



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางต่อสภาพความเป็นจริงของบริการ  
จ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
2. ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่จะพึงพอใจเพียงใดต่อบริการ  
จ่าย-รับ ค่าเนื้องานตามระเบียบกฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานของหอสมุดกลาง และลักษณะ  
อันพึงจะเป็นของบริการจ่าย-รับตามหลักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์
3. พิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอ  
สมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับ
4. เสนอแนะข้อคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับ  
ปรุงงานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับ  
ต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร เอกสาร และสิ่ง  
พิมพ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับขอบเขตและหน้าที่ของบริการจ่าย-รับโดยทั่ว ๆ ไป และศึกษา  
สภาพงานของบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการจากรายประจำปีและ  
รายงานสถิติประจำเดือนของหอสมุดกลางและบริการจ่าย-รับ พร้อมทั้งสัมภาษณ์บรรณา  
รักษ์ผู้รับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับและสังเกตการณ์การปฏิบัติงานจ่าย-รับด้วยตนเอง  
จากนั้นประมวลข้อมูลสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
และความคาดหวังที่ผู้ใช้หอสมุดกลางมีต่อบริการจ่าย-รับ โดยได้มีการทดลองใช้และได้  
ปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีขอบเขต  
ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างสมบูรณ์ ลักษณะค่าตอบของตอนที่ 1 ตอนที่ 2



และตอนที่ 3 เป็นชนิดให้เติมคำ ชนิดกำหนดคำตอบให้เลือก และชนิดประเมินค่าส่วน  
ตอนที่ 4 เป็นชนิดประเมินค่าเพียงอย่างเดียว

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท คือนิ-  
สิตทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหา-  
วิทยาลัยที่มหาวิทยาลัยสมาชิกสถาบันวิทยบริการในปีการศึกษา 2525 จำนวนรวมกัน 465  
คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.05 ของผู้ที่มาทำบัตรสมาชิก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ส่งและรับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้หอสมุดกลาง  
จำนวน 372 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด มีแบบสอบถาม  
ที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยเพียง 359 ชุดหรือคิดเป็นร้อยละ 77.20

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่  
อายุผู้ใช้อยู่ในระหว่าง 16-20 ปีเป็นจำนวนมาก และมีพฤติกรรมในการเข้าใช้ห้องสมุด  
อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมงขึ้นไปในช่วงเวลาครึ่งวันเช้า-บ่ายและช่วงเย็น  
ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ห้องสมุดโดยได้เรียนรู้จากหลักสูตรในโรงเรียนหรือ  
มหาวิทยาลัย การเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อใช้วัสดุห้องสมุดซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่นั่งสือทั่วไป-  
ภาษาไทย และวารสารภาษาไทย ทั้งนี้นิสิตระดับปริญญาตรีใช้เกือบทุกสาขาวิชา นิสิต-  
บัณฑิตศึกษาใช้สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ อาจารย์ใช้สาขาวิชาความ  
รู้ทั่วไปและสังคม ส่วนบุคลากรอื่น ๆ ใช้สาขาวิชาความรู้ทั่วไป ซึ่งปรากฏว่าวัสดุห้อง-  
สมุดในสาขาวิชาที่มีผู้ใช้มากนี้มีจำนวนไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ ในด้านบริการ  
ของหอสมุดกลางซึ่งมีอยู่หลายประเภทมีใ้ใช้น้อย แต่ใช้บริการจ่าย-รับมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อยืม-คืนหนังสือ และทำบัตรสมาชิก

ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหอสมุดกลางและบริการจ่าย-รับในค่าน-  
ต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจด้านอาคาร  
สถานที่ในระดับปานกลางและระดับมากในเรื่องใกล้เคียงกัน เช่นพึงพอใจระดับมากใน -



เรื่องทางเข้าอาคาร เช่นเดียวกัน หรือพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารชัดเจนเหมือนกัน เป็นต้น นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือ มีที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ส่วนอาจารย์พึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องทางเข้าอาคารเห็นได้ง่าย ส่วนความคาดหวังในค่านี้อยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจแล้วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นส่วนใหญ่

2. ค่านี้อ่านหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่านี้อ่านหนังสือในระดับปานกลาง มีอยู่บางเรื่องที่พอใจมากซึ่งได้แก่ เรื่องที่นั้งอ่านกว้างเหมาะสม มีเนื้อที่ทางเดินระหว่างที่นั่งกว้างขวาง นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ พยายามพ้องกันในเรื่องการตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนเข้าใช้ และอาจารย์ยังพอใจมากในการมีที่นั่งประเภทโต๊ะอ่านเดี่ยว - ค่าย สำหรับความคาดหวังในค่านี้อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังแล้วจะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง

3. ค่านีการจัดชั้นและสภาพหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังปรากฏความพึงพอใจในระดับมากบ้างในขณะที นิสิตบัณฑิตศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อยด้วยผู้ใช้ทุกประเภทมีความพึงพอใจต่ำสุดสอดคล้องกันในเรื่อง หนังสือมีเนื้อหาทันสมัย และนิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ มีความพึงพอใจสูงที่สุดพ้องกันในเรื่องหนังสือภาษาต่างประเทศ ที่ทันสมัยจะแยกเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสืออีกค่าย ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้แต่ละประเภทจะปรากฏระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ปรากฏผลสอดคล้องกับความพึงพอใจกล่าวคือ นิสิตปริญญาตรี อาจารย์และบุคลากรอื่นมีความคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องหนังสือมีเนื้อหาทันสมัยในขณะที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นส่วนใหญ่ เฉพาะอย่างยิ่งนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษา

4. ค่านีบริการจ่าย-รับโดยทั่วไป ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นนิสิตปริญญาตรีพึงพอใจเรื่องการจองหนังสือ-



ที่มีผู้ใช้มากเพื่อให้ระยะเวลาพิมพ์ลดลงในระดับน้อย นอกจากนี้นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น มีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือ เรื่องมีการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มยังคาดหวังสูงที่สุดในเรื่อง คังกล่าวด้วย ส่วนอาจารย์มีความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดในเรื่อง สามารถยืมหนังสือใหม่ซึ่งอยู่ระหว่างการจัดแสดง ทั้งนี้ผู้ใช้ทุกประเภทมีความหวังในระดับมากทุกเรื่อง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่องยกเว้นอาจารย์ในเรื่องการจัดแสดงหนังสือใหม่และการยืมหนังสือใหม่ในระหว่างจัดแสดงซึ่งไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

5. ก้านบริการทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมากบางเรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องกำหนดคหคอายุของบัตรสมาชิก ฯ ของผู้ใช้แต่ละประเภท ในขณะที่อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง บัตรสมาชิก ฯ ที่สมบูรณ์ต้องมีการประทับของหอสมุดกลางพร้อมลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ออกบัตร ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้ทุกประเภทปรากฏในระดับปานกลางและระดับมากสลับกันไป ยกเว้นนิสิตบัณฑิตศึกษาซึ่งคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ มีความคาดหวังสูงที่สุดในเรื่อง ผู้เคยมีบัตรสมาชิก ฯ ต้องนำมาเช็คมาแสดงเมื่อทำบัตร ฯ ใหม่และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงบางเรื่อง เช่น ผู้ใช้ทุกประเภทยกเว้นอาจารย์มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่อง ผู้ที่มีบัตรสมาชิก ฯ เคยต้องนำมาเช็คเมื่อขอ ทำบัตร ฯ ใหม่เป็นต้น

6. ก้านบริการให้ยืมหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทพึงพอใจก้านบริการให้ยืมหนังสือในระดับปานกลางและระดับมากแตกต่างกันไป เช่นนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง ส่วนบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจในระดับมาก มากกว่าพึงพอใจระดับปานกลาง เป็นต้น นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจสูงที่สุดทั้งกันในเรื่องผู้ใช้สามารถสอบถามเรื่องราวการจองหนังสือจากเจ้าหน้าที่



จ่าย-รับ ส่วนอาจารย์พึงพอใจสูงสุดในเรื่องผู้ใช้เป็นผู้รกรายละเอียดเกี่ยวกับการยืม นอกจากนี้มีนักปริญาตรี นักบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจค่าที่สุดในเรื่องสามารถยืมหนังสือได้ที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับเพียงแห่งเดียว ในด้านความคาดหวังปรากฏว่าผู้ใช้แต่ละประเภทคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากแตกต่างกัน โดยนักปริญาตรี นักบัณฑิตศึกษา และบุคลากรอื่น ๆ คาดหวังสูงสุดในเรื่องเก็บหนังสือของผู้จอง 5 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้ส่งคืน และอาจารย์คาดหวังสูงสุดในเรื่องใช้บัตรสมาชิกของตนเองยืมหนังสือ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักปริญาตรี และนักบัณฑิตศึกษาจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกเรื่อง ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ จะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องใดเลย

7. ด้านบริการรับคืนหนังสือ ยืมต่อ การปรับและการทวงหนังสือ

ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมากบางเรื่องแตกต่างกัน ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทยกเว้นอาจารย์พึงพอใจสูงสุดในเรื่องเดียวกันคือสามารถคืนหนังสือได้แม้ไม่ได้นำบัตรสมาชิก มาโดยลงชื่อคืนในสมุดที่จัดไว้ ส่วนอาจารย์พึงพอใจสูงสุดในเรื่องถ้ามีผู้จองขอใช้หนังสือ ผู้ใช้จะต้องส่งคืนหนังสือทันที ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลางบางเรื่องทั้งนี้โดยอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ มีความคาดหวังสูงสุดในเรื่องเดียวกันคือสามารถคืนหนังสือได้แม้ไม่ได้นำบัตรสมาชิก มาโดยลงชื่อคืนในสมุด ส่วนนักปริญาตรีคาดหวังสูงสุดในเรื่องต้องนำบัตรสมาชิก มาคืนหนังสือ และนักบัณฑิตศึกษาคาดหวังสูงสุดในเรื่อง - สามารถยืมหนังสือต่อได้ถ้าไม่มีผู้จองขอใช้ เมื่อเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางเรื่อง ยกเว้นอาจารย์ซึ่งจะไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องใดเลย

8. ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้บริการทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลางเกือบทุกเรื่อง และระดับมากในบางเรื่องแตกต่างกัน นักปริญาตรีและบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจสูงสุดในเรื่องเดียวกันคือเรื่องไม่ยืมระหว่างห้องสมุดหนังสือที่พิมพ์ภายใน-



ประเทศและอาจหาซื้อได้ในราคาเขา ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์กลับพึงพอใจ  
 สูงที่สุดในเรื่องการยืมระหว่างห้องสมุดทำได้ 2 ลักษณะ คือยืมฉบับจริงและถ่ายสำเนา  
 ส่วนความคาดหวังปรากฏในระดับปานกลางและระดับมากใกล้เคียงกัน โดยนิสิตบัณฑิต  
 ศึกษา และอาจารย์คาดหวังสูงที่สุดในเรื่อง หอสมุดกลางให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด  
 แก่ผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกัน นิสิตปริญญาตรีคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ไปติดต่อ  
 ยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะ วันพุธและวันศุกร์ และบุคลากรอื่น ๆ คาดหวังสูงที่สุดในเรื่อง  
 ผู้ใช้สามารถนำแบบฟอร์มที่บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบออกให้ไปติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดด้วย  
 คนเอง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในนิสิตปริญญาตรีจะ  
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง ในนิสิตบัณฑิตศึกษาจะแตกต่างกันเกือบทุก  
 เรื่องยกเว้นเรื่องไม่มีมทความสามารถคัดสำเนาได้ในราคาเขาเพียงเรื่องเดียว  
 ส่วนอาจารย์ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเพียง 3 เรื่อง ในขณะที่บุคลากรอื่น ๆ  
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 เรื่องเท่านั้น

9. ค่านับบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทยัง  
 ความพึงพอใจระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นนิสิตบัณฑิตศึกษาซึ่งพึงพอใจในระดับ  
 น้อยในเรื่องกรณีหนังสือไม่อยู่ที่ชั้นเจ้าหน้าที่จะช่วยค้นจนสามารถทราบว่าหนังสืออยู่ที่ใด  
 และเรื่องการแนะนำหนังสือเล่มอื่นที่มีเนื้อหาท่านองเดียวกันกับเล่มที่ต้องการ โดยนิสิต  
 ปริญญาตรี อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ พึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องตอบคำถามและชี้ทิศ  
 ทางภายในหอสมุดกลางอย่างถูกต้อง ส่วนอาจารย์ยังพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องอธิบายราย  
 ละเอียดของระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางอีกด้วย และนิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจสูงที่  
 สุดในเรื่องแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้องอีกด้วย ผู้ใช้ทุกประเภทมีความคาดหวังในค่านับ  
 บริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในระดับมากทุกเรื่องโดยคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน  
 คือ เจ้าหน้าที่ช่วยค้นเรื่องราวเกี่ยวกับหนังสือที่ไม่อยู่บนชั้นจนได้คำตอบที่ต้องการ ใน  
 ขณะที่ยังคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องช่วยค้นหาหนังสือความชั้นอีกด้วย และเมื่อเทียบ  
 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง จะปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
 สถิติทุกเรื่อง



10. ค่านุเคราะห์ของบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรีพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องนุเคราะห์มีการทำงานเป็นระบบเดียวกัน นิสิตบัณฑิตศึกษาพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องนุเคราะห์เข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางและสามารถอธิบายได้ อาจารย์พึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องนุเคราะห์มีความเต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี ส่วนนุเคราะห์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องนุเคราะห์จ่าย-รับ มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็วเหมาะสม ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความคาดหวังในระดับมากทุกเรื่อง โดยนิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา และนุเคราะห์อื่น ๆ คาดหวังสูงที่สุดในเรื่องเดียวกัน คือนุเคราะห์จ่าย-รับมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในขณะที่นุเคราะห์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยยังคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับอาจารย์ คือนุเคราะห์จ่าย-รับมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ทุกประเภทจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่อง

11. ค่าระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกเรื่อง และระดับมากบางเรื่องที่สอดคล้องกัน เช่น เรื่องผู้ใช้ต้องไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่มหรือสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลางซึ่งเป็นเรื่องที่ใช้ทุกประเภทพึงพอใจสูงที่สุด เป็นต้น ส่วนความคาดหวังผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทคาดหวังในระดับปานกลางและระดับมากแตกต่างกันไปในอัตราใกล้เคียงกัน โดยนิสิตบัณฑิตศึกษาและนุเคราะห์อื่น ๆ คาดหวังสูงที่สุดในเรื่องผู้ใช้ต้องไม่สูบบุหรี่หรือส่งเสียงดังภายในหอสมุดกลาง และนุเคราะห์อื่น ๆ ยังคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับอาจารย์ในเรื่องห้ามไม่ให้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มหรือสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลางอีกด้วย ส่วนนิสิตปริญญาตรีคาดหวังสูงที่สุดในเรื่องมีการกำหนดรายละเอียดของระเบียบไว้ชัดเจน และเรื่องระยะเวลาในการยืมที่เพียงพอแก่ความต้องการ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังปรากฏว่าในนิสิตปริญญาตรีจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง ในนิสิตบัณฑิตศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องหนังสือหายซึ่งผู้ใช้ต้องซื้อชื่อเรื่องที่หายมาใช้คืนและเรื่องห้ามรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มหรือสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง ในอาจารย์ปรากฏ



ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 เรื่องและในบุคลากรอื่น ๆ ปรากฏเพียง 6 เรื่อง เช่นเดียวกัน

### สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ต่อไปนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางได้เสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขหรือดัดแปลงให้เหมาะสมในเรื่องเกี่ยวกับต้นไม้ที่ให้ร่มเงา การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะในหรือใกล้อาคารสถาบันวิทยบริการ การคิดแถบที่ขอมันโคเพื่อแก้ปัญหาแสงสะท้อนของชั้นบันไดในเวลากลางวันและกลางคืน ภายในอาคารควรควบคุมระบบการปรับและระบายอากาศให้ทำงานโดยปรกติและสม่ำเสมอ มีการจัดวางผังและกระดางต้นไม้ในบริเวณที่เหมาะสม ควรมีคู่มือรายการในทุกชั้นของอาคารเพื่อสะดวกในการค้นหาหนังสือ ในเรื่องชั้นหนังสือควรมีป้ายระบุหมวดหมู่หนังสือในแต่ละชั้นโดยละเอียดและควรจัดทางเดินระหว่างชั้นกว้างขวางเพียงพอแก่การค้นหาหนังสือตามชั้น ส่วนโต๊ะอ่านหนังสือไม่ควรมีสีขาวโพลนเพราะทำให้สายตาล้าได้ง่าย นอกจากนี้ควรพิจารณาจัดวางที่นั่งอ่านในตำแหน่งและบริเวณที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการใช้แต่ละลักษณะ รวมทั้งกวาดชั้นให้ผู้ใช้ได้รับสิทธิในการใช้ที่นั่งอ่านในหอสมุดกลางเท่าเทียมกันโดยไม่ต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการจองที่นั่งหรือการมีเสียงลอคออกมาจากห้องสัมมนา กลุ่มย่อย เป็นต้น

2. ด้านการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ ปัญหาที่สำคัญได้แก่การมีหนังสือไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง ซึ่งผู้ใช้เสนอแนะให้จัดหาหนังสือประเภทที่มีผู้ใช้มากและเป็นหนังสือพื้นฐานสำหรับการเรียนการสอนตามหลักสูตรเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนดูแลซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดให้คืนสภาพดีขึ้นกว่าเดิมภายในระยะเวลาอันสั้น เพราะการเก็บหนังสือส่งซ่อมเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้หนังสือไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ที่สำคัญควรดูแลการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้นให้ถูกต้อง โดยควรป้องกันมิให้ผู้ใช้นำหนังสือชั้นชั้นด้วยตนเองเพราะอาจเกิดความสับสนได้ นอกจากนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสทราบถึงหนังสือที่มีเพิ่มขึ้นใหม่ภายในหอสมุดกลาง ควรมีการจัดแสดงหนังสือใหม่ภายในบริเวณที่เรียกสร้างความสนใจและมีป้ายระบุประเภทของการจัดแสดงไว้ชัดเจน



3. ค่านบริการประเภทต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้ห้องสมุดกลางมีความ  
 คิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ

ในด้านการทำบัตรสมาชิก ควรกวัดขันให้ผู้ใช้เขียนชื่อ นามสกุล และคณะ  
 ลงในบัตรสมาชิก ให้ครบถ้วนเพื่อป้องกันการแอบอ้างใช้สิทธิ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังเห็นว่าควร  
 ให้มีการลดหย่อนผ่อนปรนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการทำบัตรสมาชิก ได้แก่ ค่าปรับกรณีบัตร-  
 สมาชิก หายถ้าเป็นเหตุสุดวิสัย และค่าสมาชิกประเภทบุคคลภายนอก

เกี่ยวกับบริการให้ยืมและรับหนังสือคืน ตลอดจนการทวงและการปรับนั้น ไม่  
 ควรอนุญาตให้ผู้ใช้นำบัตรสมาชิก ของผู้อื่นมายืมหนังสือและควรจัดให้มีจุดให้ยืมและรับคืน  
 ในแต่ละชั้นหรือแต่ละห้องอ่านเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บหนังสือ  
 ชั้นชั้น นอกจากนี้ในการจองหนังสือควรจำกัดจำนวนครั้งในการจองติดต่อกัน โดยควร  
 เปิดโอกาสให้หนังสือได้รับการเรียงชั้นชั้นบ้างบางโอกาส ส่วนการยืมต่อควรกระทำได้  
 ทุกช่วงเวลาห้องสมุดกลางเปิดทำการ และไม่ควรให้ผู้ที่ส่งคืนช้ากว่ากำหนดยืมหนังสือ  
 ต่อได้ ขณะเดียวกันเพื่อให้การให้บริการของบริการจ่าย-รับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  
 ควรกำหนดระบบและระยะเวลาในการทวงหนังสือให้แน่นอน สม่ำเสมอ และในการลง  
 โทษผู้ที่ส่งหนังสือคืนช้ากว่ากำหนดควรปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกประเภทเท่าเทียมกัน ที่สำคัญควรมี  
 การลดหย่อนการปรับในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควรด้วย

ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจ่าย-รับควรช่วยติดต่อบริการราย  
 ละเอียดยกจากห้องสมุดเจ้าของหนังสือ และควรปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการยืมระ-  
 หว่างห้องสมุดอย่างรวดเร็วทุกด้านด้วย นอกจากนี้ควรผ่อนผันในการให้บริการยืมวัสดุ  
 ห้องสมุดที่ห้ามตามระเบียบบ้าง โดยอาจเลี่ยงไปใช้วิธีขอ ถ้ายาสำเนาจากต้นฉบับจริง  
 ซึ่งเป็นสิ่งต้องห้ามในการยืมของห้องสมุดต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี บริการประเภทหนึ่งซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดต้องการคือ บริการช่วยเหลือ  
 ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งนี้เพราะบริการในประเภทดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้ห้องสมุดของ  
 ผู้ใช้ได้ ที่สำคัญควรช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถด้วย



4. ก้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ บุคลากรคือตัวจักรสำคัญในการดำเนินงานของบริการจ่าย-รับ ดังนั้นควรกวาดขันอบรมให้บุคลากรทุกระดับได้ตระหนักถึงหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพุดจาและการมีกริยาอาการที่สุภาพ เป็นต้น ทั้งนี้หมายรวมถึงบุคลากรของส่วนงานอื่น ๆ ซึ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนในการบริการจ่าย-รับด้วย

5. ก้านระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ เพื่อให้ผู้ใช้หอสมุดกลางได้รับสิทธิในการใช้หอสมุดกลางเท่าเทียมกัน บุคลากรของบริการจ่าย-รับ ควรควบคุมดูแลให้ทุกอย่างเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดภาพที่ดีในการให้บริการของหอสมุดกลางควรมีการอ้อมอ่วย หรือผ่อนปรนบ้างตามโอกาสที่สมควร และควรพิจารณาปรับปรุงระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เห็นว่าจะก่อให้เกิดปัญหาได้คือไปตามความเหมาะสม เช่น การขยายเวลาเปิดทำการของหอสมุดกลาง การงดไม่ให้บริการบางประเภทในบางช่วงเวลาซึ่งได้แก่บริการถ่ายเอกสาร การเปลี่ยนแปลงระเบียบการยืม หรือการเลือกวิธีดำเนินงานที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ซึ่งได้แก่การดำเนินการจัดซื้อหนังสือที่ผู้ใช้ทำลาย โดยขอเรียกเก็บค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นจากผู้ใช้หอสมุดกลาง เป็นต้น

#### อภิปรายผล

ในการศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงห้องสมุดแห่งดังกล่าว แม้เพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง ย่อมจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ สภาพของผู้ใช้ห้องสมุด ลักษณะการใช้ห้องสมุด และสภาพของห้องสมุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ดังนั้น ในการศึกษาการดำเนินงานของหอสมุดกลางเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นนั้น ย่อมต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 3 ประการ ข้างต้นด้วย กล่าวคือ



## 1. สภาพของผู้ใช้ห้องสมุดกลาง

ผู้ใช้ห้องสมุดกลางประกอบด้วย นิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่ว ๆ ไป นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้ประเภทบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ข้าราชการจากหน่วยงานอื่น ๆ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ นักเรียนและนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาหลายระดับ เป็นต้น อย่างไรก็ตามนิสิตปริญญาตรีถือเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ที่สุด เพราะนอกจากจะประกอบด้วยผู้ที่มีสิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุดกลางจำนวนมากแล้ว ยังสมัครเป็นสมาชิกของสถาบันวิทยบริการจำนวนถึงร้อยละ 70.08 ของจำนวนผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกทั้งหมด เป็นที่น่าสังเกตว่านิสิตปริญญาตรีนั้นเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญเพียงระดับปานกลางซึ่งเป็นความคิดเห็นในระดับที่ต่ำกว่าผู้ใช้ห้องสมุดกลางประเภทอื่น ๆ ขณะเดียวกันนิสิตในระดับปริญญาตรียังมีความสามารถในการใช้ห้องสมุดในระดับปานกลางอีกด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการที่สำคัญได้แก่ วิธีการสอนของอาจารย์ที่มุ่งเน้นการสอนเฉพาะตำราโดยไม่พึ่งหนังสืออ่านประกอบในห้องสมุด ทำให้การใช้ห้องสมุดน้อยลงดังปรากฏจากงานวิจัยของนวนิกย์ อินทระมะ (2516: 332) ซึ่งเป็นผลให้นิสิตในระดับนี้ไม่สู้จะคุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุดมากเท่าที่ควร อีกประการหนึ่ง การที่ห้องสมุดไม่สามารถจัดสรรวัสดุห้องสมุดและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ย่อมเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้ลดความเชื่อถือในความสำเร็จของห้องสมุดลงไปได้บ้าง นอกจากนี้ ถ้าพิจารณาต่อไปถึงวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละประเภทแล้วจะพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้เป็นที่พักงานส่วนตัว ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้วัสดุห้องสมุดเป็นสำคัญ (ตารางที่ 16) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ P.V. Ryasa และ J.H. Moriarty เรื่อง Types and needs of academic library users (1970: 403) จึงพออนุมานได้ว่าการที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะเห็นความสำคัญของห้องสมุดมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การได้รับประโยชน์จากห้องสมุดด้วย และประการสุดท้ายอาจเนื่องมาจากการที่นิสิตในระดับปริญญาตรีได้เรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดในระดับที่ต่ำกว่าผู้ใช้ประเภทอื่น ๆ (ตารางที่ 11) ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ววิธีการใช้ห้องสมุดได้รับการรวบรวมเป็นหลัก สูตร เพื่อการเรียนในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นระยะเวลาอันพอสมควร แต่การ



เรียนเพียงภาคทฤษฎีโดยมิได้มีโอกาสใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง เพราะวิธีการเรียนการสอนไม่อำนวยความสะดวกที่ใดกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้นิสัยระดับปริญญาตรีไม่ค่อยมีความชำนาญในการใช้ห้องสมุดหรือหลงลืมวิธีการใช้ที่ถูกต้องไปได้ ที่สำคัญจะต้องคำนึงว่าการจัดเนื้อหาการสอนการใช้ห้องสมุดนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะ ของห้องสมุด และรูปแบบของการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยหรือไม่อีกด้วย (Harlow 1963:294)

## 2. ลักษณะการใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้ห้องสมุดกลางเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 2-4 ครั้งและทุกวันเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะนิสิตบัณฑิตศึกษาและบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมีร้อยละของการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวันสูงกว่าการใช้ในอัตราความถี่อื่น ๆ ซึ่งนับได้ว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ 2 ประเภทดังกล่าวที่ว่าห้องสมุดมีความสำคัญมากต่อการเรียนและการทำงาน เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้อาจารย์จะให้ความสำคัญกับห้องสมุดในระดับมากที่สุด แต่ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลับปรากฏว่า ไม่มีอาจารย์คนใดเลยที่ใช้ห้องสมุดทุกวัน และอาจารย์ส่วนใหญ่จำนวน 9 คนจาก 15 คนระบุว่ามาใช้ห้องสมุดในอัตราความถี่ที่ไม่แน่นอน ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของนิดา สวัสดิศรพร ในปี พ.ศ. 2522 ( : 158) ส่วนสาเหตุของการที่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดในอัตราความถี่ดังกล่าวนี้ยังไม่ปรากฏชัด เช่นเดียวกับกรณีที่ผลการวิจัยของสภาคณาจารย์เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดกลางของอาจารย์ในปี 2524 นั้นแตกต่างจากผลการวิจัยของนิดา สวัสดิศรพรในปี 2522 โดยสิ้นเชิง ดังนั้นจึงควรได้มีการศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในโอกาสต่อไป

ผู้ใช้ห้องสมุดกลางมีร้อยละของการเข้าใช้ห้องสมุดเกือบทุกวันเป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 12) โดยนิยมเข้าใช้ในชั่งเวลาต่าง ๆ ตลอดทั้งวัน (ตารางที่ 14) ยกเว้นในช่วงเวลา 11.00-13.00 น. ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดกลางนิยมมาใช้น้อย หากพิจารณาในแง่ของการจัดเตรียมกำลังบุคลากรเพื่อให้บริการในช่วงเวลาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม จะพบว่าทำให้บุคลากรได้ลัดกันพักรับประทานอาหารในระหว่างเวลา 11.00-13.00 น. นั้นเป็นเวลาที่เหมาะสมเพราะมีผู้ใช้ใช้น้อยย่อมไม่เกิดปัญหาขลุกขลักในการให้บริการ อย่างไรก็ตามก็ถ้าพิจารณาต่อไป จะปรากฏว่าตลอดทั้งวันที่ห้องสมุดเปิดบริการจะต้องมีจำนวนผู้ใช้ที่



แน่นอนอยู่จำนวนหนึ่งในห้องสมุด โดยแต่ละห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมที่นั่งเพื่อจำนวนผู้ใช้  
 คั้งกล่าวให้เพียงพอ ซึ่งทางสมาคมห้องสมุดอเมริกันได้กำหนดไว้เป็นเกณฑ์เฉพาะตาม  
 มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย กล่าวคือห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องมีจำนวน  
 ที่นั่งอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนนิสิตนักศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย (American  
 Library Association 1969: 275)

นอกจากนี้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลยังปรากฏอีกว่า ในการค้นหาวัสดุห้อง-  
 สมุดที่ต้องการ ผู้ใช้หอสมุดกลางนิยมค้นหาหนังสือตามชั้นในระบับรองจากการค้นหา  
 เครื่องมือช่วยค้นประเภทต่างๆ อีกด้วย (ตารางที่ 15) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลาย  
 เรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่นงานวิจัยของจินตนา กระแสชัย (2524: 85)  
 และของละอองกาญจน์ สุวิชัยพาณิชย์ (2520: 146) เป็นต้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก  
 การที่ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาหนังสือตามที่ปรากฏในบัตรรายการ หรือการที่หนังสือบนชั้นมี  
 การจัดเรียงที่สับสนไม่เป็นระเบียบ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการพิจารณาในมุมกลับกันจะพบ  
 ว่า การค้นหาวัสดุห้องสมุดตามชั้นนั้น จะทำให้ผู้ใช้หอสมุดได้พบวัสดุห้องสมุดในสาขา  
 วิชา หรือเนื้อหาใกล้เคียงกับเล่มที่ผู้ใช้ต้องการซึ่งอาจทดแทนเล่มที่ผู้ใช้ต้องการได้บ้าง  
 ความสมควร ทั้งนี้เพราะแต่ละห้องสมุดย่อมมีระบบการจัดหมู่หนังสือซึ่งส่วนใหญ่เป็นการ  
 แยกและจัดประเภทหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดที่มีเนื้อหาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหรือใกล้เคียงกันไว้  
 ด้วยกัน

### 3. สภาพของหอสมุดกลาง

การมีที่ทิ้งซึ่งสะดวกในการมาใช้ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้  
 ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทนิยมมาใช้หอสมุดกลางในระบับสูงสุด เมื่อเทียบกับห้องสมุดแห่ง  
 อื่น ๆ ทั้งนี้เพราะทั้งอยู่ใกล้คณะหรือสถาบันหรือที่พักของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามหาก  
 ได้พิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วจะพบว่า การที่หอสมุดกลางมีที่ทิ้งตามที่เป็นอย่างอยู่ใน  
 ปัจจุบันนั้น ย่อมสะดวกแก่การมาใช้ของผู้ใช้เพียงบางกลุ่มซึ่งอยู่ในคณะที่มีที่ทิ้งใกล้เคียง  
 กับหอสมุดกลาง ส่วนผู้ใช้ในคณะซึ่งอยู่ไกลออกไปมักจะไม่น่าใช้บริการ หรือไม่มีโอกาส  
 ที่จะมาใช้บริการ กังจะพอสังเกตได้จากจำนวนนิสิตในแต่ละคณะที่มาสมัครเป็นสมาชิก  
 สถาบันวิทยบริการ (ตารางที่ 3)

นอกจากนี้การมีเวลาเปิดทำการที่เหมาะสมจะเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้หอสมุดกลาง



มาใช้หรือมีโอกาสมาใช้หอสมุดกลางมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่ผู้ใช้  
นิยมมาใช้ได้แก่ เวลา 13.00-16.00 น. และเวลา 16.00-19.00 น. (ตารางที่  
14)

ในขณะที่การมีวัสดุห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการ เป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดในการ  
เลือกใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละประเภท อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละ  
ประเภทจะต้องการใช้วัสดุห้องสมุดที่แตกต่างกันได้แก่ นิสิตปริญญาตรี และบุคลากรอื่น ๆ  
ของมหาวิทยาลัย ใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทยในระดับสูงที่สุด นิสิตบัณฑิตศึกษาใช้วิทยา-  
นิพนธ์ในระดับสูงที่สุด ส่วนอาจารย์ใช้หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศในระดับสูงที่สุด  
ทั้งนี้ หมายถึงระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับการใช้วัสดุห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ของผู้ใช้แต่ละ  
ประเภท (ตารางที่ 17) เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยสำคัญในการกำหนดการใช้วัสดุห้อง-  
สมุดประเภทต่าง ๆ ของผู้ใช้แต่ละประเภทนั้นมิใช่ความต้องการเพียงอย่างเดียว แต่  
ยังได้แก่อุปสรรคทางด้านภาษา และข้อกำหนดของหลักสูตรการเรียนการสอนอีกด้วย  
โดยอาจพิจารณาได้จากกรณีที่นิสิตปริญญาตรีและบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยใช้  
หนังสือทั่วไปภาษาไทย ซึ่งย่อมไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้ทั้ง 2 ประเภทมีความต้องการเพียง  
เท่านั้น แต่อาจเป็นผลสืบเนื่องจากอุปสรรคทางด้านภาษาซึ่งกีดกันมิให้ผู้ใช้ใช้วัสดุห้องสมุด  
ภาษาต่างประเทศก็เป็นได้ และกรณีที่นิสิตบัณฑิตศึกษาใช้วิทยานิพนธ์มากกว่าวัสดุห้องสมุด  
ประเภทอื่น ๆ นั้นย่อมเป็นผลสืบเนื่องจากหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งกำหนดให้นิสิต  
เกือบทุกสาขาวิชาต้องเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ นิสิตจึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางและ  
หัวข้อเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ตลอดจนค้นหางานวิจัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของ  
นิสิตเพื่อวิเคราะห์ ประเมิน และเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากงานวิจัยของคนอีกด้วย

ผลจากการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางโดยส่วนรวมเห็นว่า หอสมุดกลาง  
มีวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ไม่เพียง  
พอกับความต้องการของผู้ใช้ ในขณะที่มีความเพียงพอมากกว่าความต้องการใช้ในสาขา  
วิชาปรัชญา ศาสนา ภาษาศาสตร์ ศิลป และภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ ส่วน  
สาขาวิชาความรู้ทั่วไป และวรรณคดีนั้นถือว่ามีความสมดุลกันระหว่างระดับการใช้  
และระดับความเพียงพอของวัสดุห้องสมุด (ตารางที่ 18) การที่หอสมุดกลางมีวัสดุห้อง-  
สมุดในสาขาวิชาต่าง ๆ เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่นั้น เป็นผลสืบเนื่องจาก



ความสามารถในการจัดหาวัสดุห้องสมุดของหอสมุดกลาง ประกอบกับปัจจัยอื่น ๆ อีก 4 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง ทิศทางการเรียนการสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งหอสมุดกลางจำเป็นต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อจัดหาวัสดุห้องสมุดให้เพียงพอับความต้องการใช้อย่างแท้จริง ประการที่สอง การที่บางสาขาวิชามีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงในค่านิยมเชตและเนื้อหา ที่เห็นได้ชัดคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ซึ่งเป็นผลให้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาดังกล่าวเพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการจัดหาจึงต้องคำนึงถึงความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เสมอ ประการที่สาม การที่ผู้ใช้นิยมใช้วัสดุห้องสมุดภาษาไทย อันเป็นผลสืบเนื่องจากอุปสรรคทางด้านภาษา ในขณะที่บางสาขาวิชามีการผลิตวัสดุห้องสมุดภาษาไทยไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ซึ่งแม้หอสมุดกลางจะจัดหาวัสดุห้องสมุดภาษาต่างประเทศในสาขาวิชาดังกล่าวเป็นการทดแทน แต่ผู้ใช้มักไม่นิยมใช้เพราะมีปัญหาในการทำความเข้าใจภาษาคำต่างประเทศ อันเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการจัดหาวัสดุห้องสมุดอย่างยิ่ง และประการสุดท้าย การที่วัสดุห้องสมุดในบางสาขาวิชามีราคาค่อนข้างสูง ทำให้การจัดหาเป็นจำนวนหน่วยน้อยลงเมื่อเทียบกับวัสดุห้องสมุดในสาขาวิชาอื่น ๆ ที่มีราคาต่ำกว่า จึงเป็นผลให้วัสดุห้องสมุดในสาขาวิชานั้น ๆ ไม่เพียงพอแก่การใช้

นอกเหนือจากการมีวัสดุห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริงแล้ว การมีบริการห้องสมุด ที่มีประสิทธิภาพยังมีส่วนช่วยส่งเสริมความนิยมใช้ห้องสมุดอีกด้วย บริการของหอสมุดกลางนั้นมีอยู่มากมายหลายประเภท แต่บริการที่ผู้ใช้ทุกประเภทใช้ในระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับบริการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ บริการจ่าย-รับหนังสือ เพื่อคัดค่อยืมและคืนหนังสือ ส่วนบริการประเภทอื่นๆ นั้น มีผู้ใช้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ เป็นที่น่าสังเกตว่าบริการทุกประเภทของหอสมุดกลาง จะสามารถสนองความต้องการในระดับต่าง ๆ ของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นคว้าภายในหอสมุดกลาง หรือบริการหนังสือจองจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสใช้วัสดุห้องสมุดที่มีอยู่ในจำนวนจำกัดได้โดยทั่วถึงกันแม้จะเป็นช่วงเวลาสั้นกว่าปรกติก็ตาม เป็นต้น (ตารางที่ 19 และ 20) ผลจากการวิจัยซึ่งระบุว่าผู้ใช้บริการเหล่านั้น



ในระดับก่อนข้างคำ เป็นสิ่งที่ควรคำนึงว่า เพราะเหตุใดผู้ใช้หอสมุดกลางจึงไม่ใช้บริการเหล่านั้น อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบว่าหอสมุดกลางมีบริการในลักษณะดังกล่าว ซึ่งทางแก้ไขก็คือ การประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวให้ได้รับทราบกันอย่างแพร่หลายในบรรดาผู้ใช้บริการ ในทางกลับกันควรพิจารณาว่าหอสมุดกลางได้ดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด ในอันที่จะทำให้บริการประเภทต่าง ๆ นั้นอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้หอสมุดกลาง มีบุคลากรซึ่งรับผิดชอบบริการเหล่านั้นโดยตรงหรือไม่ มีการติดตามประเมินผลของการให้บริการหรือไม่ ตลอดจนได้ค้นหาวิธีทางที่จะแก้ไขปัญหาของการบริการเหล่านั้นมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพของผู้ใช้หอสมุดกลาง ลักษณะการใช้ห้องสมุด และสภาพของหอสมุดกลางยืนยันว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ประการข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างใกล้ชิด ปัญหาซึ่งเกิดขึ้นขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งย่อมสามารถก่อให้เกิดปัญหาให้กับองค์ประกอบอื่น ๆ เกี่ยวเนื่องกันเป็นลูกโซ่ได้ ดังนั้นในการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานของหอสมุดกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ประการร่วมกันเสมอ

ในการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านใดด้านหนึ่งของห้องสมุด ย่อมต้องพิจารณาจากความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ตามปกติผู้ใช้บริการทุกประเภทย่อมมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ เป็น 2 ระดับ กล่าวคือ มีความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยต่อบริการที่ได้รับเป็นเบื้องต้น และมีความคาดหวังมากหรือน้อยที่จะให้บริบริการมีลักษณะที่สมบูรณ์ตามความต้องการอีกระดับหนึ่ง การนำค่าของความคิดเห็นทั้ง 2 ประเภทมาเปรียบเทียบกันด้วยวิธีการทางสถิติ ย่อมแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังในระดับต่าง ๆ อย่างชัดเจน นับตั้งแต่ความแตกต่างในจำนวนน้อยไปจนถึงความแตกต่างในจำนวนมากซึ่งเป็นกรณีซึ่งถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในอันที่จะปรับปรุงงานด้านใดด้านหนึ่ง อย่างไรก็ดีในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น มิได้หมายความว่า จะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสมอไป เพราะบางกรณีสิ่งที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่ง เป็นสิ่งซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ อีกมากมาย ด้วยเหตุนี้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริการต่าง ๆ จึงต้อง



พิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประกอบกับดุลยพินิจที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่บรรณารักษ์และบุคลากรอื่น ๆ ของห้องสมุด ✎

บริการจ่าย-รับเป็นงานบริการที่สำคัญประเภทหนึ่งของห้องสมุด และโดยที่ควรคิดค้ำกับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ การปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นจึงควรพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นส่วนประกอบ ทั้งนี้อาจพิจารณาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมถึงความแตกต่างระหว่างระดับความคิดเห็นทั้ง 2 ประการนี้ด้วย ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทที่มีต่อบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบอื่น ๆ ตลอดจนพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมาเพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บ้านอาคารสถานที่โดยทั่วไป ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมาก และคาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลางโดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจเกือบทุกเรื่องจนปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับมากแสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ว่า สภาพบ้านอาคารสถานที่โดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์พอใช้ถึงเกณฑ์ดี แต่การมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจนั้น หมายถึงความต้องการของผู้ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขอาคารสถานที่โดยทั่ว ๆ ไปในเรื่องนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้หอสมุดกลางกลับมีระดับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในเรื่อง ทางเข้าของอาคาร ซึ่งเห็นได้ง่าย มีห้องโถงกว้างขวางดีจากทางเข้า และมีที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม จนปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บางประเภทนั้นจะไม่ปรากฏความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในเรื่อง เคาน์เตอร์จ่าย-รับ ซึ่งมีบริเวณกว้างขวางหน้าเคาน์เตอร์ และมีแสงสว่างและการระบายอากาศดี ตลอดจนเรื่องบันไดทางขึ้นและลิฟท์อยู่ในจุดศูนย์กลางของอาคารสามารถไปยังห้องต่างๆ ได้สะดวกอีกด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า โดยทั่ว ๆ ไปผู้ใช้หอสมุดกลางน่าจะมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างและรูปแบบดั้งเดิมของอาคารซึ่งสถาปนิกได้ออกแบบไว้เพื่อใช้เป็นห้องสมุด



โดยเฉพาะ แต่เนื่องจากความจำกัดในค่านเนื้อที่ทำให้หอสมุดกลางต้องจัดวางตู้บัตรรายการ หรือชั้นแสดงหนังสือใหม่ไว้ในตำแหน่งซึ่งปิดขวางทางระหว่างทางเข้ากับเคาน์เตอร์จ่าย-รับ ดังนั้นปัญหาซึ่งเกิดขึ้นในค่านอาคารสถานที่โดยทั่วไปส่วนใหญ่ย่อมสามารถแก้ไขได้เมื่อหอสมุดมีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ มากเพียงพอที่จะสามารถจัดอาคารสถานที่ได้ตามที่สถาปนิกกำหนด ส่วนความตึกเกี่ยวกับเรื่องป้ายและเครื่องหมายภายในอาคารนั้น เป็นความตึกเห็นในระยะเวลายังไม่ได้ตึกทั้งป้ายและเครื่องหมายถาวร และได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขตลอดมาจนได้มีการติดทั้งป้ายและเครื่องหมายถาวรขึ้นภายหลังถึงกระนั้นก็ตาม ผลของการวิจัยในส่วนนี้ยังให้แนวคิดที่ว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้มีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ของอาคาร มีป้ายระบุชั้นของอาคาร ชื่อประเภทของหนังสือในห้องอ่านแต่ละห้อง และมีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจาร์พอร์ ลัทธาธิก (2515: 165) ที่ระบุว่าห้องสมุดควรมีแผนผังแสดงส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ เข้าถึงวัสดุที่ต้องการใช้ได้โดยง่าย

2. ค่านห้องอ่านหนังสือ ผลการวิจัยระบุว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่อง ทั้งนี้ยกเว้นเรื่อง มีแสงสว่างเหมาะสม มีการถ่ายเทอากาศดีและเย็นสบาย และเรื่องการตกแต่งภายในห้องสวยงาม มีบรรยากาศชวนให้เข้าใช้ ซึ่งเป็นการแสดงว่าห้องอ่านหนังสือของหอสมุดกลางมีลักษณะเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้เท่ากับที่ผู้ใช้คาดหวังอันอาจสรุปได้เป็น 2 กรณี กล่าวคือ ผู้ใช้หอสมุดกลางให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luyben และคณะ (1981: 480-481) ที่ว่าผู้ใช้ห้องสมุดให้ความสนใจกับความสวยงามของห้องอ่านหนังสือน้อยกว่าความสงบเงียบไม่มีเสียงรบกวนภายในห้องอ่าน หรืออาจเป็นเพราะหอสมุดกลางได้จัดให้มีสิ่งเหล่านี้มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้แล้ว อย่างไรก็ตาม การที่นิสิตปริญญาตรีและบุคลากรอื่น ๆ คาดหวังว่าหอสมุดกลางควรมีโต๊ะอ่านหนังสือประเภท 6 ที่นั่งในระดับสูงที่สุดนั้น แสดงให้เห็นถึงลักษณะการใช้ห้องสมุดที่แท้จริงของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม ที่ชอบทำงานเป็นกลุ่มและไม่ต้องการใช้สมาธิมาก ในขณะที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจสูงที่สุดในที่นั่งอ่านประเภทโต๊ะอ่านเดี่ยว และยังคาดหวังสูงที่สุดที่จะให้หอสมุดกลางมีที่นั่งอ่านประเภทเก้าอี้บุวมออีกด้วย การที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์มีความต้องการที่นั่งอ่านทั้ง 2 ประเภทนั้น แสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ในการใช้



ห้องสมุดของผู้ใช้ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่เพื่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อนันทนาการ ทั้งนี้การที่หอสมุดกลางจะจัดมุมหรือห้องอ่านเพื่อการพักผ่อนขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดของผู้ที่มาใช้หอสมุดกลางอยู่แล้ว ยังเป็นการเชิญชวนให้มิผู้มาใช้หอสมุดกลางเพิ่มขึ้นอีกด้วย ดังปรากฏจากผลการวิจัยของ Harlow (1963: 301) และของ Stockard และคณะ (1978: 145) ที่ระบุว่าห้องสมุดที่จัดให้มีห้องอ่านหนังสือเพื่อการพักผ่อนจะช่วยกระตุ้นให้มิผู้มาใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นด้วย

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการจัดห้องอ่านหนังสือตามความคิดของผู้ใช้หอสมุดกลางได้แก่ ขนาดของชั้นหนังสือที่พอเหมาะ การจัดชั้นหนังสือและที่นั่งอ่านในตำแหน่งที่เหมาะสมสะดวกในการเข้าใช้ และการมีปริมาณที่นั่งอ่านที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลาง ซึ่งผลการวิจัยในทำนองดังกล่าวนี้ ได้ปรากฏมาแล้วในงานวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายเรื่อง เช่นงานวิจัยของละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 149) และทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: 240) เป็นต้น

ส่วนการที่ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่และระดับมากนั้น แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อสภาพของห้องอ่านที่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่องแล้ว ย่อมแสดงว่ายังมีความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงห้องอ่านหนังสือในหลาย ๆ เรื่อง เช่น เรื่องชั้นหนังสือมีป้ายระบุหมวดหมู่หนังสือในแต่ละชั้นอย่างชัดเจน เรื่องจำนวนที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ เป็นต้น

3. ก้านการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทให้ความสำคัญกับการที่หนังสือมีเนื้อหาทันสมัย และมีสภาพที่ไม่ชำรุดเป็นอย่างมาก โดยมีความคิดเห็นว่าหนังสือของหอสมุดกลางมีเนื้อหาที่เก่าล้าสมัยและชำรุด ถ้าพิจารณาตามสภาพความเป็นจริงหนังสือที่ได้อ่านการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการแล้วจะได้รับการส่งออกมาให้บริการโดยจัดเรียงชั้นชั้นในห้องอ่านอย่างสม่ำเสมอ แต่การที่มีผู้ใช้หรือยืมหนังสือดังกล่าวทำให้หนังสือใหม่เหล่านั้นไม่อยู่ที่ชั้น คงเหลือเพียงหนังสือเก่าล้าสมัยและชำรุดไม่มีผู้ต้องการใช้ ภาพที่ปรากฏแก่สายตาของผู้ใช้หอสมุดกลางในช่วงเวลาส่วนใหญ่จึงเป็นภาพของหนังสือเก่าล้าสมัยทั้งสิ้น หนทางแก้ไขซึ่งหอสมุดกลางได้กระทำ



อยู่บ้างแล้วได้แก่ การจัดทำรายชื่อนั่งหนังสือใหม่ การจัดแสดงหนังสือใหม่ และการแยกหนังสือเก่าล้าสมัยออกไปเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ ซึ่งประการหลัง ผลจากการวิจัยในครั้งนี้นี้ยืนยันว่าผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจสูงที่สุดพ้องกันในเรื่อง การแยกเก็บหนังสือภาษาต่างประเทศที่ล้าสมัยไว้ในห้องเก็บหนังสือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปรกตวิสัยของผู้ใช้หอสมุดที่จะต้องการข้อมูลที่ใหม่และทันสมัยโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเลือกข้อมูลใหม่ออกจากข้อมูลเก่าและใหม่ที่อยู่ปะปนกัน แต่เก็บหอสมุดกลางได้เคยมีนโยบายในการแยกหนังสือที่ล้าสมัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือ ต่อมาจึงได้ล้มเลิกนโยบายดังกล่าวในส่วนที่เป็นหนังสือภาษาไทยโดยให้นำหนังสือห้องเก็บภาษาไทยรวมกับหนังสือทั่วไปภาษาไทยจัดเรียงขึ้นชั้นตามหมวดหมู่ในห้องอ่านหนังสือ เช่นเดียวกับหนังสือใหม่ ส่วนหนังสือห้องเก็บภาษาต่างประเทศนั้นยังคงแยกเก็บไว้เป็นสัดส่วนต่างหากจากหนังสือใหม่ในห้องอ่านหนังสือทั้ง 4 ห้องโดยมิได้มีการคัดเลือกหนังสือจากห้องอ่านเพื่อจัดเก็บเป็นหนังสือห้องเก็บต่อไปแต่อย่างใด ภัยเหตุนี้จึงสมควรทบทวนนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บหนังสือในห้องเก็บหนังสือใหม่อีกครั้งหนึ่ง เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่เคยปฏิบัติมานานโดยมิได้มีการประเมินผลการทำงานแล้ว ผลจากการวิจัยยังสนับสนุนว่าผู้ใช้หอสมุดกลางนิยมนโยบายการจัดเก็บในวิธีดังกล่าวอีกด้วย ส่วนการจัดทำรายชื่อนั่งหนังสือใหม่ การจัดแสดงหนังสือใหม่นั้นถือเป็นการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือใหม่ของหอสมุดกลางในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้กระทำต่อเนื่อง หรือขาดตอนเป็นระยะ ๆ เรื่อยมา ทั้งนี้มิได้มีการประเมินผลหรือติดตามผลให้ได้ข้อสรุปที่แท้จริงว่า วิธีการดังกล่าวมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขปัญหาหรือขจัดข้อสงสัยของผู้ใช้หอสมุดกลางเกี่ยวกับสภาพของหนังสือได้หรือไม่ และมีวิธีการใดที่เหมาะสมและได้ผลที่แน่นอนกว่า จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับสภาพหนังสือของหอสมุดกลางทั้งหมดนั้น หอสมุดกลางได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขไปบ้างแล้ว หากแต่ต้องเร่งรัดการทำงานให้รวดเร็วและได้ผลสรุปที่แน่นอนเท่านั้น

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นการยืนยันผลการวิจัยของวรสิริ ชรรณประกิจษ์ (2524: 123) และละอองกาญจน์ สุริชัยพานิชย์ (2520: 147-148) ที่ว่าผู้ใช้หอสมุดต้องการให้หนังสือได้รับการเรียงอย่างถูกต้องบนชั้น ไม่สับสน กล่าวคือผู้ใช้หอสมุดกลางพึงพอใจที่หนังสือได้รับการจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบตามลำดับเลขหมู่ ไม่สับสนผิดที่ ในขณะที่เกี่ยวกับก็มีความคาดหวังในเรื่องนี้ในระดับมากด้วย นอกจากนี้ผู้ใช้หอสมุดกลางยัง



มีความคิดเห็นว่าบริการจ่าย-รับควรจัดเรียงหนังสือที่ไม่มีผู้ต้องการใช้หรือที่มีผู้ยืมไปนำมาคืนชั้นชั้นโดยเร็วอีกด้วยเพื่อให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสใช้หนังสือที่ต้องการรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การที่ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ และระดับมากในด้านการจัดชั้นและสภาพหนังสือนั้นแสดงว่าการจัดชั้นและสภาพหนังสืออยู่ในเกณฑ์พอใช้เป็นส่วนใหญ่ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงความจำเป็นในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม

4. ด้านบริการประเภทต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับ บริการประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญของบริการจ่าย-รับประกอบด้วย บริการทำบัตรสมาชิกา บริการให้ยืมและรับหนังสือคืน การทวงและการปรับ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ล้วนเป็นบริการซึ่งต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดโดยตรง การบริการดังกล่าวจึงมีการกำหนดขั้นตอนขึ้นไว้เป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรของบริการจ่าย-รับจะปฏิบัติแก่ผู้ใช้ทุกคนในลักษณะเดียวกัน ผลจากการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางบางประเภทยอมรับวิธีการและหลักปฏิบัติของบริการจ่าย-รับที่ได้กำหนดขึ้นไว้สำหรับบริการประเภทต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิกา บริการให้ยืมและรับหนังสือคืน ซึ่งปรากฏความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในบางเรื่องหรือในผู้ใช้บางประเภทเท่านั้น เช่น ผู้ใช้บริการทุกประเภท ยกเว้นอาจารย์มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่อง ผู้ที่มีบัตรสมาชิกา เกิมต้องนำมาด้วยเมื่อขอทำบัตรใหม่ หรือนิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทุกเรื่องในด้านบริการให้ยืมหนังสือในขณะที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในด้านดังกล่าว เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ จะพบว่า การยอมรับวิธีการและหลักปฏิบัติของบริการจ่าย-รับของผู้ใช้หอสมุดกลางขึ้นอยู่กับวิธีการและหลักปฏิบัติเหล่านั้นสามารถนำมาซึ่ง ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องรัดกุม ความไม่มีปัญหาในการรับบริการของผู้ใช้ และการได้รับสิทธิอันพึงได้ของผู้ใช้แต่ละคน อาทิเช่น ในด้านบริการรับคืนหนังสือผู้ใช้เกือบทุกประเภทพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสามารถคืนหนังสือได้แม้ไม่ได้นำบัตรสมาชิกามาด้วย โดยลงชื่อคืนในสมุดที่ทางบริการจ่าย-รับจัด



ไว้ให้ หรือในด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ให้แก่ผู้ใช้แต่ละประเภทแตกต่างกันนั้นปรากฏว่านิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์คาคหวังในระดับสูงที่สุด นิสิตปริญญาตรีคาคหวังสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ไปติดต่อยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะวันพุธและวันศุกร์ เป็นคน ค่ายเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า ในการกำหนดขั้นตอน วิธีการและหลักปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับประเภทต่าง ๆ ควรคำนึงถึง ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องรัดกุม ความไม่มีปัญหาในการรับบริการของผู้ใช้หอสมุดกลาง และการได้รับสิทธิอันพึงได้ของผู้ใช้แต่ละคนไว้เป็นสำคัญ ส่วนขั้นตอน วิธีการ และหลักการปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนั้นจะซับซ้อนยุ่งยากหรือไม่อย่างไรนั้น เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริการจ่าย-รับที่จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ได้รับทราบต่อไป ทั้งนี้ผลจากการวิจัยสามารถนำมายืนยันได้ว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บริการจ่าย-รับปฏิบัติตามขั้นตอน วิธีการ และหลักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างจริงจังมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

5. ค่านิยมบุคลากรของบริการจ่าย-รับ ผลจากการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการให้บริการตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการค้นหาหนังสือตามชั้น และจากแหล่งอื่น ๆ จนทราบที่อยู่ของหนังสือ แต่ผลการวิจัยอีกส่วนหนึ่งกลับระบุว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญแก่บุคลากรของห้องสมุดในระดับน้อยโดยจะคำนึงถึงความช่วยเหลือของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในระดับต่ำกว่าองค์ประกอบในการเลือกใช้ห้องสมุดอื่น ๆ รวมถึงการไม่นิยมสอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เมื่อต้องการค้นหาวัสดุห้องสมุดด้วย อย่างไรก็ตามการพิจารณาจากผลการวิจัย 2 ส่วนข้างต้นประกอบกันจะสามารถจำแนกระดับความต้องการของผู้ใช้ออกเป็น 2 ระดับได้แก่ ความต้องการช่วยเหลือตนเองเป็นเบื้องต้น เมื่อไม่สามารถช่วยตนเองจึงเรียกร้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเป็นระดับต่อมา บุคลากรห้องสมุดซึ่งรวมถึงบุคลากรของบริการจ่าย-รับสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ได้หลายลักษณะ ที่ผู้ใช้หอสมุดกลางพึงพอใจสูงสุดได้แก่เรื่อง คอบค้ำถามและชี้ทิศทางภายในหอสมุดกลางอย่างถูกต้อง สามารถอธิบายรายละเอียดของระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง และแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง ในขณะที่ยังคาคหวังสูงสุดในเรื่องช่วยค้นหาหนังสือเกี่ยวกับหนังสือที่ไม่อยู่บนชั้น และช่วยค้นหาหนังสือตามชั้นอีกด้วย การช่วยเหลือผู้ใช้บริการควรทำด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการ



พฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นนั้นจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางที่จะมีต่อบริการต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยของ Kazlauskas (1976: 132)

ผลจากการวิจัยที่ระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของบุคลากรของบริการจ่าย-รับในระดับปานกลาง แต่คาดหวังในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานต้องการให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมดังกล่าวให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม โดยปรกติผู้ใช้บริการมักคัดสรรพฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่จากหน้าตาท่าทางและกิริยาอาการที่ปรากฏซึ่งบ่อยครั้งไม่ใช่ข้อบ่งชี้ถึงความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้ในขณะนั้น จากทัศนคติของบุคลากรของบริการจ่าย-รับมักได้รับการกำหนดให้มีการแสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ มักทำหน้าอ หรือพูดจาไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคลากรของบริการจ่าย-รับต้องรับผิดชอบงานหลายๆ ด้านเพราะปัญหาการขาดแคลนบุคลากร (อัมพร ที่ชะระ 2517: 3-5) แม้ในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวก็มิได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไป ขณะเดียวกันยังปรากฏเสียงร้องเรียนจากผู้ใช้อหอสมุดกลางเสมอว่าเจ้าหน้าที่มักแสดงกิริยาคล้ายไม่เต็มใจให้บริการ มีสีหน้าบึ้งตึง ไม่ยิ้มแย้ม ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ยังยืนยันความคิดเห็นของผู้ใช้อหอสมุดกลางในลักษณะเดิมอีกด้วย หากย้อนพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงจะพบว่า การที่บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีพฤติกรรมการแสดงออกในลักษณะ เช่นนั้นส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการที่บุคลากรเหล่านั้นต้องรับผิดชอบงานมากมายหลายด้านเพราะไม่มีกำลังคนเพียงพอ ความเหน็ดเหนื่อยเป็นสาเหตุของอารมณ์ที่ฉุนเฉียวและหงุดหงิดง่าย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขซึ่งทำได้เพียงหาหนทางผ่อนคลายเป็นไปในทางที่ดีขึ้น เช่น การขอยืมตัวบุคลากรจากฝ่ายงานอื่น ๆ มาช่วยงานเพื่อแบ่งเบาภาระในบางช่วงเวลาที่จำเป็นรีบด่วน การจ้างเจ้าหน้าที่หรือนิสิตช่วยงานเพื่อปฏิบัติงานล่วงเวลา เป็นต้น และโดยที่ปัญหาทั้งลึ้นนั้นเกิดขึ้นกับผู้ใช้โดยตรงจึงเป็นการสมควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้รับทราบถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรบ้างตามสมควรเพื่อผู้ใช้บริการได้เข้าใจถึงสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริง อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาในมุมกลับปรากฏว่า พฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรนั้นอีกส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะอุปนิสัยของบุคลากรเอง ในกรณีนี้การแก้ไขโดยตรงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ผู้ควบคุมงานบริการจ่าย-รับในอันที่จะกวักชันดูแลพฤติกรรม การ



ตกเคื่อน การให้คำแนะนำวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในค่านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ และค่านบริการช่วยเหลือผู้ใช้ปรากฏในระดับปานกลางทุกเรื่อง ซึ่งแสดงว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้ แต่เนื่องจากผู้ใช้หอสมุดกลางคาดหวังในระดับมาทุกเรื่องและยังปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจทุกเรื่องอีกด้วย จึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับปรับปรุงคุณสมบัติและลักษณะการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

6. ค่านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ผลจากการวิจัย แสดงว่าผู้ใช้หอสมุดกลางให้ความสำคัญกับระเบียบการเข้าใช้หอสมุดกลางว่าด้วยเรื่อง ห้ามมิให้รับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มหรือสูบบุหรี่ภายในหอสมุดกลาง และเรื่องห้ามผู้ใช้พูดคุยหรือส่งเสียงดังภายในหอสมุดกลาง ซึ่งผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดสอดคล้องกัน การที่ผู้ใช้เห็นความสำคัญของระเบียบทั้ง 2 ประการนี้ย่อมแสดงว่าผู้ใช้หอสมุดกลางในส่วนที่ออกแบบสอบถามนี้ตระหนักถึงลักษณะและสภาพอันควรจะเป็นของห้องสมุดว่าเป็นสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่ใช่สถานที่รับประทานหรือสูบบุหรี่ และไม่ใช่สถานที่เพื่อการพบปะพูดคุยหรือสรวลเสเฮฮา สิ่งที่ควรคำนึงถึงอย่างยิ่งก็คือผู้ใช้หอสมุดกลางในปัจจุบันมักไม่ปฏิบัติตามระเบียบการเข้าใช้หอสมุดกลางทั้ง 2 ประการทั้ง ๆ ที่ระเบียบดังกล่าวนี้คือ มารยาทขั้นพื้นฐานในการเข้าใช้ห้องสมุดทุก ๆ แห่งที่ควรได้รับการปลูกฝังมาแต่เยาว์วัยในโรงเรียน หรือแม้แต่ในมหาวิทยาลัยก็ตาม การแก้ไขที่กระทำอยู่ได้แก่การตกเคื่อนขอร้องด้วยวาจา หรือแม้แต่การคิดประกาศว่าด้วยระเบียบการเข้าใช้หอสมุดกลางซึ่งน่าจะเป็นสิ่งที่ได้ผลเพราะผลจากการวิจัยครั้งนี้ระบุว่า ผู้ใช้คาดหวังในระดับสูงที่สุดในเรื่องมีการเผยแพร่รายละเอียดของระเบียบไว้อย่างชัดเจน แต่ความเป็นจริงกลับปรากฏว่าไม่ได้ผลเท่าที่ควรทั้งนี้เพราะผู้ใช้ส่วนหนึ่งไม่ได้รับการปลูกฝังให้ตระหนักถึงมารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุดมากตามสมควร เมื่อห่างไกลจากป้ายประกาศ หรือไม่มีบุคลากรของหอสมุดกลางคอยตกเคื่อนขอร้อง ผู้ใช้บางส่วนนั้นจะไม่ปฏิบัติตามระเบียบทันที ด้วยเหตุนี้ ทางแก้ไขทางเดียวที่สมควรจะได้ผลที่สุดคือ การปลูกฝังมารยาทในการเข้าใช้ห้องสมุดตั้งแต่วัยเด็กในโรงเรียน เรื่อยมาจนถึงระดับมหาวิทยาลัยด้วยเพื่อให้กลายเป็นสามัญสำนึกของทุกคนว่าควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อเข้าใช้ห้องสมุด



ตามความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางปรากฏว่าควรปรับปรุงในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับให้ดีขึ้นเกือบทุกเรื่อง โดยผู้ใช้แต่ละประเภทมีระดับความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ เฉพาะอย่างยิ่งนิสิตปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจจนปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง การปรับปรุงระเบียบและกฎเกณฑ์อาจกระทำได้หลายลักษณะได้แก่ การปรับปรุงรายละเอียดของระเบียบให้รัดกุมยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และการปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้แก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทในลักษณะเดียวกัน เว้นแต่ระเบียบและกฎเกณฑ์จะกำหนดความแตกต่างไว้แล้ว เช่น ระเบียบว่าด้วยระยะเวลาและจำนวนเล่มในการยืมหนังสือ เป็นต้น

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความพึงพอใจต่อบริการจ่าย-รับในค่านต่าง ๆ ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ในระดับน้อยและระดับมากพอสมควร และในระดับน้อยที่สุดเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยสามารถพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจคือ ผลเฉลี่ยค่าตอบของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางแสดงถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแม้จะไม่สอดคล้องอย่างสมบูรณ์ก็ตามแต่โดยส่วนรวมแล้วถือว่ารับกับสมมติฐานในฐานะที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อยเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าบางหัวข้อจะมีความพึงพอใจมากก็ตาม สำหรับสมมติฐานที่ว่า ผลเฉลี่ยค่าตอบของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางแสดงถึงความคาดหวังในระดับมากและมากที่สุดนั้นปรากฏผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานในบางส่วนเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคาดหวังในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ในระดับมากที่สุดเพียง 2-3 เรื่องเท่านั้น ในขณะที่ความคาดหวังในระดับปานกลางมีจำนวนมากพอควรด้วย และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังปรากฏว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกือบทุกเรื่อง โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ซึ่งนับว่ารับกับสมมติฐานประการที่ 3 ของการวิจัยที่ว่า มีผลต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยทั้งหมดในครั้งนี้นำมาสามารถประมวลความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ได้ว่า บริการจ่าย-รับในค่านต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้ แต่ผู้ใช้ยังมีความต้องการที่จะให้บริการจ่าย-รับมีสภาพที่ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม จึงเป็นความ



ที่จะต้องปรับปรุงบริการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ ทั้งคามหลักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ และคามชั้นคอน วิธีการ และหลักปฏิบัติของงานค้ำต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับ หอ-สมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ข้อเสนอแนะเพื่อค้ำเนินการปรับปรุงงานบริการจ่าย-รับ

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อบริการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ พบว่ายังมีข้อควรพิจารณาเพื่อค้ำเนินการปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นค้ำล้าค้ำก่อนหลังดังต่อไปนี้

#### ค้ำนบริการจ่าย-รับโดยทั่วไป

1. บรรณารักษ์บริการจ่าย-รับควรกำหนดค้ำนโยบายที่แน่นอนและเป็นล้าลักษณะอักษรเพื่อให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับทุกคนยึดเป็นล้าปฏิบัติในการค้ำเนินการกับหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก โดยแจ้งให้บรรณารักษ์ทราบทันทีเมื่อปรากฏว่า มีผู้จองขอใช้หนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งค้ำเนื่องกันเกินกว่า 3 คน เพื่อบรรณารักษ์ได้พิจารณาสั่งการให้ทำหนังสือเล่มค้ำกล่าวเป็นหนังสือจองซึ่งจะมีระยะเวลาการยืมล้าลงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้ใช้หนังสือโดยทั่วถึงกันมากขึ้น หากบรรณารักษ์พิจารณาว่าการจองหนังสือค้ำกล่าวให้มีเวลาให้มีเวลายืมล้าลงยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาค้ำต้องการใช้หนังสือจำนวนมากได้ ควรเสนองานพัฒนาทรัพยากรให้จัดหาหนังสือค้ำกล่าวเพิ่มเกิมนทันที

2. บริการจ่าย-รับควรกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดแสดงหนังสือใหม่อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ใช้หอสมุดกลางทราบถึงระเบียบปฏิบัติในการขอใช้และขอยืมหนังสือใหม่ซึ่งอยู่ในระหว่างการจัดแสดง

3. เพื่อขจัดปัญหาในค้ำนความเข้าใจคล้าเคลือบของใช้ที่จะมีต่อบริการจ่าย-รับในค้ำต่าง ๆ ควรหาวิธีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในค้ำต่าง ๆ ของบริการจ่าย-รับ ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในลักษณะเกิมน ทั้งนี้เพื่อเป็นการทบทวนความเข้าใจของผู้ใช้หอสมุดกลางให้เป็นระบบเดียวกันอีกค้ำ



### ค่านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ

4. บรรณารักษ์จ่าย-รับ ควรกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการประชุมเพื่อพบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรจ่าย-รับทุกคนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อทราบถึงทัศนคติและวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้าของบุคลากรดังกล่าว เพื่อทราบถึงปัญหาซึ่งเกิดขึ้นจากการให้บริการในจุดต่าง ๆ ทั้งที่เคาน์เตอร์จ่าย-รับและห้องอ่านหนังสือ และที่สำคัญเพื่อแนะนำวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งในค่านงานที่คงติดต่อกับผู้ใช้บริการและงานที่เป็นงานเทคนิคของบริการจ่าย-รับได้ทันต่อเหตุการณ์

5. บุคลากรของบริการจ่าย-รับ ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อกันระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกลางกับบุคลากรของบริการจ่าย-รับทุกคน เป็นเบื้องต้น

### ค่านบริการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด

6. บริการจ่าย-รับควรสร้างระบบที่รัดกุมในการควบคุมหนังสือทุกเล่มที่ไม่ได้อยู่บนชั้นในห้องอ่านหนังสือทุกชั้นตอน นับตั้งแต่ระบบการยืม-คืน การยืมระหว่างห้องสมุด การยืมใช้ภายในห้องวิจัยของอาจารย์ การทวงหนังสือเกินกำหนด และที่สำคัญคือการส่งหนังสือไปซ่อม ระบบที่รัดกุมดังกล่าวนั้นอาจเป็นระบบที่ใช้มือ ระบบกึ่งอัตโนมัติ และระบบอัตโนมัติระบบใดระบบหนึ่งตามความเหมาะสม การมีระบบที่รัดกุมจะช่วยให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการแต่ไม่มีตัวเล่มบนชั้นในห้องอ่านได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7. บุคลากรของบริการจ่าย-รับ ควรให้ความช่วยเหลือผู้ใช้อย่างเต็มที่ทั้งนี้โดยคำนึงว่าบุคลากรคือผู้มีความรู้เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับซึ่งจะสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี แต่บุคลากรไม่สมควรแสดงกิริยาอาการว่าเป็นผู้รู้มากกว่าผู้ใช้บริการ

### ค่านบริการยืมระหว่างห้องสมุด

8. บริการจ่าย-รับควรกำหนดระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถควบคุมหลักฐานการยืมระหว่างห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และเพื่อให้การดำเนินงานค่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



9. เมื่อบริการจ่าย-รับยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์เล่มใดเล่มหนึ่งระหว่างห้องสมุดบ่อยครั้งและบริการจ่าย-รับได้ตรวจสอบแล้วว่าหอสมุดกลางไม่มีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ดังกล่าว บริการจ่าย-รับควรแจ้งให้งานพัฒนาทรัพยากรเพื่อจัดหามาไว้บริการในหอสมุดกลางเพราะการยืมระหว่างห้องสมุดบ่อยครั้งแสดงถึงความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ

#### ค่านบริการให้ยืมหนังสือ

10. เพื่อให้การจองขอใช้หนังสือดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริการจ่าย-รับควรควบคุมขั้นตอนในการยืมและคืน ตลอดจนการทวงหนังสือให้รัดกุม ขณะเดียวกันจะต้องมีวิธีการแจ้งข่าวสารการจองหนังสือแก่ผู้จองได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้จองสามารถมาติดต่อขอรับหนังสือได้ทันภายในเวลาที่กำหนดที่เก็บตัวเล่มไว้ ทั้งนี้อาจใช้ป้ายประกาศหรือมีจดหมายหรือไปรษณียบัตรแจ้งถึงบ้านก็ได้

#### ค่านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ

11. ควรมีการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่เดิม พร้อมกับระบุบทลงโทษด้วย

12. บุคลากรของบริการจ่าย-รับควรใช้ดุลยพินิจในการดูแลความเป็นไปภายในหอสมุดกลางให้สอดคล้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง เช่น การชี้แจงหรือขอร้องอย่างสุภาพเมื่อผู้ใช้ทุกขยเสียงดัง หรือรับประทานขนมภายในหอสมุดกลาง เป็นต้น

#### ค่านการจัดชั้นและสภาพหนังสือ

13. ในการจัดชั้นหรือตรวจชั้นหนังสือ เมื่อพบหนังสือที่เก่าล้าสมัย หรือชำรุดหากอยู่ในสภาพที่ซ่อมแซมดูแลได้ก็ควรจัดทำทันที หากเล่มใดมีสภาพชำรุดมากจนไม่อาจให้บริการได้อีกต่อไปให้อยู่ในดุลยพินิจของบริการจ่าย-รับในการพิจารณาจำหน่ายหนังสือเล่มนั้นออกจากหอสมุดกลางพร้อมกับแจ้งงานพัฒนาทรัพยากรเพื่อจัดหาหนังสือชื่อเรื่องหรือเนื้อหาเดียวกันมาทดแทน ทั้งนี้บริการจ่าย-รับควรดำเนินการในลักษณะดังกล่าวข้างต้นอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอน และวิธีการในการจำหน่ายหนังสือออกหรือการแจ้งงานพัฒนาทรัพยากรเพื่อจัดหาทดแทนไว้เป็นหลักปฏิบัติที่แน่นอน

14. บรรณารักษ์จ่าย-รับ ควรกำหนดตัวบุคคลขึ้นรับผิดชอบในการตรวจชั้นหนังสือนอกเหนือจากการจัดหนังสือชั้นชั้น เพราะนอกจากจะช่วยดูแลหนังสือให้ได้รับการ-



การจัดเรียงอย่างถูกต้องไม่สับสนแล้ว ยังช่วยตรวจตราคุณภาพของหนังสือ หากชำรุด จะได้นำมาซ่อมแซมก่อนที่จะชำรุดมากกว่าเดิม

#### ด้านอาคารสถานที่ทั่วไป

15. ควรปรับปรุงบริเวณที่ใช้ในการจัดแสดงหนังสือใหม่ให้เห็นได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้อาจจัดบริเวณโดยรอบให้เรียกร้องความสนใจของผู้ใช้ที่ผ่านไปมาด้วย

#### ด้านห้องอ่านหนังสือ

16. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านประเภท โต๊ะอ่าน 6 ที่นั่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตปริญญาตรีซึ่งเป็นผู้ใช้ส่วนใหญ่ของหอสมุดกลาง และบุคลากรอื่น ๆ ขณะเดียวกันควรเพิ่มที่นั่งอ่านประเภทอื่น ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ทุกประเภทอีกด้วย

การปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลางทุกคนนั้น เป็นการยากแต่การชี้แจงหรือเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และ ปัญหาในการปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทุกด้านให้ผู้ใช้ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ผู้ใช้เกิดความคุ้นเคย สามารถติดต่อใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ที่สำคัญการติดต่อกับผู้ใช้หอสมุดกลางเป็นประจำจะเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ใช้กับบุคลากรของบริการจ่าย-รับ อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจ ความเห็นใจและไม่ครีจิกที่ผู้ใช้จะมีต่อบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางและบุคลากรด้วย

การกำหนดรายละเอียดของขั้นตอน วิธีการ และหลักปฏิบัติของงานบริการจ่าย-รับด้านต่าง ๆ ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับมีหลักยึดที่แน่นอนนอกเหนือจากบรรณารักษ์ ทำให้สามารถปฏิบัติงานในระบบเดียวกัน และเป็นการสะดวกในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้อาจอยู่ในรูปของคู่มือปฏิบัติงานก็ได้

การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้กับงานบริการจ่าย-รับอาจเป็นหนทางหนึ่งในการปรับปรุงการทำงานของบริการจ่าย-รับให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะสามารถนำมาใช้ได้กับงานหลาย ๆ ด้าน เช่น บริการทำบัตรสมาชิกฯ บริการให้ยืม และรับหนังสือคืน บริการจองหนังสือ และการทวงหนังสือ เป็นต้น อย่างไรก็ตามก่อนที่จะพิจารณานำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานบริการจ่าย-รับ ควรได้มีการเปรียบเทียบผลที่ได้กับค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียว่าคุ้มกันหรือไม่ด้วย



## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะงานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการเท่านั้น แต่ตามความเป็นจริงยังมีการให้บริการแก่ผู้ใช้หอสมุดกลาง ในค่านอื่น ๆ อีก ซึ่งย่อมประสบปัญหาในลักษณะเดียวกันกับบริการจ่าย-รับ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษางานบริการอื่น ๆ ของหอสมุดกลาง โดยใช้วิธีการดำเนินการวิจัยในลักษณะเดียวกันกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกันได้
2. ควรวิจัยต่อเนื่อง โดยที่การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในปีการศึกษา 2525 ดังนั้นความคึกเหินและสภาพความเป็นไปของบริการจ่าย-รับย่อมเปลี่ยนแปลงไปค้วย จึงควรได้มีการวิจัยต่อเนื่องในหัวข้อเดิม วิธีการเดิม เพื่อเป็นการทดสอบผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างน้อยภายในทุก ๆ ช่วงเวลา 5 ปี
3. ควรวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้หอสมุดกลาง เพื่อทราบถึงลักษณะการใช้และลักษณะการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถจัดเตรียมบริการค่านต่าง ๆ ให้รับกับความต่องการที่แท้จริง
4. ควรวิจัยเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบ และวิธีการเผยแพร่ข่าวสารของหอสมุดกลาง เพื่อเลือกวิธีการที่ได้ผลที่สุดในการให้ข่าวแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพราะในช่วงเวลาที่ผ่านมา ผู้ใช้มักไม่ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงในค่านต่าง ๆ ของหอสมุดกลาง แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรงก็ตาม

ศูนย์เพื่อการศึกษา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย