหนดส่งจนถึงวันชำระเงิน

(3) ทรัพยากรสารสนเทศสูญหายกรณีซื้อทดแทนไม่ได้

3.1 ชำระเงินชดใช้เป็นจำนวนอย่างน้อยสองเท่าของราคาของทรัพยากรสารสนเทศ

3.2 ค่าดำเนินการ 100 บาท

3.3 ค่าปรับเกินกำหนดส่ง ตั้งแต่วันครบกำหนดส่งจนถึงวันชำระเงิน

(4) หากเป็นบุคคลภายนอกที่มีผู้บังคับบัญชารับรองการยืมให้เรียกคืนจากผู้บังคับบัญชา กรณีไม่สามารถคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ให้เรียกค่าเสียหายและค่าปรับจากผู้บังคับบัญชาตามอัตราที่มหาวิทยาลัยประกาศกำหนด

(5) ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้เคยแจ้งหายไว้ แม้ได้พบภายหลังจากสมาชิกได้ชดใช้ค่าเสียหายเรียบร้อยแล้ว ยังถือว่าเป็นสมบัติของสำนักวิทยบริการและไม่สามารถขอรับค่าเสียหายที่ชำระแล้วคืนได้

ข้อ 18 ค่าบริการ

(1) ค่าบริการสืบค้นข้อมูลและสำเนาข้อมูลฐานข้อมูล

1.1 บทความวารสารฉบับเต็ม (Fulltext) จากฐานข้อมูล ชื่อเรื่องละ 20 บาท



1.2 หนังสือและเอกสารวิจัยฉบับเต็ม (Fulltext) ชื่อเรื่องละ 50 บาท

1.3 ข้อมูลทางบรรณานุกรม หัวเรื่องละ 20 บาท

(2) ค่าพิมพ์ข้อมูลจากซีดี-รอม ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบมัลติมีเดีย

2.1 พิมพ์ขาวดำด้วยเครื่องพิมพ์แบบจุด แผ่นละ 1 บาท

2.2 พิมพ์ขาวดำด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์/เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก แผ่นละ 2 บาท

2.3 พิมพ์สีด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์/เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก แผ่นละ 10 บาท

(3) ค่าถ่ายเอกสาร แผ่นละ 50 สตางค์

(4) ค่ากราดภาพ (Scan) หน้าละ 5 บาท

(5) ค่าบริการส่งสำเนาเอกสารทางไปรษณีย์คิดตามจริง

ข้อ 19 อัตราค่าบริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์

(1) บริการสำเนาสื่อสารสนเทศ

1.1 เทปบันทึกเสียง อัตราค่าบริการ 30 บาท/ม้วน

1.2 เทปวีดิทัศน์ อัตราค่าบริการ 100 บาท/ม้วน

1.3 แผ่นซีดี อัตราค่าบริการ 50 บาท/แผ่น

1.4 ภาพนิ่งจากฟิล์มหรือภาพ อัตราค่าบริการ 10 บาท/ภาพ

(2) บริการบันทึกและเปลี่ยนสัญญาณแบบต่อเนื่อง (Real Time)

2.1 สัญญาณเสียงจากแอนะล็อกเป็นดิจิทัลหรือดิจิทัลเป็นแอนะล็อก อัตราค่าบริการ 250 บาท/ ความยาว 1 ชั่วโมง

2.2 สัญญาณภาพจากแอนะล็อกเป็นดิจิทัล หรือดิจิทัลเป็นแอนะล็อก อัตราค่าบริการ 250 บาท/ ความยาว 1 ชั่วโมง

2.3 อัตราค่าบริการทั้งหมดไม่รวมค่าวัสดุ

ข้อ 20 อัตราค่าบริการระหว่างห้องสมุด

(1) ค่าบริการสำเนาเอกสาร

1.1 ค่าบริการสำเนาเอกสาร หน้าละ 2 บาท

1.2 ค่าบริการส่งสำเนาเอกสารทางไปรษณีย์คิดตามจริง

(2) ค่าบริการสืบค้น สำเนา และพิมพ์ผลการสืบค้นฐานข้อมูล

2.1 บทความวารสารฉบับเต็ม (Fulltext) ชื่อเรื่องละ 50 บาท

2.2 หนังสือและเอกสารวิจัยฉบับเต็ม (Fulltext) ชื่อเรื่องละ 100 บาท

2.3 ข้อมูลทางบรรณานุกรม หัวเรื่องละ 50 บาท

2.4 ค่าพิมพ์ผลการสืบค้น



- |   |               |
|---|---------------|
| 1) เครื่องพิมพ์แบบจุด                         | หน้าละ 2 บาท  |
| 2) เครื่องพิมพ์เลเซอร์/เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก | หน้าละ 2 บาท  |
| มีภาพประกอบขาวดำ                              | หน้าละ 10 บาท |
| มีภาพประกอบสี                                 | หน้าละ 20 บาท |

#### 2.5 ค่าบริการส่งสำเนาเอกสารทางไปรษณีย์คิดตามจริง

ข้อ 21 อัตราค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกห้องสมุดช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาค ปีละ 50 บาท

ข้อ 22 เงินที่ได้รับตามประกาศนี้ให้เป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### หมวด 4

#### ข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการ

ข้อ 23 ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ได้แก่

- (1) แต่งกายสุภาพ
- (2) นำหนังสือที่อ่านแล้ววางไว้ชั้นวางหนังสือที่ใช้แล้วตามหมวดหมู่ที่กำหนด
- (3) ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่ม หรือของขบเคี้ยวเข้ามาในสำนักวิทยบริการ
- (4) ห้ามสูบบุหรี่ในสำนักวิทยบริการ
- (5) ไม่ปฏิบัติตนให้เป็นที่รบกวนสมาธิของผู้อื่น
- (6) ช่วยกันรักษาทรัพยากรสารสนเทศและทรัพย์สิน ตลอดจนรักษาความสะอาด

และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักวิทยบริการ

- (7) ห้ามขีด เขียน ตัด ฉีก ทำลายทรัพยากรสารสนเทศและครุภัณฑ์

ของสำนักวิทยบริการ

- (8) ต้องคืนทรัพยากรสารสนเทศตามเวลาที่กำหนด
- (9) ห้ามนำทรัพย์สินของสำนักวิทยบริการออกจากสำนักวิทยบริการ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- (10) ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารภายในสำนักวิทยบริการ
- (11) ห้ามวางสิ่งของเพื่อจองที่นั่งอ่าน
- (12) ห้ามนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในสำนักวิทยบริการ



หมวด 5  
กำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ

ข้อ 24 ระหว่างเปิดภาคการศึกษา

เปิดบริการ วันจันทร์ – เสาร์ เวลา 08.00 – 20.00 น.

วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 18.00 น.

ปิดบริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์

ข้อ 25 ระหว่างสอบปลายภาคการศึกษา 1 เดือน

เปิดบริการ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 – 22.00 น.

ปิดบริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์

ข้อ 26 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ อาจเปลี่ยนแปลงเวลาเปิดและปิดบริการ  
ให้ตามความเหมาะสม และให้ประกาศล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

ประกาศ ณ วันที่ เดือน มกราคม พ.ศ. 2555

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย สมบัติโต)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 โดยศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการ มีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการโดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประดูเข้า ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้า ขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย และด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น



ปรีดา อาชาวัง (2555 : 93-100) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี แสดงความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ระยะเวลาเยี่ยม-คืน หนังสือ วารสาร เหมาะสม การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยาก การบริการระบบออนไลน์มีความสะดวก เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความเหมาะสม และใช้บริการสืบค้นผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ข้อมูลบนเว็บไซต์ชัดเจนและทันสมัย การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ มีแผนผังบริเวณส่วนต่างๆ แต่ละชั้นชัดเจนเข้าใจง่าย และการรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ร้อย่างทั่วถึง

สุภารักษ์ เมินกระโทก จุไรรัตน์ วิสัยดี สังวาลย์ ตุกพิมาย (2555 : 57-67) ได้ทำการศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ช่องว่างที่กว้างที่สุดคือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า เรื่องที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุด คือ การบริการสารสนเทศและไม่ประทับใจ คือ ทรัพยากรสารสนเทศ และควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 85-91) ได้ทำการศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน และศูนย์พัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัญหาการใช้สารสนเทศของนิสิต พบว่าปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ นิสิตมีปัญหาเรื่องห้องสมุดอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการอยู่ในระดับมาก และไม่พบหนังสือพบชิ้น และยังเสนอแนะให้มีการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เพื่อให้่ายต่อการหยิบยืมบนชั้น และสะดวกรวดเร็วต่อการค้นหาสารสนเทศ

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว ( 2554 : 51) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงาน



ทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ตามลำดับ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีพร้อมให้บริการ มีการ จัดบริการอย่างหลากหลาย ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การตรวจผู้ให้บริการบริเวณประตูเข้า-ออกให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและ ช่วยเหลือในการใช้บริการ ตามลำดับ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ตามลำดับ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความ ครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ ถูกต้องชัดเจน ตามลำดับ

เบญจรัตน์ สีทองสุก (2551 : 59-60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์สำคัญการใช้บริการสำนักวิทยบริการเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ส่วนใหญ่ค้นจาก OPAC รองลงมาคือ ค้นจากชั้นหนังสือ ด้วยตนเอง เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการจะสอบถามเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์มากที่สุด ปัญหาการใช้บริการ ด้าน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด รองลงมา คือด้านบุคลากรและการให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่

พรปวีณ์ หงส์ประสิทธิ์ (2549 : 98 100) ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของ อาจารย์และนักศึกษาศูนย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านวิธีการ แสวงหาสารสนเทศพบว่า นักศึกษาจะใช้วิธีค้นหาตามชั้นหนังสือ ส่วนอาจารย์จะใช้วิธีการสอบถาม เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ ด้านปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ พบว่า การค้นหาหนังสือต้องใช้เวลามาก

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

โลวาโต-แกสแมน, บาร์บารา (2008 : 98) ได้ทำการศึกษา ห้องสมุดวิทยาลัยสุขภาพชุมชน : กรณีศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้และการใช้ห้องสมุด ในฐานะที่ห้องสมุดมีจำนวน ทรัพยากรที่เพิ่มขึ้น ห้องสมุดมีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน มีการใช้แบบ ออนไลน์ สามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องมาห้องสมุด แต่ก็จำเป็นต้องบำรุงรักษาพื้นที่ทางกายภาพของอย่าง ต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาของการวิจัยคำถาม ผู้บริหารของวิทยาลัยชุมชนต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ ห้องสมุดเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดหางบประมาณต่อการบำรุงรักษาของพื้นที่ทางกายภาพ ของห้องสมุด การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ แรงจูงใจในการใช้พื้นที่ทาง กายภาพของห้องสมุด การศึกษาใช้ห้องสมุดออนไลน์ โดยใช้ LibQUAL : การประเมินผลความสัมพันธ์ เชิงเส้นระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้และการใช้พื้นที่ของห้องสมุด สถิติใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ





เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.01$  และความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจและการใช้ห้องสมุด ในระดับต่ำมาก ( $r = 0.35$ ) ความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมของผู้เข้าร่วมอยู่ในระดับสูง (7.19 จาก 9) และการใช้ห้องสมุดโดยผู้เข้าร่วมอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 92% ของผู้ใช้ห้องสมุด) สมมติฐานการวิจัยได้รับการยอมรับแบบมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไอ-หมิง หวัง และ ซิซ-เจน ซี (2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

ทามิม, จามาล แอบบาส (1992 : 2740) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ในห้องสมุดรัฐบาล: กรณีศึกษาของกระทรวงการต่างประเทศในซาอุดีอาระเบีย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อประเมินผลและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีบริการห้องสมุด และ (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในห้องสมุดของรัฐบาลในซาอุดีอาระเบีย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้คือแบบสอบถาม ได้แจกจ่ายให้กับพนักงานจำนวน 425 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับมา 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 65.88 วิเคราะห์โดยใช้สถิติไคสแคว วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การทดสอบเชฟเฟ แจกแจงความถี่ ความสำคัญอยู่ในระดับ 05 ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า พนักงานของกระทรวงการต่างประเทศไม่พอใจการให้บริการของห้องสมุดมาก อย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าขึ้นอยู่กับ ตำแหน่ง อายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ เสนอให้ห้องสมุดกระทรวงการต่างประเทศ และมีรูปแบบที่จะนำเสนอการใช้งานของห้องสมุดอื่น ๆ ของรัฐบาลในซาอุดีอาระเบีย เสนอหัวข้อสำหรับการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดรัฐบาลในซาอุดีอาระเบียด้วย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

ขั้นตอนการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการ ในปีงบประมาณ 2556 ระหว่างเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2556 ซึ่งประกอบด้วย นิสิต อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ จำนวน 47,616 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan กำหนดค่าความคาดเคลื่อน ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญขณะที่เข้ามาใช้บริการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้นจริงในช่วงที่เก็บข้อมูล จำนวน 381 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 สภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านคือ

2.1.1 ด้านการบริการ

2.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ



2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

2.2 ปัญหาการใช้บริการเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านคือ

2.2.1 ด้านการบริการ

2.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ตอน คือ

3.1 ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพผู้ให้บริการ ความถี่และช่วงเวลาในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

3.2 ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านการบริการ จำนวน 9 ข้อ

3.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 8 ข้อ

3.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์จำนวน 5 ข้อ

3.3 ตอนที่ 3 สอบถามปัญหาในการใช้บริการเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.3.1 ด้านการบริการ

3.3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

3.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ



#### 4. วิธีการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1 ศึกษาทฤษฎีและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การค้นหาหนังสือ และการจัดหนังสือชั้นชั้น จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 นำทฤษฎีและความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ได้จำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC: Index of item objective congruence) ทุกข้อคำถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67 - 1.00 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วย

4.3.1 รศ.ดร.ประสาท เมืองเฉลิม รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3.2 ดร.มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ และหัวหน้าหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3.3 อาจารย์วันิดา ทักภูมิ อาจารย์ประจำกลุ่มสาระภาษาไทย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม)

4.4 ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ใช้บริการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือชั้นชั้น จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS for Window ได้ค่าความเชื่อมั่น (a) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.16 - 0.81

4.5 ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามโดยตัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึง 0.30 ออกไปจำนวน 3 ข้อ คงเหลือแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.35 - 0.81 และนำไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 381 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.89

5. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปผล โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบสอบถามแก่มาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวม

5.3 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ IOC

5.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค



## ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 คนประกอบด้วย

1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้วิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ

1.1.2 ผู้ร่วมวิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้างานบริการยืม-คืน

1.1.3 ผู้ร่วมวิจัย ตำแหน่งบรรณารักษ์ หัวหน้างานบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ประกอบด้วย

1.2.1 คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการ จำนวน 8 คน (ไม่รวมกลุ่มผู้ร่วมวิจัย)

1.2.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้น จำนวน 7 คน

2. กระบวนการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้ข้อมูล ใช้กระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง และผลกระทบที่เกิดขึ้นและสรุปรายงานผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ข้อมูลผลการศึกษาปัญหาการค้นหาหนังสือบนชั้นและการจัดหนังสือขึ้นชั้น จากขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยนำมาเป็นข้อมูลประกอบการประชุม โดยสรุปประเด็นที่พบปัญหามากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ๑ ละไม่เกิน 3 ข้อ

4. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบบันทึกการประชุมมาทำการสรุปผลที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ ต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง 1-3

ตาราง 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิตปริญญาตรี	242	77.6
2. นิสิตปริญญาโท	20	6.4
3. นิสิตปริญญาเอก	6	1.9
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	8	2.6
5. บุคลากรสายวิชาการ	4	1.3
6. บุคลากรสายสนับสนุน	6	1.9
7. บุคคลภายนอก	26	8.3
รวม	312	100



จากตาราง 1 สถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า มีผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตปริญญาตรีเข้าใช้บริการมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายนอก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 นิสิตปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ นักเรียนโรงเรียนสาธิตจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตาราง 2 ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-2 วันต่อสัปดาห์	158	50.6
2. 3-4 วันต่อสัปดาห์	93	29.8
3. 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป	61	19.6
รวม	312	100

จากตาราง 2 ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา ได้แก่ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และ 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตาราง 3 ช่วงวันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

ช่วงวันในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. วันจันทร์-ศุกร์	136	43.6
2. วันเสาร์-อาทิตย์	85	27.2
3. ทุกวัน	91	29.2
รวม	312	100

จากตาราง 3 ช่วงวันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการทุกวัน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ มาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2

ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นดังตาราง 4-8



ตาราง 4 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านการบริการ	3.72	0.59	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83	0.64	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.64	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.85	0.67	มาก
รวม	3.79	0.54	มาก

จากตาราง 4 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตาราง 5 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านการบริการ

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.จัดหนังสือไว้อย่างถูกต้องตรงตามหมวดหมู่	3.81	0.76	มาก
2.การจัดวางหนังสือเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.66	0.78	มาก
3. ค้นหาหนังสือได้สะดวก	3.58	0.85	มาก
4. ค้นพบหนังสือที่ต้องการ	3.39	0.91	ปานกลาง
5. การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3.86	0.74	มาก
6.ชั้นหนังสือแต่ละชั้นมีปริมาณหนังสือพอเหมาะ	3.71	0.84	มาก
7. มีบริการช่วยค้นหาหนังสือเมื่อหาไม่พบบนชั้น	3.69	0.90	มาก
8. หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา	3.95	0.80	มาก
9. ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์			





ตาราง 5 (ต่อ)

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
(WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น	3.88	0.81	มาก
รวม	3.72	0.59	มาก

จากตาราง 5 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านการบริการ ข้อที่มีความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ หนังสือทุกเล่ม มีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ จัดหนังสือไว้อย่างถูกต้องตรงตามหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับและข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ค้นพบหนังสือที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตาราง 6 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. เจ้าหน้าที่จัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีเพียงพอ	3.58	0.85	มาก
11. เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นด้วยความเต็มใจ	3.80	0.83	มาก
12. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.84	มาก
13. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	3.88	0.78	มาก
14. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ	4.11	0.76	มาก
15. เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	4.03	0.80	มาก
16. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการที่มาค้นหาหนังสือ	3.73	0.84	มาก
17. หากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที	3.86	0.87	มาก
รวม	3.83	0.64	มาก



จากตาราง 6 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) และหากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับและข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตาราง 7 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
18. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.76	0.82	มาก
19. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ	3.80	0.80	มาก
20. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	3.72	0.93	มาก
21. บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	3.86	0.83	มาก
22. ทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดินค้นหาหนังสือ	3.77	0.86	มาก
23. กระดาษสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการมีเพียงพอ	3.77	0.91	มาก
24. มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.93	0.86	มาก
25. บริเวณชั้นหนังสือไม่มีเสียงรบกวน	3.56	0.98	มาก
รวม	3.77	0.64	มาก

จากตาราง 7 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีอากาศถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ทางเดิน



ระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดินค้นหาหนังสือ มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ กระจายสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ บริเวณชั้นหนังสือไม่มีเสียงรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตาราง 8 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น  
ด้านการประชาสัมพันธ์

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
26. มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ	4.00	0.74	มาก
27. มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น	3.85	0.75	มาก
28. มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน	3.90	0.76	มาก
29. มีการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ	3.83	0.83	มาก
30. มีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียแนะนำการค้นหาหนังสือประกอบ	3.68	0.85	มาก
รวม	3.85	0.67	มาก

จากตาราง 8 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ได้แก่ มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับและข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือมีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียแนะนำการค้นหาหนังสือประกอบ(ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นดังตาราง 9



ตาราง 9 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดเกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการบริการ		
1.1 ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ	46	100
รวม	46	100
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
2.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่ง แต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ทั่วๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3	44	100
รวม	44	100
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ เก้าอี้บางตัวทรุดโทรม ลกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน	18	50.00
3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาไม่เพียงพอ มีปัญหาข่ารดบ่อย อยากให้มีเครื่องที่สืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้	10	27.78
3.3 ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ	3	8.33
3.4 กระจาดเลขเรียกไม่พอ ปากกาก็ไม่มีให้	2	5.55
3.5 แสงสว่างไม่เพียงพอสำหรับบางจุด	1	2.78
3.6 บางชั้นไม่มีที่กั้นหนังสือ	1	2.78
3.7 อากาศไม่ถ่ายเท	1	2.78
รวม	36	100
4. ด้านการประชาสัมพันธ์		
4.1 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่เล่ม ไม่ชัดเจน ป้ายหลุดหาย ควรปรับปรุง ไม่ค่อยตรงกับชั้นหนังสือ ไม่ดึงดูดใจ	9	64.29
4.2 ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ไม่ค่อยทั่วถึงเท่าไร เช่น ย้ายเอกสารการวิจัย บางท่านก็ไม่ทราบว่าย้ายมาอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหนไม่ค่อยเห็นมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา	5	37.71
รวม	14	100



จากตาราง 9 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า

ด้านการบริการมีจำนวน 1 ประเด็น คือ ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 1 ประเด็น คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่ง แต่ไม่เคยนำไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ใดๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3 จำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 7 ประเด็น ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ เก้าอี้บางตัวทรุดโทรมสกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 2 ประเด็น ประเด็นที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่เล่ม ไม่ชัดเจน ป้ายหลุดหาย ควรปรับปรุง ไม่ค่อยตรงกับชั้นหนังสือไม่ดึงดูดใจ จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.29

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน
2. ควรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างใกล้ชิดและจริงจัง
3. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดการแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์
4. ควรจัดหาหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้บริการเพิ่มขึ้น
5. อยากให้ขยายเวลาทำการของห้องสมุดในช่วงสอบ
6. อยากให้มีการกวดขันเรื่องเสียงมากกว่านี้ ทั้งเสียงจากเจ้าหน้าที่จัดชั้น แม่บ้านทำความสะอาด จากการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด จากการเปิดเพลง เสียงจากภายนอกทั้งนิสิตมาจัดกิจกรรมจากอาคารใกล้เคียง และจากผู้ใช้บริการที่จับกลุ่มตัวกันด้วย
7. มีปลั๊กไฟให้บริการน้อยหรือมีแต่ใช้ไม่ได้มีไม่เพียงพอ อยากให้มีปลั๊กเยอะๆ ทุกโต๊ะ
8. ควรปรับปรุงห้องน้ำชั้น 4 เพราะน้ำกล้วมาก มีปัญหาชำระบ่อย ไม่ค่อยสะอาด แสงไฟไม่สว่างพอ ชักโครกเสียงดังออกมาข้างนอก
9. ชั้นหนังสือและตัวเล่มหนังสือมีฝุ่นเยอะมาก ควรทำความสะอาดด้วย เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้ใช้บริการ และป้องกันไม่ให้หนังสือเกิดเชื้อรา



## ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการศึกษาขั้นตอนที่ 1 สภาพและปัญหาการใช้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการยังมีปัญหาในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้นอยู่หลายประการ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง ผลกระทบที่เกิดเพื่อแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้เชิญผู้ให้ข้อมูลเข้าร่วมประชุม และนำประเด็นที่มีปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก มาเป็นแนวทางในการประชุม แยกแต่ละด้าน ๆ ได้แก่

### 1. ด้านการบริการ

1.1 ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ

#### สาเหตุของปัญหา

1. จัดหนังสือชั้นชั้นล่าช้า บางเล่มค้างอยู่ชั้นพัก
2. ชั้นหนังสือจัดวางหมวดหมู่ปะปนกัน
3. ไม่ปรากฏตัวเลขบนชั้น ทั้งที่ไม่มีใครยืมไป
4. ตัวอักษรเลขหมวดหมู่เห็นไม่ชัดเจน
5. ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ
6. นิสิตวางชั้นชั้นเอง ไม่เป็นระเบียบ วางผิดหมวดหมู่
7. หนังสือบางเล่มหาเจอใน WebOPAC แต่ไม่พบบนชั้นตามที่สืบค้นหา
8. เจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีจำนวนน้อย ทำให้จัดหนังสือไม่เสร็จ
9. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจัดหนังสือ อยากให้บุคลากรช่วยกันจัดหนังสือมากกว่านี้
10. เจ้าหน้าที่ลาออก ขาด ลา
11. เจ้าหน้าที่ไปช่วยงานอื่นๆ ในสำนักวิทยบริการ
12. ชั้นหนังสือเต็ม รอการขยายชั้น
13. หนังสือในชั้นหนังสือล้น โดยเฉพาะหนังสือปกอ่อน

#### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น (ระยะสั้น)

1. ขยายชั้นหนังสือทันทีที่ชั้นเต็มหรือแน่น
2. จัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม และควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
3. เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม
4. เสริมที่ค้นหาหนังสือทั้งแบบเหล็กแขวนและแบบตั้งเพิ่มขึ้น



5. งดให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นไปปฏิบัติภารกิจอื่นที่นอกเหนือจากงานหลัก
  6. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี
  7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด ฝึกอบรมการสืบค้น สอนการใช้ห้องสมุด ให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง
  8. รับสมัครเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่นๆ มาช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้น
- แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น (ระยะยาว)
1. คัดเลือกหนังสือเก่าหรือหนังสือที่มีการใช้น้อยออกไปเก็บที่ห้องคลังหนังสือให้บริการแบบชั้นปิด
  2. คัดแยกหนังสือเก่า หนังสือใหม่ แยกตามปีที่พิมพ์ เพื่อให้ทราบว่ามีหนังสือเก่าหรือหนังสือใหม่มากน้อยเท่าใด
  3. ศึกษาวิธีการจัดหนังสือขึ้นชั้น โดยอาจพัฒนาระบบการจัดหนังสือขึ้นชั้นที่รวดเร็วและสะดวกต่อการนำขึ้นชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  4. ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงาน
  5. สดภาระงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่งานหลักหรือไม่ใช่งานจัดหนังสือขึ้นชั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการจัดหนังสือขึ้นชั้นมากที่สุด
  6. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี
  7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด ฝึกอบรมการสืบค้น สอนการใช้ห้องสมุด ให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง
  8. เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม

## 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่งแต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3

### สาเหตุของปัญหา

1. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณหนังสือที่เพิ่มขึ้น
2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีใครบ้าง
3. ภาระงานของเจ้าหน้าที่มีมาก บางครั้งบุคลากรอาจจะเดินไปช่วยหาหนังสือหรือนำการค้นหามาให้กับผู้ใช้ท่านอื่นอยู่ อาจจะเดินไปทำภารกิจส่วนตัว ไปประสานงานบางอย่าง ตลอดจนอาจจะไปขนหนังสือจากชั้น 2 ขึ้นมาจัดที่ชั้น 3 หรือไปจัดหนังสือขึ้นชั้นบริเวณอื่น ๆ ทำให้ในบางครั้งอาจไม่อยู่ประจำจุดบริการ หรือไม่ได้อยู่บริเวณชั้นหนังสือ



### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงาน
2. ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนแต่งกายให้เหมาะสม เป็นเอกลักษณ์ของผู้ให้บริการ เช่น มีป้ายประจำตัวแขวนตลอดเวลาและทุกวัน หรือมีสัญลักษณ์อื่นที่ชัดเจน
3. จัดทำป้ายชื่อพร้อมรูปถ่าย พร้อมชั้นหนังสือที่รับผิดชอบ ติดไว้ให้ผู้รับทราบ และเห็นชัดเจน พร้อมทั้งระบุเวลาปฏิบัติงาน เวลาเปลี่ยนกะ และเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน
4. จัดทำผังการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นปิดประกาศไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ เก้าอี้บางตัวทรุดโทรม สกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน

#### สาเหตุของปัญหา

1. มีนิสิตอ่านหนังสือช่วงเตรียมสอบเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการจองที่นั่งอ่าน โดยเฉพาะบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง แต่ในช่วงที่ไม่สอบมีนิสิตมาอ่านหนังสือหรือใช้บริการน้อย ที่นั่งอ่านจะว่างจำนวนมาก
2. พื้นที่สำหรับจัดวางที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ หากจัดวางที่นั่งอ่านมากเกินไปทำให้แออัด ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
3. มีการปรับแผนการจัดพื้นที่ให้บริการ จึงยังไม่ได้เตรียมงบประมาณในการจัดซื้อที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ

### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ประชาสัมพันธ์ระเบียบการให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงเพิ่มเติม
2. จัดทำป้าย “งดจองที่นั่งอ่าน” อย่างชัดเจนให้ทราบโดยทั่วกัน
3. นำส่งโต๊ะเก้าอี้ที่ชำรุดไปซ่อมแซม ทำความสะอาด หรือหากมาสามารถซ่อมแซมได้ ให้ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่

3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหนังสือไม่เพียงพอ มีปัญหาชำรุดบ่อย อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้

#### สาเหตุของปัญหา

1. มีจำนวนน้อย
2. ชำรุด และขัดข้องบ่อย
3. เครื่องที่มีอยู่สมรรถนะต่ำ ล้าสมัย





### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ขอบงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นหนังสือเพิ่มขึ้น
2. แต่งจำหน่ายเครื่องที่ชำรุดใช้งานไม่ได้

### 3.3 ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ

#### สาเหตุของปัญหา

1. สถานที่คับแคบ
2. มีผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในชั้นหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าไปค้นหา
3. จัดวางชั้นหนังสือชิดกันเกินไป

### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. จัดวางชั้นหนังสือให้มีระยะห่างเพิ่มมากขึ้น
2. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่เข้าไปนั่งบริเวณทางเดินระหว่างชั้นหนังสือ

### 4. ด้านการประชาสัมพันธ์

4.1 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้น

#### สาเหตุของปัญหา

1. มีการยุบ ย้าย ขยายชั้นหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้ติดป้ายใหม่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย มีภาระงานปริมาณมาก ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่

#### ครอบคลุม

### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ให้เจ้าหน้าที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย ติดป้ายเลขเรียกและป้ายอื่นๆ เพื่อบอกข้อมูลหน้าชั้นให้เป็นปัจจุบัน
2. ส่งหนังสือที่เลขเรียกที่หน้าปกชำรุด หลุดหาย หรือไม่ชัดเจน ไปแก้ไขทันทีที่พบ
3. ให้เจ้าหน้าที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบชั้นหนังสือและหนังสือของตนเองว่ามีหนังสือชำรุดหรือขาดหลุด หรือไม่พร้อมรวบรวมส่งไปแก้ไข

4.2 ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา

#### สาเหตุของปัญหา

1. ป้ายที่ทำขนาดเล็กเกินไป ไม่น่าสนใจ ไม่สะดุดตา
2. ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีคนเดียวแต่มีภาระงานจำนวนมาก



### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น

1. จัดทำป้ายไวนิลขนาดใหญ่พอเหมาะ และเพียงพอ พร้อมจัดวางให้เด่นชัด
2. ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
3. บุคลากรทุกคนช่วยกันประชาสัมพันธ์



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะผลการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

##### 1.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

1.1.1 สถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า มีผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตปริญญาตรีเข้าใช้บริการมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายนอก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 นิสิตปริญญาโท และ บุคคลภายนอก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

1.1.2 ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา ได้แก่ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และ 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

1.1.3 ช่วงวันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการทุกวัน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ มาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2



## 1.2 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

### 1.2.1 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

### 1.2.2 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

ด้านการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านการบริการ ที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ จัดหนังสือไว้อย่างถูกต้องตรงตามหมวดหมู่ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ค้นพบหนังสือที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

### 1.2.3 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) และหากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเรียงหนังสือชั้นชั้นมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

### 1.2.4 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีอากาศถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดินค้นหาหนังสือ มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ กระจกสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ บริเวณชั้นหนังสือไม่มีเสียงรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.56)



1.2.5 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น  
 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อจำแนก  
 เป็นรายข้อ พบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่  
 มีป้ายบอกเลขเรียกคิตหน้าชั้นและตู้หนังสือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ได้แก่ มีป้ายบอกประเภทของ  
 สิ่งพิมพ์ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการ  
 ประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ ตามลำดับ และข้อที่มี  
 ระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ มีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียแนะนำการค้นหาหนังสือประกอบ (ค่าเฉลี่ย  
 3.68)

### 1.3 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

#### 1.3.1 ด้านการบริการ

1) ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้  
 พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวาง  
 บ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ

#### 1.3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1) ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่ง  
 แต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ใดๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน

#### 1.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ เก้าอี้บางตัวทรุดโทรม สกปรก  
 มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน  
 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาไม่เพียงพอ มีปัญหาขำรุดบ่อย อยากให้มีเครื่อง  
 ที่สืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้  
 3) ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ

#### 1.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย  
 ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้น  
 2) ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย  
 ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการ  
 ประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา



## อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

### 1. สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

1.1 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกแต่ละด้าน พบว่า

1.1.1 ด้านการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภททำให้สะดวกต่อการใช้บริการ และสำนักวิทยบริการจัดหนังสือไว้อย่างถูกต้องตรงตามหมวดหมู่แล้ว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการมีการพัฒนาการดำเนินงานทุกด้านเพื่อมุ่งที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จะเห็นได้จากปัจจุบันการติดเลขเรียกที่สันหนังสือนั้นใช้วิธีการพิมพ์ออกจากคอมพิวเตอร์ และมีตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น แทนการเขียนด้วยลายมือ ซึ่งจะทำให้อ่านง่ายยิ่งขึ้น มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกต่อการค้นหา ตลอดจนผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงสภาพของหนังสือว่า มีผู้ใช้บริการด้วยตนเอง ใช้หนังสืออยู่ตลอดเวลา ส่วนมากมีสถานะของทรัพยากรที่สอดคล้องและตรงกับในระบบสืบค้นแบบออนไลน์ มีการจัดวางหนังสือที่แยกเป็นประเภทเช่น หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ เอกสารวิจัย หนังสืออ้างอิง เป็นต้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทำการจัดหมวดหมู่หนังสือไว้ให้บริการอย่างถูกต้องดีแล้ว รวมถึงสำนักวิทยบริการมีการจัดบรรณารักษ์และหัวหน้างานบริการยืม-คืน ทำการตรวจสอบการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ หากมีการจัดวางผิดที่สามารถนำออกไปจัดให้ตรงกับตัวเล่มจริงได้ทันทีอีกด้วย

1.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น และหากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เป็นอันดับแรก มีการจัดส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานในห้องสมุดต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์ของบุคลากรให้มีมุมมองในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพผู้ให้บริการ อบรมการบริการเชิงรุก อบรม



การบริการอย่างไรให้ตรงใจผู้ใช้ จัดกิจกรรมสำนักวิทยบริการพบผู้ใช้บริการเพื่อรับทราบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความตระหนักรู้ และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง และพัฒนางานให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาหนังสือบนชั้น

1.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีอากาศถ่ายเทสะดวก รองลงมา ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ และทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดินค้นหาหนังสือ มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ กระจายสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการมีเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการ มีการจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์สำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้อยู่เสมอ ปรับปรุงพื้นที่ ปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นให้ผู้ใช้สืบค้นหนังสือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการวิเคราะห์ วางแผน และจัดวางชั้นหนังสือเพื่อการขยายตัวของหนังสืออย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ รองลงมา ได้แก่ มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น และมีการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักวิทยบริการ มีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอย่างชัดเจน และทำการประชาสัมพันธ์สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทันเหตุการณ์ มีบุคลากรทำหน้าที่ออกแบบและจัดทำป้ายต่างๆ ในสำนักวิทยบริการ ซึ่งหากต้องการป้ายต่างๆ เมื่อใดสามารถจัดทำให้ได้ทันที

2. ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ผู้วิจัยสรุปปัญหาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ในแบบสอบถาม แยกเป็นรายด้าน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาในขั้นตอนที่ 2 ดังนี้

### 1.1 ด้านการบริการ

1.1.1 ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นล่าช้า บางเล่มค้างอยู่ชั้นพัก ชั้นหนังสือถูกจัดวางหนังสือปะปนหมวดหมู่กัน ไม่ปรากฏตัวเล่มบนชั้น ทั้งที่ไม่มีใครยืมไป ตัวอักษรเลขหมวดหมู่เห็นไม่ชัดเจน ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ นิสิตวางขึ้นชั้นเอง ไม่เป็นระเบียบ วางผิดหมวดหมู่หนังสือบางเล่มหาเจอใน WebOPAC แต่ไม่พบบนชั้นตามที่สืบค้นมา เจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีจำนวนน้อย ทำให้จัดหนังสือไม่เสร็จ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจัดหนังสือ อยากให้บุคลากรช่วยกันจัดหนังสือมากกว่านี้



เจ้าหน้าที่ลาออก ขาด ลา เจ้าหน้าที่ไปช่วยงานอื่นๆ ในสำนักวิทยบริการ ชั้นหนังสือเต็ม รอกการขยายชั้น และหนังสือในชั้นหนังสือล้ม โดยเฉพาะหนังสือปกอ่อน อย่างไรก็ตาม สำนักวิทยบริการไม่ได้มีงานสนใจในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการดำเนินการระดมบุคลากรช่วยกันจัดชั้น ทั้งบรรณารักษ์ นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่ ช่วยกันเพื่อให้หนังสือถูกจัดชั้นชั้นได้หมด และช่วยจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก ค้นหาหนังสือพบ และนอกจากนี้ ยังจัดให้บริการช่วยค้นหาหนังสือไม่พบ โดยผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ สามารถติดต่อบรรณารักษ์ที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ช่วยค้นหา (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. 2555 : 314) ซึ่งปัญหาการค้นหาหนังสือยาก หาหนังสือไม่พบ เป็นปัญหามากสำหรับทุกๆ ห้องสมุด ต่างพากันหาวิธีการในการจัดหนังสือชั้นชั้นให้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย ลำธารทรัพย์ (2546 : 39-42) ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นนั้น ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร จะมีปัญหาในการจัดหนังสือภาษาไทยชั้นชั้นให้ถูกต้องมากที่สุด เนื่องจากเป็น collection ขนาดใหญ่ มีหนังสือจำนวนมาก รูปเล่มมีหลายรูปแบบหลายขนาด และส่วนใหญ่เป็นปกอ่อน การติดเลขเรียกที่สันหนังสือตัวหนังสือค่อนข้างบาง เล็ก นานๆ เข้าเริ่มเสื่อมสภาพ มองไม่ชัด ทำให้ใช้เวลาในการจัดชั้นมากยิ่งขึ้น บุคลากรจัดหนังสือชั้นชั้นมีไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้หนังสือ ส่งผลให้หาหนังสือไม่พบ จึงหาวิธีการต่างๆ เพื่อมาแก้ไขปัญหานี้ เช่น การติดเทปสีที่สันหนังสือ การติดอักษรนำในหมวดหมู่ด้วยกระดาษสีเพื่อให้เห็นชัดเจน หากปะปนกับหมวดอื่นจะให้เห็นชัด แต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงได้นำตัวเลขลำดับที่ของหนังสือเข้ามาใช้ ก็สามารถแก้ไขปัญหาลำดับหนึ่งที่ทำให้ผู้จัดชั้นนำหนังสือชั้นชั้นได้เร็วยิ่งขึ้น แต่ก็ยังเป็นเพียงทางเลือก ซึ่งได้ทำแล้วก็ยังมีจุดอ่อนอยู่บ้าง ก็ต้องหาทางแก้ไขปัญหากันต่อไป

## 1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1.2.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่งแต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3 ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณหนังสือที่เพิ่มขึ้น ภาระงานของเจ้าหน้าที่มีมาก ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีใครบ้าง บางครั้งบุคลากรอาจจะเดินไปช่วยหาหนังสือหรือนำการค้นหาให้กับผู้ใช้ท่านอื่นอยู่ อาจจะเดินไปทำภารกิจส่วนตัว ไปประสานงานบางอย่าง ตลอดจนอาจจะไปชนหนังสือจากชั้น 2 ขึ้นมาจัดที่ชั้น 3 หรือไปจัดหนังสือชั้นชั้นบริเวณอื่น ๆ ทำให้ในบางครั้งอาจไม่อยู่ประจำจุดบริการ หรือไม่ได้อยู่บริเวณชั้นหนังสือ ทั้งนี้ ด้วยภาระงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในแต่ละวันนั้น จะมีการจัดเวลาทำงานในลักษณะของตารางหมุนเวียนการทำงาน หากให้ทำงานอยู่ประจำจุดเดิมๆ นานๆ อาจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานได้ ดังที่ เบญญา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานจัดชั้นนี้เป็นงานต่อเนื่อง หมุนเวียน และดำเนินไปเช่นเดิมทุกๆ วัน ผู้ลงมือปฏิบัติจะมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่จบสิ้น ทำให้ขาดความกระตือรือร้น หากได้นำเอาปริมาณงานและช่วงเวลามาพิจารณาสัมพันธ์กัน โดยกำหนดปริมาณงานในช่วงเวลาหนึ่งๆ และมีสิทธิ์พักช่วงสั้นๆ





ระหว่างการทำงานได้ จัดให้มีกิจกรรมงานบริการอื่นๆ เสริมบ้าง เพื่อลดความเบื่อหน่าย จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานสำเร็จแล้วช่วงหนึ่ง ตลอดจนในลักษณะการทำงานจะมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา อาจจะทำให้ไม่สามารถแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบทุกครั้ง จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบความเคลื่อนไหวและไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะไปอยู่จุดไหนในเวลาไหน ทำให้ไม่สะดวกในการสอบถามปัญหาการค้นหานั่งสือ ดังนั้น บุคลากรงานบริการยืม-คืน หรือเจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้น ต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้เสมอ เมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้ห้องสมุด หรือการค้นหานั่งสือ เช่น นานั่งสือที่ต้องการไม่พบ มีปัญหาเกี่ยวกับระเบียบหรือกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ตำแหน่งที่อยู่ หรือบริการอื่นๆ ภายในห้องสมุด งานบริการยืม-คืน จะต้องให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ (Chirgwin and Old field. 1977 : 21)

### 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ เก้าอี้บางตัวทรุดโทรม สกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ มีนิตินิตอ่านหนังสือช่วงเตรียมสอบเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการจองที่นั่งอ่าน โดยเฉพาะบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง แต่ในช่วงที่ไม่สอบมีนิตินิตมาอ่านหนังสือหรือใช้บริการน้อย ที่นั่งอ่านจะว่างจำนวนมาก อีกทั้งสำนักวิทยบริการมีพื้นที่สำหรับจัดวางที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ หากจัดวางที่นั่งอ่านมากเกินไปทำให้อัดไม่สะดวกต่อการใช้บริการ และในบางจุดมีการปรับแผนการจัดพื้นที่ให้บริการ จึงยังไม่ได้เตรียมงบประมาณในการจัดซื้อที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัย ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ และงานวิจัยของ สุภารักษ์ เมินกระโทก จุไรรัตน์ วิสัยดี สังวาลย์ ตุกพิมาย (2555 : 57-67) ที่ได้ทำการศึกษา การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีช่องว่างที่แคบที่สุด ซึ่งหมายถึง มีคุณภาพใกล้เคียงหรือเป็นไปตามกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ ช่องว่างที่กว้างที่สุด ซึ่งหมายถึง มีคุณภาพไม่ใกล้เคียงหรือไม่เป็นไปตามกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ

1.3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาไม่เพียงพอ มีปัญหาชำรุดบ่อย อยากให้มีเครื่องที่สืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย ชำรุด ชัดข้องบ่อย และเครื่องที่มีอยู่สมรรถนะต่ำ ล้าสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจ



ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการวิจัย ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประดูเข้า- ออกไม่อ่าน บัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย แต่ก็ยังเป็นปัญหาที่ทางสำนักวิทยบริการไม่นิ่งนอนใจ ในทุก ๆ ปีมีการของบประมาณและขอรับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเป็นประจำทุกปี เนื่องจากคอมพิวเตอร์กรุ่นบ่อยมาก และจะได้รับการจัดสรรเครื่องอยู่เรื่อยๆ แม้จะไม่ได้เป็นประจำทุกๆ ปี ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่มหาวิทยาลัยมี

3) ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ สถานที่หรือตัวอาคารสำนักวิทยบริการคับแคบ มีผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในชั้นหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าไปค้นหา จัดวางชั้นหนังสือชิดกันเกินไป จากสาเหตุที่ดังกล่าวที่พบ อาจต้องมีการรณรงค์ หรือเขียนป้ายติดเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้รับทราบให้ชัดเจน ในการจัดวางชั้นหนังสือ ก็ควรต้องคำนึงถึงทางเดินระหว่างชั้นหนังสือเพื่อให้เกิดการใช้บริการที่สะดวก และสามารถเข้าไปจัดชั้นหนังสือได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังเช่น บราวน์ (Brown, 1981 : 278) กล่าวเกี่ยวกับ การจัดวางชั้นหนังสือ ว่า การจัดวางชั้นหนังสือควรวางในตำแหน่งที่เหมาะสม กล่าวคือ วางในตำแหน่งที่ได้รับแสงสว่าง และอากาศถ่ายเทได้สะดวก แต่ควรอยู่ในบริเวณซึ่งแสงแดดส่องเข้ามาไม่ถึงหนังสือบนชั้น มีทางเดินระหว่างชั้นที่กว้างขวาง และที่สำคัญไม่ควรอยู่ในที่ลับตา เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจตราไม่สะดวก และจะต้องคำนวณเนื้อที่ให้เพียงพอแก่การจัดเก็บหนังสือทั้งในปัจจุบันอนาคต การขยายเนื้อที่บริเวณชั้นหนังสือจะกระทำได้ถึงประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่ห้องสมุดทั้งหมด

#### 1.3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

1) ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้น ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ มีการยุบ ย้าย ขยายชั้นหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้ติดป้ายใหม่ไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย มีภาระงานปริมาณมาก ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่ครอบคลุม ดังนั้น สำนักวิทยบริการ จะต้องทำการวางแผนในการดำเนินงาน ยุบ ย้าย ขยายชั้นที่ครอบคลุมและเพิ่มการควบคุมการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังที่ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ได้กล่าวถึง ปัญหาของชั้นหนังสือ ว่า ห้องสมุดหลายแห่ง อาจประสบปัญหาค้ำยคลึงกัน ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้ดูแลชั้นหนังสือไม่ควรมองข้าม และเห็นว่าเป็นปัญหาเล็กน้อย ไม่ผลัการะเหล่านี้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานประจำเพียงฝ่ายเดียว ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ ผู้ดูแลจะต้องเข้มงวดจริงจัง และร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงาน ในการวางแผน ติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีนโยบายในการทำงานอยู่ทิศทางเดียวกัน



2) ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่าเกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ ป้ายที่ทำขนาดเล็กเกินไป ไม่น่าสนใจ ไม่สะดุดตา ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีคนเดียวแต่มีภาระงานจำนวนมาก แต่สำนักวิทยบริการไม่สามารถเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้เพิ่มอีก ต้องเป็นความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และนักประชาสัมพันธ์ ช่วยกันดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น แม้ว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะมีการทำงานที่ของตนเองอยู่แล้ว ดังที่ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ได้กล่าวว่า ทุกๆ คน จะต้องมึจิตสำนึกที่ดี เอาใจใส่หน้าที่ ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของงานเสมอ มีการหมุนเวียนบุคลากรด้านอื่นมาปฏิบัติงานในช่วงนอกเวลาราชการช่วยกัน

3. แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ผู้วิจัยใช้กระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง และสรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยนำข้อมูลผลการศึกษาปัญหาการค้นหาหนังสือบนชั้นและการจัดหนังสือชั้นชั้น ประเด็นที่พบปัญหามากที่สุดทั้ง 4 ด้าน จากขั้นตอนที่ 1 มาเป็นข้อมูลประกอบในการประชุม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ พบปัญหา สาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น และแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ดังนี้

1.1 ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ

สาเหตุของปัญหา

1. จัดหนังสือชั้นชั้นล่าช้า บางเล่มค้างอยู่ชั้นพัก
2. ชั้นหนังสือจัดวางหมวดหมู่ปะปนกัน
3. ไม่ปรากฏตัวเลขบนชั้น ทั้งที่ไม่มีใครยืมไป
4. ตัวอักษรเลขหมวดหมู่เห็นไม่ชัดเจน
5. ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ
6. นิสิตวางชั้นชั้นเอง ไม่เป็นระเบียบ วางผิดหมวดหมู่
7. หนังสือบางเล่มหาเจอใน WebOPAC แต่ไม่พบบนชั้นตามที่สืบค้นมา
8. เจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีจำนวนน้อย ทำให้จัดหนังสือไม่เสร็จ
9. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจัดหนังสือ อยากให้บุคลากรช่วยกันจัดหนังสือมากกว่านี้



10. เจ้าหน้าที่ลาออก ขาด ลา
11. เจ้าหน้าที่ไปช่วยงานอื่นๆ ในสำนักวิทยบริการ
12. ขั้หนังสือเต็ม รอกการขยายชั้น
13. หนังสือในชั้นหนังสือล้น โดยเฉพาะหนังสือปกอ่อน

#### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น (ระยะสั้น)

1. ขยายชั้นหนังสือทันทีที่ชั้นเต็มหรือแน่น
2. จัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม และควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
3. เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม
4. เสริมที่คั่นหนังสือทั้งแบบเหล็กแฉวนและแบบตั้งเพิ่มขึ้น
5. จดให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นไปปฏิบัติภารกิจอื่นที่นอกเหนือจากงานหลัก
6. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี
7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด ฝึกอบรมการ

สืบค้น สอนการใช้ห้องสมุด ให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง

8. รับสมัครเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่นๆ มาช่วยในการจัดหนังสือชั้นชั้น

#### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น (ระยะยาว)

1. คัดเลือกหนังสือเก่าหรือหนังสือที่มีการใช้น้อยออกไปเก็บที่ห้องคลังหนังสือ ให้บริการแบบชั้นปิด

2. คัดแยกหนังสือเก่า หนังสือใหม่ แยกตามปีที่พิมพ์ เพื่อให้ทราบว่ามีหนังสือเก่าหรือหนังสือใหม่มากน้อยเท่าใด

3. ศึกษาวิธีการจัดหนังสือชั้นชั้น โดยอาจพัฒนาระบบการจัดหนังสือชั้นชั้นที่รวดเร็ว และสะดวกต่อการนำชั้นชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงาน

5. ลดภาระงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่งานหลักหรือไม่ใช่งานจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการจัดหนังสือชั้นชั้นมากที่สุด

6. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี

7. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด ฝึกอบรมการสืบค้น สอนการใช้ห้องสมุด ให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง

8. เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม

#### 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่งแต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ทั้งๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3



### สาเหตุของปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณหนังสือที่เพิ่มขึ้น
2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีใครบ้าง
3. ภาระงานของเจ้าหน้าที่มีมาก บางครั้งบุคลากรอาจจะเดินไปช่วยหา

หนังสือหรือแนะนำการค้นหาให้กับผู้ใช้ท่านอื่นอยู่ อาจจะเดินไปทำภารกิจส่วนตัว ไปประสานงาน บางอย่าง ตลอดจนอาจจะไปชนหนังสือจากชั้น 2 ขึ้นมาจัดที่ชั้น 3 หรือไปจัดหนังสือขึ้นชั้นบริเวณอื่น ๆ ทำให้ในบางครั้งอาจไม่อยู่ประจำจุดบริการ หรือไม่ได้อยู่บริเวณชั้นหนังสือ

### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น

1. ขอลอตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงาน
2. ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนแต่งกายให้เหมาะสม เป็นเอกลักษณ์ของผู้ให้บริการ เช่น มีป้ายประจำตัวแขวนตลอดเวลาและทุกวัน หรือมีสัญลักษณ์อื่นที่ชัดเจน
3. จัดทำป้ายชื่อพร้อมรูปถ่าย พร้อมชั้นหนังสือที่รับผิดชอบ ติดไว้ให้ผู้ใช้บริการและเห็นชัดเจน พร้อมทั้งระบุเวลาปฏิบัติงาน เวลาเปลี่ยนกะ และเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน
4. จัดทำผังการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้นปิดประกาศไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ แก้อั้บางตัวทรุดโทรม สกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน

### สาเหตุของปัญหา

1. มีนิสิตอ่านหนังสือช่วงเตรียมสอบเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการจองที่นั่งอ่าน โดยเฉพาะบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง แต่ในช่วงที่ไม่สอบมีนิสิตมาอ่านหนังสือหรือใช้บริการน้อย ที่นั่งอ่านจะว่างจำนวนมาก
2. พื้นที่สำหรับจัดวางที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ หากจัดวางที่นั่งอ่านมากเกินไปทำให้แออัดไม่สะดวกต่อการใช้บริการ
3. มีการปรับแผนการจัดพื้นที่ให้บริการ จึงยังไม่ได้เตรียมงบประมาณในการจัดซื้อที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ

### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น

1. ประชาสัมพันธ์ระเบียบการให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงเพิ่มเติม
2. จัดทำป้าย “งดจองที่นั่งอ่าน” อย่างชัดเจนให้ทราบโดยทั่วกัน
3. นำส่งโต๊ะเก้าอี้ที่ชำรุดไปซ่อมแซม ทำความสะอาด หรือหากมาสามารถซ่อมแซมได้ให้ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่



3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหนังสือไม่เพียงพอ มีปัญหาชำรุดบ่อย อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นได้รวดเร็วกว่าเดิม

สาเหตุของปัญหา

1. มีจำนวนน้อย
2. ชำรุด และขัดข้องบ่อย
3. เครื่องที่มีอยู่สมรรถนะต่ำ ล้าสมัย

แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ขอบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นหนังสือ
2. แยกจำหน่ายเครื่องที่ชำรุดใช้งานไม่ได้

เพิ่มขึ้น

3.3 ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ

สาเหตุของปัญหา

1. สถานที่คับแคบ
2. มีผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในชั้นหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าไป
3. จัดวางชั้นหนังสือชิดกันเกินไป

ค้นหา

แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. จัดวางชั้นหนังสือให้มีระยะห่างเพิ่มมากขึ้น
2. ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่เข้าไปนั่งบริเวณทางเดินระหว่าง

ชั้นหนังสือ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

4.1 ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้น

สาเหตุของปัญหา

1. มีการยุบ ย้าย ขยายชั้นหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้ติดป้ายใหม่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย มีภาระงานปริมาณมาก ทำให้ปฏิบัติงานได้

ไม่ครอบคลุม

แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. ให้เจ้าเจ้าหน้าที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย ติดป้ายเลขเรียก และป้ายอื่น ๆ เพื่อบอกข้อมูลหน้าชั้นให้เป็นปัจจุบัน
2. ส่งหนังสือที่เลขเรียกที่หน้าปกชำรุด หลุดหาย หรือไม่ชัดเจน ไปแก้ไขทันที



ที่พบ ให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย สำรวจชั้นหนังสือและหนังสือของตนเองว่ามีหนังสือชำรุดหรือขาดหลุด หรือไม่พร้อมรวบรวมส่งไปแก้ไข

4.2 ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา

#### สาเหตุของปัญหา

1. ป้ายที่ทำขนาดเล็กเกินไป ไม่น่าสนใจ ไม่สะดุดตา
2. ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีคนเดียวแต่มีการะงานจำนวนมาก

#### แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น

1. จัดทำป้ายไว้นิชนขนาดใหญ่พอเหมาะ และเพียงพอ พร้อมจัดวางให้เด่นชัด
2. ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
3. บุคลากรทุกคนช่วยกันประชาสัมพันธ์

จากผลการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง ดังสรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามข้างต้น สอดคล้องกับ เบญญา รุ่งเรืองศิลป์ (2540 : 35-37) ที่กล่าวถึง สิ่งละอันพันละน้อยอันเป็นประโยชน์ แอบแฝงที่จะช่วยเสริมแรงจูงใจของคนทำงาน และช่วยลดพฤติกรรมการใช้หนังสือไม่ถูกต้องของผู้ใช้บริการโดยทางอ้อม ห้องสมุดที่เป็นระเบียบ ค้นหาสิ่งพิมพ์ได้ตามต้องการ จะเป็นค่านิยมที่ดีในการดำเนินงานบริการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ว่าเสมือนปิดทองหลังพระก็จะลดน้อยลงไป และกลายเป็นการได้รับความชื่นชมแทน คือ

1. มีโอกาสสำรวจหนังสือชำรุด มีเชื้อรา หรือแมลงกัดกิน ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมต่อไป
2. ประเมินพฤติกรรมการใช้หนังสือภายในห้องสมุดได้ และหากหนังสือหมวดหมู่ใดขาดหายไป หรือชั้นว่างไปอย่างผิดปกติ บรรณารักษ์จะได้รับตรวจสอบ
3. เตรียมความพร้อม สำหรับการสำรวจหนังสือประจำปี
4. ชั้นหนังสือสะอาดเรียบร้อย จะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดใดมีหนังสือวางไม่เป็นระเบียบ ผู้ใช้ก็จะไม่สนใจเก็บเช่นเดียวกัน และหยิบจับอย่างไม่ทะนุถนอม เพราะเห็นว่าไม่เป็นระบบอยู่แล้ว
5. เกิดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ และช่วยกันรักษาจุดเป็นทรัพย์สินของตน ทำให้มองเห็นคุณค่าของงาน

และยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดหนังสือชั้นชั้นของ อัมพร ปันศรี (2525 : 102-105) กล่าวว่า นอกจากจัดชั้นหนังสือให้เสร็จแล้ว ยังต้องดูแลสภาพของหนังสือเหล่านั้นมิให้สูญหาย หรือถูกทำลาย โดยจัดสถานที่ทางเข้า-ออกเพียงทางเดียว ควบคุมระบบการยืม-คืนให้รัดกุม ใช้ Turntile-Guard คือ เหล็ก



หมูนอกทีละคน หรือมีคนเฝ้าหรือตรวจก่อนออก หรือควบคุมโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ การสำรวจหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาหนังสือไม่ให้ สูญหาย ส่วนใหญ่จะทำการสำรวจหนังสือในระยะเวลาเปิดภาคเรียน หรือระยะเวลาที่มีคนใช้น้อย เพื่อตรวจดูว่าหนังสือวางอยู่ถูกต้องตามตำแหน่งที่ควรอยู่บนชั้นหรือไม่ และหนังสือเหล่านั้นยังอยู่ครบหรือขาดหายไปมากน้อยเพียงใด หนังสือเล่มใดมีสภาพควรซ่อมแซมหรือจำหน่ายออก หรือซื้อมาเพิ่มหรือมาทดแทน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน
- 1.2 ควรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างใกล้ชิดและจริงจัง
- 1.3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดการแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์
- 1.4 ควรจัดหาหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.5 อยากให้ขยายเวลาทำการของห้องสมุดในช่วงสอ
- 1.6 อยากให้มีการกวดขันเรื่องเสียงมากกว่านี้ ทั้งเสียงจากเจ้าหน้าที่จัดชั้น แม่บ้านทำความสะอาด จากการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด จากการเปิดเพลง เสียงจากภายนอกทั้งนี้ติดมาจัดกิจกรรมจากอาคารใกล้เคียง และจากผู้ใช้บริการที่จับกลุ่มตัวกันด้วย
- 1.7 มีปลั๊กไฟให้บริการน้อย หรือมีแต่ใช้ไม่ได้ มีไม่เพียงพอ อยากให้มีปลั๊กเยอะๆ ทุกโต๊ะ
- 1.8 ควรปรับปรุงห้องน้ำชั้น 4 เพราะน้ำกล้วมาก มีปัญหาชำระค้บอย ไม่ค่อยสะอาด ไฟไม่สว่างพอ ชักโครกเสียงดังออกมาข้างนอก
- 1.9 ชั้นหนังสือและตัวเล่มหนังสือมีฝุ่นเยอะมาก ควรทำความสะอาดด้วย เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้ใช้บริการ และป้องกันไม่ให้หนังสือเกิดเชื้อรา

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่นำแนวทางพัฒนาที่ได้จากการวิจัยนี้ไปดำเนินการแล้ว ควรมีการศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับ การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี และรูปแบบวิธีการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการจัดหนังสือชั้นชั้นที่รวดเร็วยิ่งขึ้นได้





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- ณรงค์ ป้อมบุบผา. เอกสารคำสอนวิชาห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า บรรณ 101. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2530.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์. หลักบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2525.
- นันทา วิฑูตศักดิ์. สวรินเทศและการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก๊ไขปรับปรุง. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2536.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์, 2548.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม, 2551.
- เบญจมา รุ่งเรืองศิลป์. “การจัดชั้นหนังสือ,” บรรณศาสตร์. 12 (1) ; มิถุนายน 2540 : 35-37.
- ประดิษฐา ศิริพันธ์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิเคราะห์สารสนเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการวิเคราะห์สารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-5. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- ปรีชา อาชาวัง. “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม,” ใน เอกสารประกอบการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 2 “ห้องสมุดกับสังคมแห่งการเรียนรู้”. หน้า 93-100. นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2555.
- พรवीณ์ หงส์ประสิทธิ์. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์. อุตรดิตถ์ : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์, 2549.
- พรพรรณ จันทร์แดง. ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2557.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. “40 ปี งานบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากล,” ใน 4 ทศวรรษสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หน้า 305-317. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.



- สิทธิชัย ลำธารทรัพย์. “การนำระบบให้ลำดับเลข (Running Number) มาช่วยในการจัดชั้นตำราภาษาไทย ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร,” วารสารวิทยบริการ. 14 (3) : กันยายน-ธันวาคม 2546 ; 39-42.
- สุมาרך เมินกระโทก, จุไรรัตน์ วิสัยดี และสังวาลย์ ตุกพิมาย. “การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,” ใน เอกสารประกอบการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 2 “ห้องสมุดกับสังคมแห่งการเรียนรู้”. หน้า 57-67. นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2555.
- อภัย ประกอบผล. “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ,” งานจันทร์. 6 (2) : กรกฎาคม-ธันวาคม 2544 ; 24-26.
- อัมพร ทิษะระ. คู่มือการจัดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน. กรุงเทพฯ : โครงการตำรา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- อัมพร ปันศรี. การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2524.
- เอี่ยมพร ทศมประสิทธิผล. สารนิเทศเพื่อการศึกษาอันคว่ำ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. 2542.
- Bloomberg, Marty. Introduction to public services for library technicians. 2<sup>nd</sup>. ed. Littleton, Colo. : Libraries Unlimited, 1977.
- Brown, Naney A. “Effective use of existing space in academic library,” Canadian Library Journal. 38 : October 1981 ; 257-279.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. “The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library,” Journal of Information & Optimization Sciences. 27 : 2006 ; 193-209.
- Lovato-Gassman, Barbara. “The physical community college library: A single institution study of the relationship between user satisfaction and library use,” ProQuest Dissertations & Theses Global. 69 (01) : July, 2008.
- Rogers, Rutherford D. and Weber, David C. University Library Administration. New York : H. W. Wilson Co., 1971.
- Tameem, Jamal Abbas. “User satisfaction in a government library : A case study of the Ministry of Foreign Affairs in Saudi Arabia,”. ProQuest Dissertations & Theses Global. 52 (08) : February 1992 ; 2740.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ



ตาราง 10 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ข้อ	สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า IOC
<b>1. ด้านการบริการ</b>					
1.	จัดหนังสือไว้อย่างถูกต้อง ตรงตามหมวดหมู่	0	+1	+1	0.67
2.	การจัดวางหนังสือเป็นระเบียบเรียบร้อย	0	+1	+1	0.67
3.	ค้นหาหนังสือได้สะดวก	0	+1	+1	0.67
4.	ค้นพบหนังสือที่ต้องการ	0	+1	+1	0.67
5.	การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	0	+1	+1	0.67
6.	ชั้นหนังสือแต่ละชั้นมีปริมาณหนังสือพอเหมาะ	+1	+1	+1	1.00
7.	มีบริการช่วยค้นหาหนังสือเมื่อหาไม่พบบนชั้น	+1	+1	+1	1.00
8.	หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา	0	+1	+1	0.67
9.	ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่จัดเก็บบนชั้น	0	+1	+1	0.67
<b>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
10.	เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00
11.	เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.00
12.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1.00
13.	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบน	+1	+1	+1	1.00
14.	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ให้บริการ	+1	+1	0	0.67



ข้อ	สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า IOC
15.	เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00
16.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการที่มาค้นหาหนังสือ	+1	0	+1	0.67
17.	หากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที	+1	+1	+1	1.00
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
18.	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00
19.	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00
20.	มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00
21.	บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	+1	+1	0	0.67
22.	ทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกใน	+1	+1	+1	1.00
23.	กระตาสสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ ต้องการ	+1	+1	+1	1.00
24.	มีอากาศถ่ายเทสะดวก	+1	+1	+1	1.00
25.	บริเวณชั้นหนังสือไม่มีเสียงรบกวน	+1	+1	+1	1.00
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
26.	มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ	+1	+1	+1	1.00
27.	มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น	+1	+1	+1	1.00
28.	มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00
29.	มีการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ	+1	+1	+1	1.00
30.	มีการจัดทำสื่อมวลชนมีเดียแนะนำการค้นหาหนังสือประกอบ	+1	+1	+1	1.00



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





## แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้งานห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการสำรวจไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดหนังสือชั้นชั้นให้สามารถค้นหาหนังสือได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. สถานภาพผู้ใช้บริการ

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาตรี        | <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาโท     | <input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาเอก     |
| <input type="checkbox"/> นักเรียนโรงเรียนสาธิต | <input type="checkbox"/> บุคลากรสายวิชาการ | <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน |
| <input type="checkbox"/> บุคคลภายนอก           |  |   |

2. ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1-2 วันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 3-4 วันต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป |
|--|--|--|

3. ช่วงวันในการมาใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

- |  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์ – ศุกร์ | <input type="checkbox"/> วันเสาร์-อาทิตย์ | <input type="checkbox"/> ทุกวัน |
|--|---|---------------------------------|



ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อคำถามสภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันที่ตรงกับสภาพการให้บริการจริงของท่าน

ข้อ	สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	ระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>1. ด้านการบริการ</u>						
1.	จัดหนังสือไว้อย่างถูกต้อง ตรงตามหมวดหมู่					
2.	การจัดวางหนังสือเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.	ค้นหาหนังสือได้สะดวก					
4.	ค้นพบหนังสือที่ต้องการ					
5.	การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ					
6.	ชั้นหนังสือแต่ละชั้นมีปริมาณหนังสือพอเหมาะ					
7.	มีบริการช่วยค้นหาหนังสือเมื่อหาไม่พบบนชั้น					
8.	หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา					
9.	ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่จัดเก็บบนชั้น					
<u>2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</u>						
10.	เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นมีจำนวนเพียงพอ					
11.	เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นด้วยความเต็มใจ					



ข้อ	สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	ระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่าง					
13.	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น					
14.	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ					
15.	เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการที่มาค้นหาหนังสือ					
17.	หากเกิดปัญหาสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ทันที					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
18.	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ					
19.	คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ					
20.	มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ					
21.	บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					
22.	ทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดิน ค้นหาหนังสือ					
23.	กระต่ายสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการ มีเพียงพอ					
24.	มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
25.	บริเวณชั้นหนังสือไม่มีเสียงรบกวน					
<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						
26.	มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ					
27.	มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น					



ข้อ	สภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	ระดับความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.	มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน					
29.	มีการประชาสัมพันธ์การติดต่อหากต้องการความช่วยเหลือ					
30.	มีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียแนะนำการค้นหาหนังสือประกอบ					

### ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

#### 1. ด้านการบริการ

.....

.....

.....

#### 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

#### 4. ด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

----- ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ -----

นางรุ่งเรือง สิริจันทร์



ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ตาราง 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Item-total Correlation	ข้อ	Item-total Correlation
1	.586	16	.553
2	.640	17	.521
3	.625	18	.473
4	.532	19	.356
5	.542	20	.482
6	.487	21	.474
7	.507	22	.375
8	.515	23	.662
9	.571	24	.396
10	.506	25	.691
11	.431	26	.668
12	.486	27	.690
13	.578	28	.659
14	.490	29	.686
15	.507	30	.811

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ .931



ภาคผนวก ง  
รายชื่อผู้ให้ข้อมูล





**รายชื่อผู้ให้ข้อมูล**  
**ในการประชุมเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา**

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. นางพรพิมล มโนชัย        | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ                      |
| 2. นายนิเวศ ศรีธัญรัตน์    | รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบกายภาพและกิจการพิเศษ |
| 3. นางสาวชลธิชา นารอง      | รองผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศเขตพื้นที่ในเมือง     |
| 4. นางผกานุช เหล่าพิเดช    | บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ                         |
| 5. นางณัฐพร เดชชัย         | บรรณารักษ์ชำนาญการ                              |
| 6. นางกาญจนา น้อยฤทธิ      | บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ                         |
| 7. นางสาวรุจิรา เหลืองอุบล | บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ                         |
| 8. นางศุภลักษณ์ นิลทะราช   | ผู้บริหาร                                       |
| 9. นายนพฤทธิ เทพบำรุง      | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |
| 10. นายดำรง เนื่องวรรณะ    | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |
| 11. นายเชาวเรศ ถิ่นวิมล    | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |
| 11. นางพิราวรรณ เหล่าเจริญ | พนักงานธุรการ                                   |
| 13. นางศรีจันทร์ พรรณะ     | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |
| 14. นายธวัชชัย ปอศิริ      | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |
| 15. นางสาวปิยะนุช แป้นสุชา | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด                             |



ประวัติย่อของผู้วิจัย



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	รุ่งเรือง สิทธิจันทร์
วันเกิด	7 เมษายน 2514
สถานที่เกิด	อ.จตุรพักตรพิมาน จ.ร้อยเอ็ด
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ และหัวหน้ากลุ่มงานบริการ หอสมุด
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2528 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจตุรพักตรพิมานรัชดาภิเษก อ.จตุรพักตรพิมาน จ.ร้อยเอ็ด พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด พ.ศ. 2537 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูมหาสารคาม พ.ศ. 2542 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ชื่อ	น้ำลิน เทียมแก้ว
วันเกิด	2 มกราคม 2516
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.มหาสารคาม
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ และหัวหน้างานบริการสารสนเทศหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และงานวิจัยสถาบัน กลุ่มงานบริการ หอสมุด
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนโคกก่อพิทยาคม ต.โคกก่อ อ.เมือง จ.มหาสารคาม พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2542 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2550 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ชื่อ	สมจิต รัตนสวนจิก
วันเกิด	23 กรกฎาคม 2507
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ และหัวหน้างานบริการยืม-คืน กลุ่มงานบริการ หอสมุด
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2526 มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสตรีศึกษา อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด พ.ศ. 2528 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.ชั้นสูง) วิชาเอกพลศึกษา วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2537 ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอก เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2549 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

