

## วิธีการดำเนินการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรที่จะศึกษา
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

### กำหนดตัวอย่างกลุ่มประชากรที่จะศึกษา

ตัวอย่างกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ คณาจารย์และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2529 ที่มาใช้บริการห้องสมุด โดยไม่จำกัดชั้นปีการศึกษาคณะ แพทย์ และวัย จำนวนทั้งสิ้น 698 คน ด้วยการใช้ขนาดตัวอย่างประชากรร้อยละ 25 ของจำนวนคณาจารย์ และร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ทำบัตรสมาชิกของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท ใช้ขนาดตัวอย่างประชากรจากจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโททั้งหมดที่ทำบัตรสมาชิกของหอสมุดกลาง ดังนั้นจำนวนคณาจารย์กลุ่มตัวอย่างมี 204 คน จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีกลุ่มตัวอย่างมี 360 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาโทมี 134 คน

### กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความวารสาร เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับหนังสือและวารสารของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งของไทยและของต่างประเทศ รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นและหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำหรับข้อมูลที่ไม่อาจค้นคว้าได้จากหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น บรรณารักษ์งานบริการ โดยสัมภาษณ์

เกี่ยวกับรายละเอียดทั่วไปของห้องสมุด การบริหาร และการดำเนินงานบริการจ่าย-รับ หนังสือและวารสาร ตลอดจนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและนโยบายบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้สังเกตการณ์ลักษณะการปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยตนเอง

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาประมวลและจำแนกออกเป็นหัวข้อตามลักษณะงาน และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับ ในแต่ละหัวข้อดังกล่าวผู้วิจัยจะกำหนดข้อความ ซึ่งแสดงถึงลักษณะอันพึงเป็นของบริการจ่าย-รับในด้านนั้นๆ และการปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตอบถึงปัญหาที่ผู้ใช้ได้ประสบต่อการใช้บริการจ่าย-รับและความต้องการให้หอสมุดกลางปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ จึงแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอนคือ (ดูภาคผนวกที่ 5)

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการจ่าย-รับโดยทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการจ่าย-รับ เวลาที่ใช้บริการจ่าย-รับ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืนสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 ปัญหาการให้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ ปัญหาการค้นหาสิ่งที่ต้องการจากห้องสมุด ปัญหาในการใช้บริการต่างๆของบริการจ่าย-รับ ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการจ่าย-รับและปัญหาด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจ่าย-รับ

แบบสอบถามทั้ง 3 ตอนแรกนี้เป็นแบบสอบถามประเภทเติมคำและเลือกคำตอบ คำถามบางข้อสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- ตอนที่ 4 ปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้หอสมุดกลางเป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ ระเบียบข้อบังคับของหอสมุดกลาง บริการจ่าย-รับ หนังสือและวารสาร บุคลากรที่ให้บริการจ่าย-รับและความคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องต่างๆ

เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับคณาจารย์และ นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 20 คน เพื่อให้ลองตอบและวิจารณ์ ข้อบกพร่องของแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนเรียบร้อย แล้วจึงสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อแจกจ่ายแก่กลุ่มตัวอย่างประชากรที่แท้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม 2 วิธี คือ ส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์ ให้กับกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาปริญญาโททั้งหมด และแจกแบบสอบถาม ด้วยตนเอง ให้กับกลุ่มประชากรที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาปริญญาตรี ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ง่ายอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) คือแจกแบบสอบถาม 1 ชุด แล้ว เว้นระยะผู้เข้าใช้บริการจ่าย-รับไปประมาณ 3 คนจึงแจกอีก 1 ชุด และคอยรับแบบสอบถาม คืนด้วยตนเอง การเก็บข้อมูลนี้ทำในระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2530

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หาค่าตอบเป็นร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

ด้วยการแทนค่า  $P =$  อัตราส่วนร้อยละ  $f =$  จำนวนคนที่ตอบในข้อนั้นๆ  
 $N =$  จำนวนคนทั้งหมดที่ตอบปัญหาข้อนั้นๆ

ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มีจำนวนน้อยไม่สามารถคำนวณหาค่าได้ ผู้วิจัยจึงสรุปข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะไว้ด้วยการ เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากมากไปหาน้อย

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าทางสถิติ และสรุปข้อมูลที่สำคัญของผู้ตอบ แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลที่ได้ในรูปตารางและการบรรยาย ดังมีรายละเอียดการ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ\*

จากจำนวนแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ใช้หอสมุดกลาง จำนวน 698 ชุด ได้รับกลับคืน 638 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยจำแนกออกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 56.43 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 20.06 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

อาจารย์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 23.51 ของจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

### ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง \*

หอสมุดกลางได้จัดให้มีบริการประเภทต่างๆขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกในการใช้ห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้ใช้บริการต่างๆ มากน้อยแตกต่างกันดังปรากฏในตารางที่ 3

\* สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามเกี่ยวกับคณะหรือภาควิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่ เป็นข้อมูลที่มีจำนวนน้อยมาก ไม่สามารถคำนวณหาค่าได้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วย

ตารางที่ 3 แสดงการใช้บริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ

ประเภทผู้ใช้ บริการ*	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ทำและต่ออายุบัตรสมาชิก	33.02 (322)	21.94 (77)	18.47 (65)	27.65 (464)
ยืม-คืนหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์อื่นๆ	29.85 (291)	30.77 (108)	36.93 (130)	31.53 (529)
จองหนังสือ	16.72 (163)	10.83 (38)	7.95 (28)	13.65 (229)
ยืมระหว่างห้องสมุด	0.61 (6)	3.99 (14)	4.55 (16)	2.15 (36)
ยืมหนังสือสำรอง	4.21 (41)	5.13 (18)	5.96 (21)	4.77 (80)
บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด	15.59 (152)	27.35 (96)	26.14 (92)	20.26 (340)
รวม	100.00 (975)	100.00 (351)	100.00 (352)	100.00 (1,678)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 3 การใช้บริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 31.53 ใช้บริการยืม-คืนหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์อื่นๆมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 27.65 ใช้บริการทำและต่ออายุบัตรสมาชิกและใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดน้อยที่สุดคือร้อยละ 2.15 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 33.02 ใช้บริการทำและต่ออายุบัตรสมาชิกมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 30.77 และอาจารย์ร้อยละ 36.93 ใช้บริการยืม-คืนหนังสือวารสารและสิ่งพิมพ์อื่นๆมากที่สุด ส่วนบริการที่มีผู้ใช้น้อยที่สุด คือบริการยืมระหว่างห้องสมุดปรากฏว่า นักศึกษาปริญญาตรีเพียงร้อยละ 0.61 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 3.99 และอาจารย์ร้อยละ 4.55 เท่านั้นที่ใช้บริการนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ในการใช้บริการจ่าย-รับ

ประเภทผู้ใช้ ความถี่	นักศึกษา	อาจารย์	รวม	
ทุกวัน	2.82 (10)	0.00 (0)	0.00 (0)	1.61 (10)
สัปดาห์ละครั้ง	17.80 (63)	14.28 (18)	6.34 (9)	14.47 (90)
มากกว่า 1 ครั้งใน 1 สัปดาห์	32.20 (114)	34.92 (44)	10.56 (15)	27.81 (173)
เดือนละครั้ง	3.39 (12)	7.94 (10)	9.86 (14)	5.79 (36)
2 เดือนครั้ง	1.41 (5)	1.59 (2)	2.82 (4)	1.77 (11)
ภาคการศึกษาละครั้ง	0.85 (3)	0.00 (0)	3.52 (5)	1.29 (8)
ไม่แน่นอน	41.53 (147)	41.27 (52)	66.90 (95)	47.26 (294)
รวม	100.00 (354)	100.00 (126)	100.00 (142)	100.00 (622)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลาง ใช้บริการนี้ในอัตราความถี่ที่ไม่แน่นอนมากที่สุดร้อยละ 47.26 รองลงมาผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 27.81 ใช้บริการนี้มากกว่า 1 ครั้งใน 1 สัปดาห์ น้อยที่สุดคือผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 1.29 ใช้บริการนี้เพียงภาคการศึกษาละครั้ง และหากพิจารณาความถี่ของการใช้บริการจำแนกตามประเภทผู้ใช้พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 41.53 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 41.27 และอาจารย์ร้อยละ 66.90 ใช้บริการนี้ในอัตราความถี่ที่ไม่แน่นอนเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งใน 1 สัปดาห์ จากจำนวนผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 32.20 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 34.92 และอาจารย์ร้อยละ 10.56 นอกจากนี้ ปรากฏว่ามีนักศึกษาปริญญาตรีเพียงร้อยละ 0.85 เท่านั้นที่มาใช้บริการจ่าย-รับเพียงภาคการศึกษาละครั้ง และไม่พบว่ามีอาจารย์และนักศึกษานิเทศศาสตร์คนใดเลยที่มาใช้บริการจ่าย-รับ เป็นประจำทุกวัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 5 แสดงเวลาที่ผู้เข้ามาใช้บริการจ่าย-รับ

* ประเภทผู้ใช้ เวลาใช้บริการ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ชั่วโมงที่ไม่มีการเรียนการสอน	24.13 (278)	27.30 (104)	34.45 (82)	26.20 (464)
วันที่ไม่มีการเรียนการสอน	15.45 (178)	20.21 (77)	22.27 (53)	17.39 (308)
พักกลางวัน	10.50 (121)	10.24 (39)	8.40 (20)	10.16 (180)
ตอนเช้าก่อนเข้าเรียนหรือเข้าสอน	3.21 (37)	3.15 (12)	1.68 (4)	2.99 (53)
หลังเลิกเรียน	10.59 (122)	11.55 (44)	5.88 (14)	10.16 (180)
เฉพาะวันเสาร์หรืออาทิตย์	21.01 (242)	18.64 (71)	17.23 (41)	19.99 (354)
ก่อนสอบประจำภาค	14.06 (162)	6.82 (26)	0.84 (2)	10.73 (190)
เวลาอื่นๆ	1.04 (12)	2.10 (8)	9.24 (22)	2.37 (42)
รวม	100.00 (1,152)	100.00 (381)	100.00 (238)	100.00 (1,771)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 26.20 ใช้บริการจ่าย-รับในระหว่างชั่วโมงที่ไม่มีการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือใช้เฉพาะวันเสาร์หรือวันอาทิตย์และผู้ใช้ในวันที่ไม่มีการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 19.99 และ 17.39 ตามลำดับ และปรากฏว่ามีผู้ใช้หอสมุดกลางเพียงร้อยละ 2.99 เท่านั้นที่ใช้บริการนี้ในตอนเช้าก่อนเข้าเรียนหรือเข้าสอน นอกจากนั้นพบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 2.37 ใช้บริการจ่าย-รับในเวลาอื่นๆ เช่น เวลาที่หอสมุดกลางเปิดให้บริการในเวลากลางวัน เป็นต้น เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้ ปรากฏว่านักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 24.13 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 27.30 และอาจารย์ ร้อยละ 34.45 มาใช้บริการจ่าย-รับในชั่วโมงที่ไม่มีการเรียนการสอนมากที่สุด ส่วนเวลาตอนเช้าก่อนเข้าเรียนหรือเข้าสอนเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 3.21 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 3.15 และอาจารย์ ร้อยละ 1.68 เท่านั้น นอกจากนี้ปรากฏว่ามีอาจารย์เพียงร้อยละ 0.84 เท่านั้น ที่มาใช้บริการจ่าย-รับ ในเวลาก่อนสอบประจำภาค

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ เวลา	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
จันทร์-ศุกร์	32.95	67.05	37.50	62.50	26.71	73.29	32.42	67.58
เวลา 8.30-16.30 น.	(115)	(234)	(48)	(80)	(39)	(107)	(202)	(421)
เสาร์-อาทิตย์	56.76	43.24	63.71	36.29	77.40	22.10	63.11	36.89
เวลา 9.00-16.00 น.	(193)	(147)	(79)	(45)	(113)	(33)	(385)	(225)
ก่อนนักศึกษาสอบปลายภาค	67.81	32.19	78.91	21.09	84.67	15.33	74.41	25.59
1 เดือน								
จันทร์-ศุกร์	(217)	(103)	(101)	(27)	(127)	(23)	(445)	(153)
เวลา 8.00-22.30 น.								

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า กำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลาง ที่ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 63.11 เห็นว่าเหมาะสมคือ เสาร์-อาทิตย์ เวลา 9.00 - 16.00 น. และผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 74.41 เห็นว่ากำหนดเวลาเปิดห้องสมุดในช่วงเวลาก่อนนักศึกษาสอบปลายภาค 1 เดือน ตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 - 22.30 น. เป็นเวลาที่เหมาะสมเช่นกัน แต่ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 67.58 เห็นว่ากำหนดเวลาเปิดบริการของหอสมุดกลางที่ไม่เหมาะสมคือ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.

เมื่อพิจารณา แยกตามประเภทผู้ใช้ ปรากฏว่า นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.05 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 62.50 และอาจารย์ร้อยละ 73.29 เห็นว่ากำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลางในวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. เป็นกำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสม ส่วนกำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลางในวันเสาร์ - อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 16.00 น. มีนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.76 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 63.71 และอาจารย์ ร้อยละ 77.40 เห็นว่าเป็นกำหนดเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ปรากฏว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 67.81 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 78.91 และอาจารย์ร้อยละ 84.67 เห็นว่าช่วงเวลาเปิดให้บริการที่เหมาะสมมาก เช่นกันคือ เวลา 1 เดือน ก่อนนักศึกษาสอบปลายภาค ตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 - 22.30 น.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ใช้บริการยืม-คืน

* ประเภทผู้ใช้ ประเภทสิ่งพิมพ์	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
หนังสือทั่วไปภาษาไทย	37.46 (336)	30.56 (121)	25.25 (101)	32.96 (558)
หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	23.97 (215)	25.00 (99)	27.25 (109)	24.99 (423)
หนังสือสำรอง ( เฉพาะหนังสือที่อาจารย์ ขอให้จัดสำรอง )	5.24 (47)	6.31 (25)	5.50 (22)	5.55 (94)
วารสารภาษาไทย	20.29 (182)	16.41 (65)	15.50 (62)	18.25 (309)
วารสารภาษาต่างประเทศ	6.80 (61)	13.38 (53)	18.00 (72)	10.99 (186)
เอกสาร	4.57 (41)	6.06 (24)	4.75 (19)	4.96 (84)
สิ่งพิมพ์อื่นๆ	1.67 (15)	2.27 (9)	3.75 (15)	2.30 (39)
รวม	100.00 (897)	100.00 (396)	100.00 (400)	100.00 (1,693)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าโดยทั่วไปผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาไทยร้อยละ 32.96 รองลงมาร้อยละ 24.99 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ น้อยที่สุดร้อยละ 2.30 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนสิ่งพิมพ์อื่นๆ ได้แก่ งานวิจัย แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าเมื่อจำแนกรายละเอียดตามประเภทของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม พบว่านักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 37.46 และนักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 30.56 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาไทยมากที่สุด และนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 23.97 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 25.00 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ รองลงมา แต่กลุ่มผู้ใช้ซึ่งเป็นอาจารย์ร้อยละ 27.25 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 25.25 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาไทย

สำหรับการใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสาร พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 18.25 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารภาษาไทยมากกว่า ผู้ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารภาษาต่างประเทศซึ่งมีเพียงร้อยละ 10.99 เป็นที่น่าสังเกตว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 20.29 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารภาษาไทยมากที่สุด มีนักศึกษาปริญญาตรีเพียงร้อยละ 6.80 เท่านั้น ที่ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารต่างประเทศ ส่วนนักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 16.41 ใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารภาษาไทยมากที่สุด ผิดกับกลุ่มอาจารย์ซึ่งใช้บริการจ่าย-รับเพื่อยืม-คืนวารสารภาษาต่างประเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.00

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แสดงความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุด หรือใช้ในที่พักอาศัย

ประเภทผู้ใช้ สถานที่	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
อ่านภายในห้องสมุด	60.00	44.53	24.67	48.59
	(216)	(57)	(37)	(310)
อ่านในที่พักของผู้ใช้	40.00	55.47	75.33	51.41
	(144)	(71)	(113)	(328)
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
	(360)	(128)	(150)	(638)

จากตารางที่ 8 จากการสอบถามผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุดหรือใช้ในที่พักอาศัย พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 48.59 มีความต้องการอ่านสิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุดผู้ใช้หอสมุดกลางที่เหลือร้อยละ 51.41 ต้องการนำสิ่งพิมพ์ไปอ่านในที่พัก และเมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของผู้ใช้ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ร้อยละ 60.00 ต้องการอ่านสิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุด ในขณะที่นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 55.47 และอาจารย์ร้อยละ 45.33 ต้องการนำสิ่งพิมพ์ไปอ่านในที่พัก

ตารางที่ 9 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุด

ประเภทผู้ใช้ สาเหตุ*	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
อากาศในห้องสมุดเย็นสบาย	45.66 (221)	45.86 (61)	48.05 (37)	45.18 (309)
ไม่มีเสียงรบกวน	28.72 (139)	34.58 (46)	24.68 (19)	29.82 (204)
สภาพบรรยากาศในที่นั่ง	21.07 (102)	11.29 (15)	7.79 (6)	17.98 (123)
สาเหตุอื่นๆ	4.55 (22)	8.27 (11)	19.48 (15)	7.02 (48)
รวม	100.00 (484)	100.00 (133)	100.00 (77)	100.00 (684)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 9 ปรากฏว่า สาเหตุที่ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการใช้สิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุด ได้แก่ อากาศในห้องสมุดเย็นสบาย (ร้อยละ 45.18) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ไม่มีเสียงรบกวน (ร้อยละ 29.82) และสภาพบรรยากาศในที่นั่งไม่เหมาะสม (ร้อยละ 17.98) ส่วนผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 7.02 เห็นว่ามีสาเหตุอื่นๆ เช่น ใช้สิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุด มีสมารถดีกว่าใช้สิ่งพิมพ์ในที่นั่ง เป็นต้น



ตารางที่ 10 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ใช้สิ่งพิมพ์ในที่พักอาศัย

ประเภทผู้ใช้ สาเหตุ*	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ไม่มีเวลาดูหนังสือ ในห้องสมุด	34.27 (85)	57.25 (75)	57.14 (100)	46.93 (260)
ห้องสมุดมีแสงสว่างไม่พอ	3.63 (9)	0.76 (1)	1.71 (3)	2.34 (13)
ห้องสมุดมีที่นั่งอ่านน้อยไม่พอใช้	41.94 (104)	27.48 (36)	22.86 (40)	32.50 (180)
สาเหตุอื่นๆ	20.16 (50)	14.51 (19)	18.29 (32)	18.23 (101)
รวม	100.00 (248)	100.00 (131)	100.00 (175)	100.00 (554)

หมายเหตุ\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 10 ปรากฏว่า สาเหตุที่ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการสิ่งพิมพ์ในที่พักอาศัย ได้แก่ ไม่มีเวลาดูหนังสือในห้องสมุด (ร้อยละ 46.93) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ห้องสมุดมีที่นั่งอ่านน้อยไม่พอใช้ (ร้อยละ 32.50) และหอสมุดกลางมีแสงสว่างไม่พอ (ร้อยละ 2.34) ส่วนผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 18.23 ให้เหตุผลอื่นๆ เช่น กำหนดเวลาเปิดให้บริการของห้องสมุด น้อยเกินไป จึงทำให้ผู้ใช้ต้องนำสิ่งพิมพ์ไปใช้ในที่พัก เป็นต้น

ตารางที่ 11 แสดงการรับรู้ระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ การรับรู้	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ทราบระเบียบ	94.44 (340)	99.22 (127)	86.67 (130)	93.57 (597)
ไม่ทราบระเบียบ	4.72 (17)	0.78 (1)	10.67 (16)	5.33 (34)
ไม่ตอบ	0.84 (3)	0.00 (0)	2.66 (4)	1.10 (7)
รวม	100.00 (360)	100.00 (128)	100.00 (150)	100.00 (638)

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 93.57 ทราบระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลางมีผู้ใช้หอสมุดกลางเพียงส่วนน้อยคือ ร้อยละ 5.33 เท่านั้น ที่ไม่ทราบระเบียบนี้ ที่เหลือร้อยละ 1.10 เป็นผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น

เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง ปรากฏว่านักศึกษاپริญญาตรี ร้อยละ 94.44 นักศึกษاپริญญาโท ร้อยละ 99.22 และอาจารย์ร้อยละ 86.67 ทราบระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง แต่ปรากฏว่านักศึกษاپริญญาตรีร้อยละ 4.72 นักศึกษاپริญญาโท ร้อยละ 0.78 และอาจารย์ร้อยละ 10.67 เท่านั้นที่ไม่ทราบระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง

ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งของการรับรู้ระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของ  
ห้องสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
การรับรู้ระเบียบ การจ่าย-รับ*				
รับรู้ระเบียบการจ่าย-รับจากคู่มือการใช้ ห้องสมุด	46.15 (264)	40.57 (86)	24.47 (46)	40.74 (396)
รู้จากคู่มือการศึกษาของมหาวิทยาลัย	12.06 (69)	21.23 (45)	10.11 (19)	13.68 (133)
รู้จากใบปลิวแนะนำระเบียบ	7.52 (43)	12.26 (26)	7.98 (15)	8.64 (84)
รู้จากป้ายประกาศของห้องสมุด	25.17 (144)	17.45 (37)	36.70 (69)	25.72 (250)
รู้จากการประชุมนิเทศนักศึกษา/อาจารย์ ใหม่ของมหาวิทยาลัย	5.07 (29)	32.55 (69)	3.19 (6)	10.70 (104)
อื่นๆ	9.09 (52)	8.49 (18)	20.74 (39)	11.21 (109)
รวม	100.00 (572)	100.00 (212)	100.00 (188)	100.00 (972)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 12 จากการสอบถามผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับแหล่งของการรับรู้  
 ระเบียบการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 40.74  
 รับรู้ระเบียบการจ่าย-รับจากคู่มือการใช้ห้องสมุด รองลงมาร้อยละ 25.72 รับรู้จากป้าย  
 ประกาศของห้องสมุด และมีเป็นส่วนน้อยเพียง ร้อยละ 8.64 ที่รับรู้จากใบปลิวแนะนำ  
 ระเบียบหากพิจารณาแหล่งของการรับรู้ระเบียบการจ่าย-รับแยกตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด  
 พบว่านักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 46.15 และนักศึกษาปริญญาโทส่วนใหญ่ร้อยละ 40.57 รับรู้  
 ระเบียบจากคู่มือการใช้ห้องสมุดมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ในขณะที่อาจารย์ร้อยละ 36.70  
 รับรู้จากป้ายประกาศของห้องสมุดเป็นอันดับแรกและอาจารย์ร้อยละ 24.47 รับรู้จากคู่มือ  
 การใช้ห้องสมุดเป็นอันดับที่ 2 และเป็นที่น่าสังเกตว่านักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 32.55 รับรู้  
 ระเบียบจากการปฐมนิเทศมากกว่ากลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 5.07 และกลุ่มอาจารย์ร้อยละ  
 3.19 ซึ่งรับรู้จากแหล่งดังกล่าวนี้น้อยที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุการไม่ได้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงบริการ  
จ่าย-รับ

ประเภทผู้ใช้ *สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ไม่ได้ติดตามข่าว	53.07 (121)	62.50 (60)	68.18 (75)	58.99 (256)
การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีน้อย	42.64 (97)	34.38 (33)	25.45 (28)	36.41 (158)
อื่นๆ	4.39 (10)	3.13 (3)	6.39 (7)	4.16 (20)
รวม	100.00 (228)	100.00 (96)	100.00 (110)	100.00 (434)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

ตารางที่ 13 สาเหตุการไม่ได้ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงบริการจ่าย-รับพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 58.99 ไม่ได้ข่าวสารเนื่องจากไม่ได้ติดตาม ข่าวรองลงมาคือ ร้อยละ 36.41 ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีน้อยและที่เหลือร้อยละ 4.61 เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ เช่น บัญชีประกาศจัดตั้งในตำแหน่งที่ไม่เด่นชัด ไม่มีบัญชีประชาสัมพันธ์ที่ถาวร เป็นต้น และเมื่อแยกออกตามประเภทผู้ใช้พบว่ากลุ่มอาจารย์ไม่ได้ติดตามข่าวการเปลี่ยนแปลงบริการมากที่สุดร้อยละ 68.18 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 62.50 และนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 52.07 ตามลำดับส่วนเหตุผลที่ว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีน้อยนั้นเป็นความเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 42.64 รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์ร้อยละ 34.38 และร้อยละ 25.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง

ปัญหาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมักประสบในการเข้าใช้บริการจ่าย-รับมีแตกต่างกันไปหลายด้าน เช่น สถานที่ให้บริการจ่าย-รับการให้บริการแก่ผู้ใช้บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยจะขอนำเสนอต่อไปนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 สาเหตุที่สถานที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับหนังสือของหอสมุดกลางไม่เหมาะสม

ประเภทผู้ใช้ สาเหตุ*	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
บริเวณที่ตั้งเคาน์เตอร์คับแคบ	38.50 (87)	41.94 (39)	36.56 (34)	38.83 (160)
การแบ่งช่องให้บริการให้ยืมและรับหนังสือ ไม่ชัดเจน	53.10 (120)	48.39 (45)	51.61 (48)	51.70 (213)
อื่นๆ	8.41 (19)	9.68 (9)	11.83 (11)	9.47 (39)
รวม	100.00 (226)	100.00 (93)	100.00 (93)	100.00 (412)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 14 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับสาเหตุที่สถานที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับไม่เหมาะสมพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 51.70 มีความเห็นว่าเป็นเพราะการแบ่งช่องให้บริการจ่าย-รับหนังสือไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ร้อยละ 38.84 มีความเห็นว่าเป็นเพราะบริเวณสถานที่ตั้งเคาน์เตอร์คับแคบ ที่เหลืออีกร้อยละ 9.47 ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ตั้งใกล้ตู้บัตรรายการมากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น

เมื่อแยกออกตามประเภทผู้ใช้พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 53.10 เห็นว่าการแบ่งช่องให้บริการจ่าย-รับหนังสือไม่ชัดเจน รองลงมาคืออาจารย์ร้อยละ 51.61 และนักศึกษาปริญญาโทเป็นอันดับสุดท้ายคือ 48.39 ส่วนสาเหตุเพราะบริเวณที่ตั้งเคาน์เตอร์คับแคบนั้นนักศึกษาปริญญาโทมีความเห็นในเรื่องนี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.94 รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาตรีและอาจารย์ร้อยละ 38.50 และร้อยละ 36.56 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกำหนดเวลาการให้ยืมสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ เวลา	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
หนังสือทั่วไปยืมได้ 15 วัน	92.20 (331)	7.80 (28)	86.72 (111)	13.28 (17)	86.58 (129)	13.42 (20)	89.78 (571)	10.22 (65)
หนังสือสำรองที่วางปนกับ หนังสือทั่วไปยืมได้ 7 วัน	85.76 (295)	14.24 (49)	78.91 (101)	21.09 (27)	89.80 (132)	10.20 (15)	85.30 (528)	14.70 (91)
หนังสือสำรองที่อาจารย์ขอ สำรอง								
ยืมได้ 3 วัน	74.03 (228)	25.97 (80)	74.60 (94)	25.40 (32)	90.16 (110)	9.84 (12)	77.70 (432)	22.30 (124)
ยืมได้ 1 วัน	46.99 (117)	53.01 (132)	55.56 (40)	44.44 (32)	74.12 (63)	25.88 (22)	54.19 (220)	45.81 (186)
หนังสือประกอบการสอน ตามหลักสูตรที่อาจารย์ ยืมได้ 1 ภาคการศึกษา	41.41 (106)	58.59 (150)	46.38 (32)	53.62 (37)	65.33 (49)	34.67 (26)	46.75 (187)	53.25 (213)
เอกสารยืมได้ 7 วัน	91.01 (324)	8.99 (32)	96.88 (124)	3.13 (4)	93.88 (138)	6.12 (9)	92.87 (586)	7.13 (45)
วารสารยืมได้ 1 วัน	32.01 (113)	67.99 (240)	34.38 (44)	65.63 (84)	40.94 (61)	59.06 (88)	34.60 (218)	65.40 (412)
วิทยานิพนธ์ให้ยืมอ่านได้ ในห้องสมุด	61.38 (205)	38.62 (129)	24.22 (31)	75.78 (97)	45.52 (66)	54.48 (79)	49.75 (302)	50.25 (305)
จุลสารและกฤตภาคให้ยืม อ่านได้ในห้องสมุด	73.21 (246)	26.79 (90)	60.00 (75)	40.00 (50)	70.42 (100)	29.58 (42)	69.82 (421)	30.18 (182)

จากตารางที่ 15 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลาง เกี่ยวกับ กำหนดเวลาการให้ยืมสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง ปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางเห็นว่า กำหนด เวลาให้ยืมหนังสือทั่วไปได้นาน 15 วัน และผู้ใช้หอสมุดกลางเห็นว่า หนังสือสำรองที่วางปน กับหนังสือทั่วไป ให้ยืมได้ 7 วัน และเอกสารยืมได้ 7 วัน มีความเหมาะสมมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 89.78 ร้อยละ 85.30 และร้อยละ 92.87 ตามลำดับ ส่วนกำหนดเวลา การให้ยืมหนังสือสำรองที่อาจารย์ขอสำรอง ประเภทให้ยืมได้ 3 วัน หนังสือประกอบการสอน ตามหลักสูตรที่อาจารย์ยืมได้ 1 ภาคการศึกษา และหนังสือสำรองที่อาจารย์ขอสำรองประเภท ให้ยืมได้ 1 วัน เป็นกำหนดเวลาที่ผู้ใช้หอสมุดกลางเห็นว่า มีความเหมาะสมรองลงมาคิดเป็น ร้อยละ 77.70 ร้อยละ 62.77 และร้อยละ 54.19 ตามลำดับ แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 53.25 เห็นว่า กำหนดเวลาการให้ยืมหนังสือสำรอง ที่อาจารย์ขอสำรองประเภทให้ยืมได้ 1 คืน เป็นกำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสม และผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 65.40 เห็นว่ากำหนด เวลาให้ยืมวารสารได้ 1 วัน เป็นกำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสมเช่นกัน

สำหรับการให้ยืมวิทยานิพนธ์อ่านเฉพาะในห้องสมุด มีผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 50.25 เห็นว่า เป็นระเบียบที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ใช้ที่เห็นระเบียบนี้ไม่เหมาะสม เป็นนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 75.78 และอาจารย์ ร้อยละ 54.48 แต่นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 61.38 เห็นว่าระเบียบนี้มีความเหมาะสม ส่วนระเบียบที่ให้ผู้ใช้ยืมจุลสารและกฤตภาค อ่านเฉพาะในห้องสมุด มีผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 69.82 เห็นว่าระเบียบนี้เป็นระเบียบที่ เหมาะสม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนหนังสือของหอสมุดกลางที่ผู้ใช้มีสิทธิ์ยืม

ประเภทผู้ใช้	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
อาจารย์ยืมได้ 7 เล่ม	87.89 (283)	12.11 (39)	82.03 (105)	17.97 (24)	72.60 (106)	27.40 (40)	82.80 (491)	17.20 (103)
นักศึกษาปริญญาโท ยืมได้ 7 เล่ม	84.55 (186)	15.45 (34)	74.02 (99)	25.98 (39)	87.41 (125)	12.49 (18)	81.84 (410)	18.16 (91)
นักศึกษาปริญญาตรี ยืมได้ 5 เล่ม	75.72 (262)	24.28 (84)	80.00 (100)	20.00 (25)	88.73 (126)	11.27 (16)	79.61 (488)	20.39 (125)

จากตารางที่ 16 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลาง เกี่ยวกับจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้มีสิทธิยืม พบว่า จำนวนเล่มที่ให้อาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาตรี ยืมนั้น ผู้ใช้ร้อยละ 82.80 ร้อยละ 81.84 และร้อยละ 79.61 ตามลำดับ เห็นว่ามีความเหมาะสมแล้ว และเมื่อแยกตามประเภทผู้ใช้พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 87.89 เห็นว่าจำนวนเล่มที่ให้อาจารย์ยืม เหมาะสมที่สุด รองลงมาคือจำนวนเล่มที่ให้นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาตรียืม คิดเป็นร้อยละ 84.85 และ 75.72 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 82.03 เห็นว่าจำนวนเล่มที่ให้อาจารย์ยืมเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่สุด รองลงมาคือจำนวนเล่มที่นักศึกษาปริญญาตรียืม และนักศึกษาปริญญาโทยืม คิดเป็นร้อยละ 74.02 และร้อยละ 80.00 ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เห็นว่าจำนวนเล่มที่ให้นักศึกษาปริญญาตรียืมนั้นเหมาะสมที่สุด ร้อยละ 88.73 รองลงมาคือ จำนวนเล่มที่ให้นักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์ยืม คิดเป็นร้อยละ 87.41 และ ร้อยละ 72.60 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการจองหนังสือ

*สาเหตุ	ประเภทผู้ใช้		รวม	
	นักศึกษา	อาจารย์		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการจองหนังสือ	4.20 (5)	15.94 (11)	4.63 (5)	7.09 (21)
ยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการ	85.71 (102)	75.36 (52)	90.74 (98)	85.14 (252)
อื่นๆ	10.09 (12)	8.70 (6)	4.63 (5)	7.77 (23)
รวม	100.00 (119)	100.00 (69)	100.00 (108)	100.00 (296)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 17 สาเหตุที่ผู้ใช้หอสมุดกลางไม่ใช้บริการจองหนังสือ จากการสอบถามพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 85.14 เห็นว่าเป็นเพราะยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการ ส่วนผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 7.09 ให้เหตุผลการไม่ใช้บริการจองหนังสือของหอสมุดกลางว่าเป็นเพราะไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการจองหนังสือ และผู้ใช้ห้องสมุดอีกร้อยละ 7.77 ไม่ใช้บริการจองหนังสือของหอสมุดกลางด้วยเหตุผลอื่นๆ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง สามารถใช้หนังสือเล่มที่ต้องการได้จากห้องสมุดคณะหรือค้นหาข้อมูลจากหนังสือเล่มอื่นแทนได้ ประการที่สองผู้ใช้ไม่มีเวลาติดตามผลการจองหนังสือที่หอสมุดกลางและประการที่สาม ผู้ใช้ยังไม่เข้าใจวิธีการจองหนังสือ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้หอสมุดกลาง ปรากฏว่านักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 85.71 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 75.36 และอาจารย์ร้อยละ 90.74 ไม่ใช้บริการจองหนังสือของหอสมุดกลาง เพราะยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ กำหนดเวลาที่หอสมุดกลางเก็บหนังสือจองไว้ให้ผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้ ความคิดเห็น	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
เหมาะสม	57.22 (206)	46.88 (60)	32.00 (48)	49.22 (314)
ไม่เหมาะสม	18.01 (65)	11.72 (15)	13.33 (20)	15.67 (100)
ไม่ตอบ	24.72 (89)	41.40 (53)	54.67 (82)	35.11 (224)
รวม	100.00 (360)	100.00 (128)	100.00 (150)	100.00 (638)

จากตารางที่ 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกำหนดเวลาที่หอสมุดกลางเก็บหนังสือจองไว้ให้ผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 49.22 เห็นว่าเป็นกำหนดเวลาที่มีความเหมาะสม แต่ผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 15.67 ไม่เห็นด้วยกับกำหนดเวลาดังกล่าว อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ถึงร้อยละ 35.11

เมื่อจำแนกประเภทผู้ใช้ความคิดเห็นพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 57.22 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 46.88 และอาจารย์ร้อยละ 32.00 เห็นว่ากำหนดเวลาที่หอสมุดกลางเก็บหนังสือจองไว้ให้ผู้ใช้มีความเหมาะสม ส่วนผู้ไม่แสดงความคิดเห็นนั้นเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 24.72 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 41.40 และอาจารย์ร้อยละ 54.67

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแจ้งผลการจองหนังสือไว้ที่หอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ ความคิดเห็น	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
เหมาะสม	53.06	41.41	29.33	45.14
	(191)	(53)	(44)	(288)
ไม่เหมาะสม	21.11	16.41	16.00	18.97
	(76)	(21)	(24)	(121)
ไม่ตอบ	25.83	42.18	54.67	35.89
	(93)	(54)	(82)	(229)
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
	(360)	(128)	(150)	(638)

จากตารางที่ 19 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับ วิธีการแจ้งผลการจองหนังสือโดยติดประกาศไว้ที่หอสมุดกลาง พบว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 45.14 เห็นว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสมแล้ว แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 18.97 เห็นว่าวิธีการนี้ยังไม่เหมาะสม ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.89 เป็นผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น

เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้ใช้หอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้ที่เห็นว่าวิธีการแจ้งผลการจองหนังสือไว้ที่หอสมุดกลาง เป็นวิธีการที่เหมาะสม คิดเป็นนักศึกษاپริญญาตรีร้อยละ 53.06 นักศึกษاپริญญาโทร้อยละ 41.41 และอาจารย์ร้อยละ 29.33 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ เป็นนักศึกษاپริญญาตรี ร้อยละ 25.83 นักศึกษاپริญญาโทร้อยละ 42.18 และอาจารย์ร้อยละ 54.67

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีแจ้งผลการจองหนังสือให้ผู้ใช้ทราบ

ประเภทผู้ใช้ * วิธีแจ้ง	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
แจ้งผลทางไปรษณีย์	15.46 (15)	5.41 (2)	7.69 (3)	11.56 (20)
แจ้งผลทางโทรศัพท์	9.28 (9)	13.51 (5)	25.64 (10)	13.87 (24)
แจ้งผลให้ผู้ใช้ทราบทั้งที่ห้องสมุด ไปรษณีย์และโทรศัพท์	9.28 (9)	27.03 (10)	12.82 (5)	13.87 (24)
แจ้งผลการจองตามคณะ	56.70 (55)	40.54 (15)	35.90 (14)	48.55 (84)
อื่นๆ	9.28 (9)	13.51 (5)	17.95 (7)	12.14 (21)
รวม	100.00 (97)	100.00 (37)	100.00 (39)	100.00 (173)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ



จากตารางที่ 20 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับวิธีการ  
แจ้งผลการจองหนังสือที่ผู้ใช้เห็นว่า เป็นวิธีที่เหมาะสมพบว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 48.55  
เห็นว่าควรแจ้งผลการจองที่คณะเป็นอันดับแรก รองลงมาผู้ใช้ร้อยละ 13.87 เห็นว่าควรใช้วิธี  
การแจ้งผลทางโทรศัพท์และผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 13.87 เห็นว่าควรใช้วิธีแจ้งผลการจอง  
ให้ทราบทั้งที่หอสมุดกลาง ทางไปรษณีย์และทางโทรศัพท์ ที่เหลืออีกร้อยละ 12.14 เห็นว่าควร  
ใช้วิธีแจ้งผลการจองวิธีอื่นๆ เช่น แจ้งผลการจองหนังสือตามหอพักหรือโรงอาหาร เป็นต้น

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้หอสมุดกลาง พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 56.70  
นักศึกษานิเทศศาสตร์ร้อยละ 40.54 และอาจารย์ร้อยละ 35.90 เห็นว่าวิธีการแจ้งผลการจอง  
หนังสือตามคณะ เป็นวิธีการที่เหมาะสมมากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่พอใจบริการจองหนังสือของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ สาเหตุ*	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
จองแล้วแต่ไม่ได้หนังสือตามต้องการ	11.01 (24)	16.33 (8)	12.50 (4)	12.04 (36)
ได้หนังสือช้าไม่ทันความต้องการ	26.61 (58)	26.53 (13)	21.88 (7)	26.09 (78)
ต้องติดตามผลการจองด้วยตนเอง	31.19 (68)	34.69 (17)	37.50 (12)	32.44 (97)
ห้องสมุดไม่ได้จำกัดจำนวนครั้งในการจอง ทำให้หนังสือไม่ได้เรียงชั้นชั้น อื่นๆ	28.90 (63)	18.37 (9)	21.88 (7)	26.42 (79)
	2.29 (5)	4.08 (2)	6.25 (2)	3.01 (9)
รวม	100.00 (218)	100.00 (49)	100.00 (32)	100.00 (299)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 21 สาเหตุที่ผู้ใช้หอสมุดกลาง ไม่พอใจบริการจองหนังสือพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดร้อยละ 32.44 เห็นว่าเป็นเพราะต้องติดตามผลการจองด้วยตนเอง รองลงมาคือ ร้อยละ 26.42 เห็นว่าเป็นเพราะห้องสมุดไม่ได้จำกัดจำนวนครั้งในการจอง ทำให้หนังสือไม่ได้ เรียงชั้นชั้นและน้อยที่สุดร้อยละ 3.01 เห็นว่าเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ยืมไม่คืนหนังสือ ตามกำหนดเวลา ทำให้ผู้จองไม่ได้หนังสือที่จองไว้ และเมื่อแยกออกตามประเภทผู้ใช้พบว่าผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่มคืออาจารย์ร้อยละ 37.50 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 34.69 และนักศึกษาปริญญา- ตริร้อยละ 31.19 เห็นว่าไม่พอใจบริการจองเพราะต้องติดตามผลการจองด้วยตนเองมากที่สุด ใน ระดับใกล้เคียงกัน ส่วนสาเหตุรองลงมาคือ ได้หนังสือช้าไม่ทันความต้องการนั้นเป็นสาเหตุของ นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 26.61 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 21.53 และอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 21.88



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 สาเหตุที่อาจารย์ไม่แจ้งให้หอสมุดกลางจัดสำรองหนังสือ

* สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการสำรองหนังสือ	12	8.51
ยังไม่จำเป็นต้องให้ห้องสมุดจัดสำรองหนังสือ	66	46.81
ไม่เห็นประโยชน์ของบริการหนังสือสำรอง	2	1.42
หอสมุดกลางไม่มีหนังสือที่ต้องการให้ ทำเป็นหนังสือสำรอง	41	29.08
อื่นๆ	20	14.18
รวม	141	100.00

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 22 สาเหตุที่อาจารย์ไม่แจ้งให้หอสมุดกลางจัดสำรองหนังสือ พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.81 มีความเห็นว่ายังไม่จำเป็นต้องให้ห้องสมุดจัดสำรองหนังสือให้ รองลงมาคือร้อยละ 29.08 มีความเห็นว่าหอสมุดกลางไม่มีหนังสือที่ต้องการให้ทำเป็นหนังสือสำรอง และมีอาจารย์ร้อยละ 8.51 ไม่แจ้งให้หอสมุดกลางสำรองหนังสือเพราะไม่ทราบว่ามึบริการนี้ ส่วนที่เหลือร้อยละ 14.18 ให้เหตุผลอื่นๆ เช่น หนังสือที่ใช้ประกอบการสอนมีอยู่ตามห้องสมุดคณะต่างๆ แล้ว เป็นต้น มีเพียงร้อยละ 1.42 เท่านั้นที่ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่เห็นประโยชน์ของบริการนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการหนังสือสำรองที่อาจารย์ขอให้หอสมุดกลางจัดสำรอง

* สาเหตุ	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
มีหนังสือส่วนตัวแล้ว หรือใช้หนังสือจากแหล่งอื่น	21.57 (44)	38.64 (34)	26.91 (78)
มีผู้ใช้อื่นยืมหนังสือไป	17.65 (36)	10.23 (9)	15.41 (45)
ไม่จำเป็นต้องใช้หนังสือที่อาจารย์ขอสำรองไว้ในห้องสมุด	42.15 (86)	46.59 (41)	43.49 (127)
อื่นๆ	18.63 (38)	4.54 (4)	14.38 (42)
รวม	100.00 (204)	100.00 (88)	100.00 (292)

หมายเหตุ \* คำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 23 สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการหนังสือสำรองของหอสมุดกลางจากการสอบถามนักศึกษาทั้งปริญญาตรีและปริญญาโทที่ไม่เคยใช้บริการนี้จำนวน 292 คน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 43.49 ไม่ใช้บริการเพราะเห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้หนังสือที่อาจารย์ของสำรองไว้ในห้องสมุดเป็นอันดับแรก สาเหตุที่ไม่ใช้รองลงมาร้อยละ 26.91 คือมีหนังสือส่วนตัวแล้วหรือใช้หนังสือจากแหล่งอื่น นอกจากนั้นร้อยละ 15.41 ไม่เคยใช้บริการเพราะมีผู้ใช้อื่นยืมหนังสือที่ต้องการไปก่อน ส่วนที่เหลือร้อยละ 14.38 ไม่เคยใช้บริการเนื่องด้วยเหตุผลต่างๆดังนี้ ไม่ทราบว่าหอสมุดกลางมีบริการนี้ อาจารย์ผู้สอนประจำวิชาไม่ได้ขอให้หอสมุดกลางสำรองหนังสือให้นักศึกษา และนักศึกษาสามารถยืมหนังสือที่ต้องการได้จากห้องสมุดคณะ

ตารางที่ 24 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่พึงพอใจบริการหนังสือสารรองที่อาจารย์ขอให้หอสมุดกลางจัดสำรอง

ประเภทผู้ใช้ * สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ยืมได้ไม่นาน	51.28 (40)	40.63 (13)	33.33 (9)	45.26 (62)
ค่าปรับหนังสือมีราคาแพงกว่า หนังสือทั่วไป	38.46 (30)	43.75 (14)	33.33 (9)	38.69 (53)
อื่นๆ	10.26 (8)	15.63 (5)	33.33 (9)	16.06 (22)
รวม	100.00 (78)	100.00 (32)	100.00 (27)	100.00 (137)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 24 จากการสอบถามผู้ใช้หอสมุดกลางที่เคยใช้บริการยืม-คืนหนังสือสารรองเกี่ยวกับสาเหตุของความไม่พึงพอใจต่อบริการนี้ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 45.26 มีความเห็นว่าเป็นเพราะยืมได้ไม่นาน รองลงมาคือ ร้อยละ 38.69 มีความเห็นว่าเป็นเพราะค่าปรับหนังสือมีราคาแพงกว่าหนังสือทั่วไป ที่เหลืออีกร้อยละ 16.06 เป็นเหตุผลอื่นๆ เช่นหนังสือสารรองมีน้อยไม่พอกับจำนวนของ นักศึกษา เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า แต่ละกลุ่มมีสาเหตุความไม่พอใจต่อบริการนี้ต่างกันคือ นักศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ร้อยละ 51.28 มีสาเหตุที่ไม่พอใจในเรื่องยืมได้ไม่นานมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 43.75 สาเหตุที่ไม่พอใจในเรื่องค่าปรับหนังสือมีราคาแพงกว่าหนังสือทั่วไปมากที่สุด สำหรับอาจารย์นั้นมีสาเหตุความไม่พึงพอใจต่อบริการนี้เป็นจำนวนร้อยละ 33.33 เท่ากันทุกสาเหตุ

ตารางที่ 25 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ * สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ไม่ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการนี้	17.77 (35)	18.46 (12)	13.79 (12)	16.91 (59)
ยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการ	78.17 (154)	73.85 (48)	72.41 (63)	75.93 (265)
อื่นๆ	4.06 (8)	7.69 (5)	13.79 (12)	7.16 (25)
รวม	100.00 (197)	100.00 (65)	100.00 (87)	100.00 (349)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 25 จากจำนวนผู้ใช้หอสมุดกลางที่ไม่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวน 349 คน พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ใช้บริการนี้ได้แก่ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.93 มีความเห็นว่ายังไม่จำเป็นต้องใช้บริการนี้ ร้อยละ 16.91 ให้เหตุผลว่าไม่ทราบมีบริการนี้ที่เหลือร้อยละ 7.16 ไม่ใช้บริการนี้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน เช่น ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการนี้ คาดว่าจะได้รับเอกสารไม่ทันตามความต้องการ ค่าถ่ายเอกสารมีราคาแพง เป็นต้น และเมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้ พบว่านักศึกษاپริญญาตรีร้อยละ 78.17 นักศึกษاپริญญาโทร้อยละ 73.85 และอาจารย์ร้อยละ 72.41 เห็นว่าที่ไม่ใช้บริการนี้เพราะมีความเห็นว่ายังไม่จำเป็นต้องใช้บริการนี้มากที่สุด

ตารางที่ 26 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่พอใจบริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ *สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ได้รับหนังสือหรือเอกสาร	17.78	41.51	38.46	28.40
ช้าไม่ทันความต้องการ	(16)	(22)	(10)	(48)
ค่าบริการยืมระหว่าง	72.22	49.06	46.15	60.95
ห้องสมุดแพ่ง	(65)	(26)	(12)	(103)
อื่นๆ	10.00	9.43	15.88	10.65
	(9)	(5)	(4)	(18)
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00
	(90)	(53)	(26)	(169)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 26 จากการสอบถามผู้ใช้หอสมุดกลางที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจำนวน 169 คน เกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่พอใจในบริการนี้ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 60.95 ไม่พอใจเพราะค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดแพ่ง รองลงมาคือ ร้อยละ 28.40 มีความเห็นว่าได้รับหนังสือหรือเอกสารช้าไม่ทันความต้องการ ส่วนที่เหลือร้อยละ 10.65 ไม่พอใจเพราะสาเหตุเล็กน้อย ได้แก่ ได้รับเอกสารถ่ายสำเนาไม่ชัดเจนตามความต้องการ เป็นต้น และเมื่อพิจารณาสาเหตุความไม่พอใจของบริการนี้ตามประเภทผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางทั้ง 3 กลุ่ม มีสาเหตุความไม่พอใจในเรื่องค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดแพ่งเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.22 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 49.06 และอาจารย์ร้อยละ 46.15 ได้รับหนังสือหรือเอกสารช้าไม่ทันความต้องการเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่ นักศึกษาปริญญาโทมากที่สุดร้อยละ 41.51 รองลงมาคืออาจารย์ร้อยละ 38.46 และนักศึกษปริญญาตรีร้อยละ 17.78 ตามลำดับ



ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยอัตราค่าปรับหนังสือของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
หนังสือทั่วไป 2 บาท/วัน	52.81 (188)	47.19 (168)	53.13 (68)	46.88 (60)	60.99 (86)	39.01 (55)	54.72 (342)	45.28 (283)
หนังสือสำรอง 7 วัน 3 บาท/วัน	56.64 (192)	43.36 (147)	53.91 (69)	46.09 (59)	69.34 (95)	30.66 (42)	58.94 (356)	41.06 (248)
หนังสือสำรอง 3 วัน 5 บาท/วัน	61.68 (206)	38.32 (128)	40.63 (52)	59.38 (76)	60.54 (91)	35.46 (50)	57.88 (349)	42.12 (254)
หนังสือสำรอง 1 วัน 7 บาท/วัน	58.36 (192)	41.64 (137)	54.69 (70)	45.31 (58)	56.25 (81)	43.75 (63)	57.07 (343)	42.93 (258)
หนังสือสำรอง 1 คืน ชั่วโมงละ 5 บาท	50.77 (164)	49.23 (159)	40.80 (51)	59.20 (74)	52.48 (74)	47.52 (67)	49.07 (289)	50.93 (300)
หนังสือประกอบการสอน ตามหลักสูตรให้อาจารย์ ยืมได้ 1 ภาคการศึกษา ปรับ 2 บาท/วัน	71.99 (221)	28.01 (86)	27.34 (35)	72.66 (93)	78.99 (109)	21.01 (29)	62.65 (359)	37.35 (214)

จากตารางที่ 27 จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าปรับหนังสือของ หอสมุดกลางเมื่อพิจารณาแยกตามอัตราค่าปรับของสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท พบว่า ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 62.65 เห็นว่าอัตราค่าปรับหนังสือ ประกอบการสอนตามหลักสูตรที่ให้อาจารย์ยืมได้ 1 ภาคการศึกษา มีความเหมาะสม ส่วนอัตราค่าปรับหนังสือที่ผู้ใช้หอสมุดกลาง เห็นว่ามีความเหมาะสม เช่นกันคือ อัตราค่าปรับหนังสือสำรอง 7 วัน (ร้อยละ 58.94) หนังสือสำรอง 3 วัน (ร้อยละ 57.88) หนังสือสำรอง 1 วัน (ร้อยละ 57.07) และหนังสือทั่วไป (ร้อยละ 54.72) แต่ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 50.93 เห็นว่าอัตราค่าปรับหนังสือสำรอง 1 คืน ยังมีอัตราค่าปรับที่ไม่เหมาะสม



ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หาย

ประเภทผู้ใช้	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ผู้ใช้ต้องเสียเงิน	50.83	49.17	21.88	78.13	55.78	44.22	46.14	53.86
20 บาทเป็นค่าธรรมเนียม	(183)	(177)	(28)	(100)	(82)	(65)	(293)	(342)
นิยมการทำบัตรสมาชิก								
ใหม่								
สมาชิกห้องสมุดที่จะทำบัตร	14.24	85.76	8.59	91.41	20.14	79.86	14.29	85.71
สมาชิกใหม่ ต้องรอเป็น	(49)	(295)	(11)	(127)	(29)	(115)	(89)	(534)
เวลา 1 เดือน จึงจะทำ								
บัตรใหม่ได้								

จากตารางที่ 28 ผู้ใช้ห้องสมุดกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 85.71 เห็นว่าระเบียบที่ให้สมาชิกห้องสมุดต้องรอเป็นเวลา 1 เดือน จึงจะทำบัตรใหม่ได้ เป็นระเบียบที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง และผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.86 เห็นว่าระเบียบที่ไม่เหมาะสม เช่นกัน คือระเบียบที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องเสียเงิน 20 บาท เป็นค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกใหม่ ถ้าพิจารณาตามประเภทผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 85.76 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 91.41 และอาจารย์ร้อยละ 79.86 ไม่เห็นด้วยกับระเบียบที่ให้ผู้ที่จะทำบัตรสมาชิกใหม่ต้องรอเป็นเวลา 1 เดือน จึงจะทำบัตรใหม่ได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการทำสิ่งพิมพ์หายของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ผู้ใช้อาจรับผิดชอบ สิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ ทำหามาใช้คืนภายใน 15 วัน	81.16	18.14	71.88	29.13	78.08	21.92	78.51	21.49
	(280)	(65)	(92)	(36)	(114)	(32)	(486)	(133)
ถ้าผู้ใช้ไม่สามารถหา สิ่งพิมพ์เดียวกับที่ทำ หามาใช้คืนผู้ใช้อาจ ถูกปรับเป็น 2 เท่าของ ราคาสิ่งพิมพ์ที่ทำหาย	67.51	32.49	62.71	37.29	67.12	32.88	66.51	33.49
	(241)	(116)	(74)	(44)	(98)	(48)	(413)	(203)
ในกรณีที่ผู้ใช้แจ้งหายเกิน กำหนดเวลาการยืมใช้ ต้องชำระค่าปรับเกิน กำหนดล่วงหน้าด้วย	81.07	18.93	78.13	21.88	85.31	14.69	81.44	18.56
	(274)	(64)	(100)	(28)	(122)	(21)	(496)	(113)

จากตารางที่ 29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการทำสิ่งพิมพ์หาย พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าระเบียบว่าด้วยการทำสิ่งพิมพ์หายไม่ว่าจะเป็นค่าปรับหรือค่าชดใช้สิ่งพิมพ์หาย นั้นมีความเหมาะสม โดยเฉพาะระเบียบเกี่ยวกับค่าปรับสำหรับผู้แจ้งหายเกินกำหนดเวลาเยี่ยมมีความเหมาะสมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.44 รองลงมาคือการใช้ต้องรับผิดชอบนำสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่หายมาใช้คืนภายใน 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 78.51 ส่วนน้อยที่สุดคือการถูกปรับ 2 เท่าของราคาสิ่งพิมพ์ที่ทำหายคิดเป็นร้อยละ 66.51 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในเรื่องนี้จำแนกตามประเภทผู้ใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีความเห็นในเรื่องที่ต้องนำสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ทำหายมาคืน และต้องถูกปรับเป็น 2 เท่าของราคาสิ่งพิมพ์ที่ทำหายว่าเหมาะสมมากที่สุดกว่ากลุ่มอื่น คือร้อยละ 81.16 และ ร้อยละ 67.51 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในเรื่องที่ต้องชำระค่าปรับเกินกำหนดส่งนั้นอาจารย์ร้อยละ 85.31 เป็นกลุ่มที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 81.07 และนักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 78.13

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยการทวงหนังสือเกินกำหนดของหอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ ระเบียบการทวง หนังสือ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
1. ถ้าผู้ใช้ส่งหนังสือ เกินกว่ากำหนด 7 วัน บริการจ่าย-รับจะส่ง จดหมายทางถึงผู้ใช้ โดยตรง	96.57 (338)	3.43 (12)	94.53 (121)	5.47 (7)	95.83 (138)	4.17 (6)	95.98 (597)	4.02 (25)
2. ถ้าผู้ใช้ยังไม่ส่งหนังสือ หลังจากส่งจดหมาย ทางถึงผู้ใช้โดยตรง แล้วบริการจ่าย-รับ จะส่งจดหมายทางไป ยังภาควิชาหรือแผนก ที่ผู้ใช้สังกัดอยู่	93.16 (327)	6.84 (24)	97.66 (125)	2.34 (3)	94.48 (137)	5.52 (8)	94.39 (589)	5.61 (35)

จากตารางที่ 30 เกี่ยวกับความคิดเห็นว่าด้วยระเบียบการทวงหนังสือ เกินกำหนด  
ของหอสมุดกลาง ปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 95.98 เห็นว่าระเบียบที่บริการจ่าย-รับ  
จะส่งจดหมายทวงถึงผู้ใช้โดยตรงถ้าผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกว่ากำหนด 7 วัน เป็นระเบียบที่เหมาะสม  
และผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 94.39 เห็นว่าระเบียบที่บริการจ่าย-รับ จะส่งจดหมายทวงไป  
ยังภาควิชาหรือแผนกที่ผู้ใช้สังกัดเป็นระเบียบที่เหมาะสมเช่นกัน เมื่อพิจารณาแยกตามประเภท  
ผู้ใช้หอสมุดกลาง ปรากฏว่ามีนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 96.57 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ  
94.53 และอาจารย์ร้อยละ 95.83 เห็นด้วยกับระเบียบที่บริการจ่าย-รับจะส่งจดหมายทวงถึง  
ผู้ใช้โดยตรง ถ้าผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกว่ากำหนด 7 วัน ส่วนระเบียบที่บริการจ่าย-รับจะส่ง  
จดหมายทวงไปยังภาควิชาหรือแผนกที่ผู้ใช้สังกัด ถ้าผู้ใช้ยังไม่ส่งหนังสือหลังจากส่งจดหมาย  
ทวงถึงผู้ใช้โดยตรงแล้ว เป็นระเบียบที่นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 93.16 นักศึกษาปริญญาโท  
ร้อยละ 97.66 และอาจารย์ร้อยละ 94.39 เห็นว่าเหมาะสม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบที่ให้ผู้ใช้อ้างอิงหนังสือที่ยืมทั้งหมดคืนให้หอสมุดกลาง

ประเภทผู้ใช้ ระเบียบการคืน หนังสือ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
อาจารย์ต้องส่งคืนเมื่อ	95.10	4.90	84.17	15.83	90.91	9.09	91.62	8.38
ออกจากมหาวิทยาลัย	(272)	(14)	(101)	(19)	(130)	(13)	(503)	(46)
นักศึกษาทุกระดับส่งคืน	88.79	11.21	88.28	11.72	96.48	3.52	90.45	9.55
เมื่อสิ้นภาคการศึกษา	(309)	(39)	(113)	(15)	(137)	(5)	(559)	(59)

จากตารางที่ 31 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบที่ให้ผู้ใช้ส่งหนังสือที่ยืมทั้งหมดคืนให้ หอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระเบียบที่ให้อาจารย์ส่งหนังสือคืน เมื่อออกจากมหาวิทยาลัย และระเบียบที่ให้นักศึกษาส่งหนังสือคืนเมื่อสิ้นภาคการศึกษามีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 91.62 และร้อยละ 90.45 ตามลำดับเมื่อจำแนกความคิดเห็นออกตามประเภทผู้ใช้ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าอาจารย์ต้องส่งคืนหนังสือเมื่อออกจากมหาวิทยาลัยเป็นระเบียบที่เหมาะสมที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมาคืออาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 90.91 และร้อยละ 84.17 ตามลำดับ ส่วนระเบียบที่นักศึกษาทุกระดับต้องส่งคืนเมื่อสิ้นภาคการศึกษานั้น อาจารย์เห็นว่าเหมาะสม เป็นจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 96.48 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 88.79 และร้อยละ 88.28 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือ

ประเภทผู้ใช้ บุคลากร	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความรู้และ ประสบการณ์มากพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพ	89.66 (312)	10.34 (36)	89.06 (124)	10.94 (14)	91.11 (123)	8.89 (12)	89.85 (559)	10.15 (62)
บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความเข้าใจ ระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง เป็นอย่างดี	92.00 (322)	8.00 (28)	98.44 (126)	1.56 (9)	95.59 (130)	4.41 (6)	93.14 (578)	6.86 (43)
บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้และมีอัธยาศัยดี	69.58 (215)	30.42 (94)	80.47 (108)	19.53 (25)	80.56 (116)	19.44 (28)	74.70 (475)	25.30 (147)
บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติหน้าที่	58.81 (197)	41.19 (138)	67.97 (87)	32.03 (48)	71.53 (98)	28.47 (39)	63.67 (382)	36.33 (225)

จากตารางที่ 32 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับบุคลากร  
ของงานบริการจ่าย-รับหนังสือพบว่านักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 92.00 นักศึกษาปริญญาโท  
ร้อยละ 98.44 และอาจารย์ร้อยละ 95.59 เห็นว่าบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือมีความ  
เข้าใจระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางเป็นอย่างดี รองลงมาเห็นว่าบุคลากรมีความรู้และ  
ประสบการณ์ดีมากพอ โดยอาจารย์เห็นว่ามากที่สุด ร้อยละ 91.11 รองลงมาคือนักศึกษา  
ปริญญาตรี ร้อยละ 89.66 และนักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 89.06 ส่วนในเรื่องความ  
กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้น พบว่ากลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีมีความเห็นว่า  
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มอื่น คือ เห็นว่าเจ้าหน้าที่  
ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 41.19



ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจ่าย-รับหนังสือ

ประเภทผู้ใช้ * สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
เจ้าหน้าที่ของงานบริการ จ่าย-รับปฏิบัติงานล่าช้า	33.48 (74)	30.86 (25)	31.67 (19)	32.60 (118)
มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ น้อยไม่เพียงพอให้บริการ	42.08 (93)	35.80 (29)	38.33 (23)	40.06 (145)
เจ้าหน้าที่ของงานบริการจ่าย- รับไม่สนใจในการให้บริการ	19.91 (44)	27.16 (22)	30.00 (18)	23.20 (84)
ผู้ใช้ อื่นๆ	4.52 (10)	6.17 (5)	0.00 (0)	4.14 (15)
รวม	100.00 (221)	100.00 (81)	100.00 (60)	100.00 (362)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 33 จากการสอบถามผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจ่าย-รับหนังสือ พบว่าผู้ใช้ห้องสมุด ร้อยละ 40.06 เห็นว่าเป็นเพราะมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์น้อยไม่เพียงพอจะให้บริการ รองลงมาคือ ร้อยละ 32.60 เห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของงานบริการจ่าย-รับปฏิบัติงานล่าช้า และน้อยที่สุดร้อยละ 4.14 เห็นว่าเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่บางคนแสดงกิริยาและอารมณ์ไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ปัญหาการใช้บริการจ่าย-รับวารสารของหอสมุดกลาง

ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการจ่าย-รับหนังสือ  
ในรูปของตารางต่างๆ มาแล้วข้างต้นยกไว้ในตารางที่ 7 ที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงประเภทของ  
วารสารที่ผู้ใช้ใช้บริการยืม-คืนด้วย สำหรับการบรรยายตารางในส่วนนี้ผู้วิจัยได้แยกบรรยาย  
ปัญหาการใช้บริการจ่าย-รับวารสารของหอสมุดกลาง เพื่อให้ได้เห็นความแตกต่างของปัญหา  
ที่ผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทต่างๆ มีต่อบริการจ่าย-รับวารสารอย่างเด่นชัด ดังผลการวิเคราะห์  
ข้อมูลดังต่อไปนี้




ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 34 แสดงสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหาวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ

ประเภทผู้ใช้ * สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
การจัดเรียงวารสารไม่เป็นระเบียบ	14.90 (83)	15.46 (32)	10.19 (16)	14.22 (131)
วารสารไม่อยู่บนชั้น	26.03 (145)	25.12 (52)	29.30 (46)	26.38 (243)
มีผู้อื่นยืมวารสารไป ยังไม่นำมาคืน	16.16 (90)	12.08 (25)	11.46 (18)	14.44 (133)
วารสารค้างอยู่ตามโต๊ะไม่ได้รับการ เรียงชั้นขึ้นให้เร็วเท่าที่ควร	28.73 (160)	29.95 (62)	25.48 (40)	28.45 (262)
วารสารถูกเวียนไปไว้ที่คณะ	2.15 (12)	3.38 (7)	6.37 (10)	3.15 (29)
ป้ายชื่อวารสารบนชั้นไม่ชัดเจน	8.44 (47)	8.70 (18)	7.64 (12)	8.36 (77)
อื่นๆ	3.59 (20)	5.31 (11)	9.55 (15)	4.99 (46)
รวม	100.00 (557)	100.00 (207)	100.00 (157)	100.00 (921)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ร้อยละ 28.45 มีความเห็นว่าไม่ได้  
รับความสะดวกในการค้นหาวารสารที่ต้องการ ทั้งนี้เป็นเพราะวารสารค้างอยู่บนโต๊ะไม่ได้จัด  
เรียงขึ้นชั้นเร็วเท่าที่ควร รองลงมาคือ วารสารไม่อยู่บนชั้น ร้อยละ 26.38 และน้อยที่สุด  
คือร้อยละ 3.15 เห็นว่าเป็นเพราะวารสารถูกเวียนไปไว้ที่คณะ และเมื่อจำแนกตามประเภท  
ผู้ใช้พบว่านักศึกษาศรีวิภาโทเห็นว่าเป็นเพราะวารสารค้างอยู่บนโต๊ะไม่ได้จัดเรียงขึ้นชั้นเร็วเท่าที่  
ควรมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 29.95 รองลงมาคือนักศึกษาศรีวิภาตรีร้อยละ 28.73 และอาจารย์  
ร้อยละ 25.48 ส่วนความเห็นที่ว่าเป็นเพราะวารสารไม่อยู่บนชั้นนั้นพบว่า เป็นความคิดเห็นของ  
อาจารย์มากที่สุด ร้อยละ 29.30 รองลงมาคือนักศึกษาศรีวิภาตรีและนักศึกษาศรีวิภาโทร้อยละ  
26.03 และ ร้อยละ 25.12 ตามลำดับส่วนการที่วารสารถูกเวียนไปคณะนั้นเป็นความเห็นของ  
อาจารย์มากที่สุดร้อยละ 6.37 รองลงมาคือนักศึกษาศรีวิภาโทและศรีวิภาตรีร้อยละ 3.38 และ  
ร้อยละ 2.15 ตามลำดับ



ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 35 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริเวณที่ตั้งโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร

ประเภทผู้ใช้ ความคิดเห็น	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
เหมาะสม	68.33 (246)	68.75 (88)	56.00 (84)	65.52 (418)
ไม่เหมาะสม	5.28 (19)	8.59 (11)	6.00 (9)	6.11 (39)
ไม่ตอบ	26.39 (95)	22.66 (29)	38.00 (57)	28.37 (181)
รวม	100.00 (360)	100.00 (128)	100.00 (150)	100.00 (138)

จากตารางที่ 35 ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.52 เห็นว่าบริเวณที่ตั้งโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร มีความเหมาะสม แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางเพียงร้อยละ 6.11 เท่านั้นที่เห็นว่าบริเวณที่ตั้งโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร ไม่มีความเหมาะสม และมีผู้ใช้หอสมุดกลางคิดเป็นร้อยละ 28.37 ที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้หอสมุดกลางปรากฏว่านักศึกษاپริญญาตรี ร้อยละ 68.33 นักศึกษاپริญญาโท ร้อยละ 68.75 และอาจารย์ ร้อยละ 56.00 เห็นว่าบริเวณที่ตั้งโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร มีความเหมาะสม

ตารางที่ 36 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการจ่าย-รับวารสาร

* สาเหตุ	ประเภทผู้ใช้		รวม	
	นักศึกษา	อาจารย์		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ไม่ทราบว่าห้องสมุดให้บริการจ่าย-รับวารสาร	4.10 (5)	17.24 (10)	4.92 (3)	7.47 (18)
ยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการ	85.25 (104)	72.41 (42)	73.77 (45)	79.25 (191)
อื่นๆ	10.66 (13)	10.34 (6)	21.31 (13)	13.28 (32)
รวม	100.00 (122)	100.00 (58)	100.00 (61)	100.00 (241)


สาเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 36 จากจำนวนของผู้ใช้หอสมุดกลางที่ไม่เคยใช้บริการจ่าย-รับ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.25 ไม่ใช้บริการนี้เพราะยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ รองลงมาคือ ร้อยละ 13.28 ไม่ใช้บริการนี้เพราะมีสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ต้องการถ่ายสำเนาข้อความจากวารสารมากกว่าต้องการยืมวารสารเป็นเล่ม กำหนดเวลาการให้ยืมวารสารเป็นช่วงเวลาสั้นซึ่งผู้ใช้ไม่สะดวกในการนำวารสารส่งคืนห้องสมุด และมีผู้ใช้หอสมุดกลางเพียงร้อยละ 7.47 เท่านั้นที่ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการจ่าย-รับวารสาร เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด พบว่าสาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ของแต่ละกลุ่มคือ นักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 85.25 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 72.41 และอาจารย์ร้อยละ 73.77 ไม่ใช้บริการจ่าย-รับวารสาร เพราะยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการนี้ และเป็นที่น่าสนใจแก่นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 17.24 ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการจ่าย-รับวารสาร ในขณะที่นักศึกษานิเทศศาสตร์เพียงร้อยละ 4.10 และอาจารย์ร้อยละ 4.92 เท่านั้นที่ไม่ทราบว่ามีการบริการนี้

ตารางที่ 37 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบการจ่าย-รับวารสาร

ประเภทผู้ให้ ระเบียบ	นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
หอสมุดกลางกำหนดให้ยืม	90.11	9.89	87.13	12.87	90.63	9.37	89.57	10.43
วารสารได้ครั้งละ 5 เล่ม	(237)	(26)	(88)	(13)	(87)	(9)	(412)	(48)
ต่อ 1 วัน								
อัตราค่าปรับวารสารเกิน	54.62	45.38	62.14	37.86	66.67	33.33	58.82	41.18
กำหนดส่งคืนวันละ 2 บาท	(142)	(118)	(64)	(39)	(64)	(32)	(270)	(189)
ต่อวารสาร 1 เล่ม								

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.57 เห็นว่าระเบียบที่หอสมุดกลางกำหนดให้ยืมวารสารได้ครั้งละ 5 เล่ม / 1 วัน เป็นระเบียบที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งและผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.82 เห็นว่าระเบียบเกี่ยวกับอัตราค่าปรับวารสารเกินกำหนดส่งวันละ 2 บาท / 1 เล่ม เป็นระเบียบที่มีความเหมาะสมรองลงไป เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้หอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90.11 นักศึกษาปริญญาโทร้อยละ 87.13 และอาจารย์ร้อยละ 90.63 เห็นด้วยกับระเบียบเกี่ยวกับจำนวนเล่มวารสารที่หอสมุดกลางให้ยืม



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสาร

ประเภทผู้ใช้ บุคลากร	นักศึกษาระดับปริญญาตรี		นักศึกษาระดับปริญญาโท		อาจารย์		รวม	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
บุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสารมี ความรู้และประสบการณ์มากพอที่จะ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	88.71 (228)	11.28 (29)	85.14 (86)	14.85 (15)	87.50 (77)	12.50 (11)	87.66 (391)	12.33 (55)
บุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสารมี ความเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ของ ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวกับการให้ ยืม-คืนวารสารดี	95.29 (243)	4.71 (12)	95.00 (95)	5.00 (5)	87.72 (86)	2.27 (2)	95.71 (424)	4.29 (19)
บุคลากรของบริการจ่าย-วารสารมีความ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และมีอัธยาศัยดี	80.15 (210)	19.85 (52)	76.76 (76)	23.23 (23)	80.33 (70)	15.66 (13)	80.18 (356)	19.82 (88)
บุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสารมี ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	65.21 (150)	34.78 (80)	74.07 (60)	25.93 (21)	69.23 (45)	30.77 (20)	67.81 (255)	32.18 (121)

จากตารางที่ 38 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุด เกี่ยวกับบุคลากร  
ของบริการจ่าย-รับวารสาร พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า บุคลากรของบริการ  
จ่าย-รับวารสาร มีความรู้และประสบการณ์มากพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ และมีความเข้าใจระเบียบ  
กฎเกณฑ์ของการยืม-คืนวารสาร อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 87.66 และร้อยละ 95.71  
ตามลำดับ ส่วนความเห็นว่าคุณภาพบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีน้อยที่สุด คิด  
เป็นร้อยละ 67.81 เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ พบว่านักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 88.71  
เห็นว่าคุณภาพบุคลากรมีความรู้และประสบการณ์มากพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลง  
มาคืออาจารย์ ร้อยละ 87.50 และนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 85.14 ที่มีความคิดเห็นนี้เช่นกัน  
ส่วนเรื่องความเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์การยืม-คืนวารสารนั้น พบว่าอาจารย์ เห็นว่ามีมากที่สุด  
สุดร้อยละ 97.72 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 95.29  
และ 95.00 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่นั้น  
นักศึกษปริญญาโท เห็นว่าคุณภาพบุคลากรมีความกระตือรือร้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลง  
มาคืออาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.23 และร้อยละ 65.21 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 39 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจ่าย-รับวารสาร

ประเภทผู้ใช้ * สาเหตุ	นักศึกษา		อาจารย์	รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
เจ้าหน้าที่ของงานบริการจ่าย-รับวารสาร ปฏิบัติงานล่าช้า	24.39 (20)	29.17 (14)	20.00 (4)	25.33 (38)
เจ้าหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับวารสาร มักไม่ค่อยอยู่ประจำที่	40.24 (33)	41.67 (20)	30.00 (6)	39.33 (59)
เจ้าหน้าที่ของงานบริการจ่าย-รับวารสาร ไม่เต็มใจให้บริการ	26.83 (22)	27.08 (13)	20.00 (4)	26.00 (39)
อื่น ๆ	8.54 (7)	2.08 (1)	30.00 (6)	9.33 (14)
รวม	100.00 (82)	100.00 (48)	100.00 (20)	100.00 (150)

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
ตัวเลขในเครื่องหมาย ( ) คือจำนวนคำตอบ

จากตารางที่ 39 สาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ในการบริการจ่าย-รับวารสาร พบว่าผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 39.33 เห็นว่าเป็นเพราะสาเหตุที่เจ้าหน้าที่จ่าย-รับวารสารมักไม่ค่อยอยู่ประจำที่ ซึ่งเป็นความคิดเห็นของนักศึกษานิเทศศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 40.24 และอาจารย์ ร้อยละ 30.00 ตามลำดับ ส่วนสาเหตุที่ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจ่าย-รับวารสาร รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับวารสารไม่เต็มใจให้บริการเป็นความคิดเห็นของ นักศึกษานิเทศศาสตร์มากที่สุด คือร้อยละ 27.08 รองลงมาคือ นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 26.83 และอาจารย์ร้อยละ 20.00

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้วิจัยได้ประมวลมาเฉพาะเรื่อง que ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในทำนองเดียวกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับหนังสือ

1.1 ควรย้ายตู้บัตรรายการให้อยู่ห่างจาก เคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับหนังสือ เพราะไม่สะดวกในการค้นบัตรรายการโดยเฉพาะในเวลาที่มืผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือเป็นจำนวนมาก

1.2 ควรทำช่องทางเข้า-ออกที่เคาน์เตอร์ เพื่อสามารถจัดบริการให้แก่ผู้ใช้ได้ตามลำดับก่อนหลัง

1.3 ควรจัดเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับให้เหมาะสม สวยงาม

2. เกี่ยวกับโต๊ะให้บริการจ่าย-รับวารสารควรจัดโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร ให้เป็นระเบียบสวยงาม

3. เกี่ยวกับการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ

3.1 ควรจัดเก็บหนังสือที่ค้างตามโต๊ะ และให้เจ้าหน้าที่นำหนังสือขึ้นเรียงบนชั้นให้เร็วขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

3.2 ควรจัดหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบตามลำดับ เลขเรียกหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือที่ต้องการได้สะดวก

4. เกี่ยวกับการทำบัตรสมาชิก

4.1 ควรให้ทำบัตรสมาชิกห้องสมุดในเวลาออกราชการ เปิดทำการปกติของห้องสมุดได้

4.2 ในกรณี que ผู้ใช้ทำบัตรสมาชิกหาย ห้องสมุดควรลดจำนวนเงิน que ผู้ใช้เสียเป็นค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกใหม่ลงจากเดิมเนื่องจากค่าธรรมเนียมเดิมมีราคาแพงเกินไป



4.3 ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการทำบัตรสมาชิกใหม่ แทนบัตรที่หาย ห้องสมุดควรทำบัตรใหม่ให้ โดยไม่ต้องให้ผู้ร่อนานถึง 1 เดือน เนื่องจากผู้ใช้จำเป็นต้องใช้บัตรสมาชิกเพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆของห้องสมุด

5. เกี่ยวกับบริการให้ยืมหนังสือและวารสาร เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับควรให้บริการจ่าย-รับด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและไม่ให้ผู้ใช้นำบัตรสมาชิกของผู้อื่นมายืมหนังสือได้

6. เกี่ยวกับการปรับและการทวงหนังสือหรือวารสารเกินกำหนดส่ง

6.1 ควรลดอัตราค่าปรับหนังสือหรือวารสาร ลงจากอัตราที่กำหนดไว้เดิม

6.2 การทวงหนังสือหรือวารสารเกินกำหนดส่ง ควรส่งจดหมายทวงถึงผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ไม่ส่งหนังสือตามกำหนดเวลา 3-5 วัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ส่งหนังสือคืนเร็วขึ้น

6.3 ในกรณีที่ส่งจดหมายทวงหนังสือหรือวารสารถึงผู้ใช้โดยตรงแล้ว แต่ผู้ใช้อยังไม่นำหนังสือคืนห้องสมุด ควรได้ติดประกาศรายชื่อผู้ที่ยังไม่นำหนังสือส่งคืนห้องสมุด ไว้ที่ประกาศของห้องสมุดหรือติดประกาศไว้ในที่สาธารณะ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบ

7. เกี่ยวกับการที่ผู้ใช้ทำหนังสือหรือวารสารหาย

7.1 ควรขยายกำหนดเวลาที่ผู้ใช้จะหาสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืนห้องสมุด ได้นานกว่าเวลาที่กำหนดไว้ 15 วัน เนื่องจากผู้ใช้อาจไม่สามารถจัดหาหนังสือดังกล่าวได้ทันตามเวลาที่ห้องสมุดกลางกำหนดไว้

7.2 ในกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถจัดหาสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืนห้องสมุดได้ ควรคิดเงินค่าปรับหนังสือให้เท่ากับราคาสิ่งพิมพ์เดิมที่ผู้ใช้ทำหาย

7.3 ถ้าผู้ใช้แจ้งหายเกินกำหนดเวลาของการยืมสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้ไม่ควรต้องชำระเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งอีก

8. เกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด

8.1 ควรได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้ผู้ใช้ได้ทราบโดยทั่วกัน

8.2 ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## 9. เกี่ยวกับบริการหนังสือจอง

9.1 ควรใช้วิธีพิมพ์รายชื่อผู้มีสิทธิได้ยืมหนังสือที่จองไว้ และติดประกาศให้ผู้ใช้ทราบ แทนวิธีการเขียนชื่อผู้มีสิทธิลงในบัตรให้ผู้ใช้นำมาแสดงให้เจ้าหน้าที่ทราบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถดึงบัตรของผู้ที่จองหนังสือได้ออกไป

9.2 ควรจำกัดจำนวนครั้งในการจองหนังสือ ไม่ให้มีการจองขอใช้หนังสือติดต่อกันเกินกว่า 2 ครั้ง เพื่อให้หนังสือได้มีโอกาสขึ้นชั้นและทำให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถใช้หนังสือดังกล่าวได้

## 10. เกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือ

10.1 เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับ ควรมีมโนชนสัมพันธ์ที่ดีและให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความสุภาพ

10.2 เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับ ควรมีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดเป็นอย่างดี

## 11. เกี่ยวกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสาร

11.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับวารสารอยู่เป็นประจำที่โต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร

11.2 เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสาร ควรมีมโนชนสัมพันธ์ที่ดี และให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความสุภาพ

## 12. เกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

12.1 ควรขยายเวลาเปิดทำการของห้องสมุด โดยให้หอสมุดกลางเปิดทำการถึงเวลา 20.00 น. เป็นประจำทุกวัน

12.2 ควรจัดทำคำแนะนำระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง แจกให้กับผู้ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และผู้ใช้ที่สนใจโดยทั่วไป

13. เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ โดยทั่วไป

13.1 ควรตรวจคนเข้า-ออกห้องสมุดอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันไม่ให้มีผู้ลักลอบนำวัสดุและสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดออกไป

13.2 ควรให้มีเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ทันกับความต้องการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย