บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

บริการจ่าย-รับ หมายรวมถึง บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุห้องสมุด การจัดหนังสือขึ้นชั้น การทำบัตรสมาชิกและหลักฐานการยืม บริการหนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด การเก็บสถิติการยืม ฯลฯ ด้วยเหตุนี้บริการจ่าย-รับจึงเป็นงานที่ต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด และเป็นเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนภาพของห้องสมุด โดยมีผู้ใช้ห้องสมุดเป็นผู้ตัดสิน (Kazlauskas 1976: 130) ดังนั้น บริการจ่าย-รับหรือการให้ยืมหนังสือและวัสดุอื่นๆ จึงเป็นบริการสำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยบริการจ่าย-รับจัดว่าเป็นบริการสำคัญอันดับแรก เนื่องจากการศึกษาและการสอนในระดับอุดมศึกษานั้นเน้นหนักในด้านส่งเสริมให้ นักศึกษา สามารถศึกษาค้นคว้าวิจัยด้วยตนเอง ฉะนั้นการศึกษาในมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องอาศัยหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ (วนิดา จันทนทัศน์ 2526: 72) การที่ผู้ใช้ส่วนมากยืมหนังสือและวัสดุของห้องสมุดได้โดยสะดวกและรวดเร็ว จึงเท่ากับเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยให้ได้เข้าถึงหนังสือและวัสดุต่างๆ ในห้องสมุดได้มากที่สุด

การที่จะบริหารงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการวางนโยบายจ่าย-รับให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นหลัก เพราะนโยบายสำคัญของการจัดบริการให้ยืมหนังสือคือให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนี้ให้มากที่สุดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ยืมใช้เวลาในการยืมน้อยที่สุด และเกิดความผิดพลาดในกระบวนการน้อยที่สุด (จารุวรรณ สินธุโสภณ 2527: 313) ดังนั้นการกำหนดนโยบายจ่าย-รับจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการวางนโยบายที่ดี ที่จะสามารถควบคุมสิ่งพิมพ์และวัสดุในห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด อันจะทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคนได้รับประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุดได้เท่าเทียมกัน (Netz 1969: 50) ซึ่งตรงกับที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association 1970: 2) ได้กล่าวไว้ว่า "นโยบายการจ่าย-รับควรจะกำหนดขึ้นเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด และเพื่อให้ใช้หนังสือและวัสดุของห้องสมุดได้มากที่สุด" นโยบายจ่าย-รับจึงเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อห้องสมุดและผู้ใช้ห้องสมุด ในด้านห้องสมุดนโยบายจ่าย-รับมีประโยชน์ต่อการวางแนวทางให้งานบริการจ่าย-รับดำเนินไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ และทำให้ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ สำหรับประโยชน์ที่ผู้ใช้ห้องสมุดจะได้รับคือ ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของห้องสมุดได้มากที่สุดตามที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ

ตามที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่า นโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับเป็นงานที่สำคัญมากงานหนึ่งของห้องสมุด เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ ความนิยมของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดจะมากหรือน้อย จึงมักขึ้นอยู่กับงานบริการจ่าย-รับของห้องสมุดเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงจำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ที่มีต่อบริการจ่าย-รับทั้งในด้านบริการ การจัดชั้นหนังสือ บุคลากร ตลอดจนระเบียบและกฎเกณฑ์ของห้องสมุดที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ และจากสาเหตุที่บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น มักประสบปัญหาในด้านต่างๆ เช่นเดียวกับบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแห่งอื่นๆ เช่นผู้ใช้บางส่วนไม่พึงพอใจในบริการต่างๆที่บริการจ่าย-รับจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบรรณารักษ์ของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงมีความสนใจอย่างยิ่ง ที่จะได้ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดและให้งานบริการจ่าย-รับมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับมีทั้งของไทยและต่างประเทศ ซึ่งสามารถจำแนกวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวข้องออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการจ่าย-รับ

การบริหารงานบริการจ่าย-รับให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบและกฎเกณฑ์การยืม-คืนของห้องสมุดซึ่ง ได้แก่ ระยะเวลาการให้ยืม จำนวนเล่มที่ให้ยืม ค่าปรับ ฯลฯ จากงานวิจัยของ Lyons (1981: 326-9) ระบุว่าห้องสมุดควรมีการแก้ไขนโยบายการจ่าย-รับอยู่เสมอและควรมีการพิจารณาว่า ระเบียบการยืม-คืนของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงพอหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มักประสบปัญหาเกี่ยวกับ จำนวนเล่มที่ให้ยืมและระยะเวลาในการให้ยืม ที่แตกต่างกันของอาจารย์

นักศึกษา ตลอดจนบุคลากรอื่นๆของมหาวิทยาลัย จากการวิจัยของ สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association 1970: 2) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาส่วนมากให้อาจารย์ยืมหนังสือได้โดยไม่มีกำหนดเวลาและให้นักศึกษายืมหนังสือได้เป็นเวลานาน 2 สัปดาห์

การเก็บค่าปรับหนังสือเกินกำหนด เป็นวิธีปฏิบัติวิธีหนึ่งของห้องสมุดต่อผู้ใช้ห้องสมุดที่ไม่ส่งคืนหนังสือตามกำหนด จากการวิจัยของ Watkins และ Coker (1970: 548-553) พบว่าห้องสมุดส่วนมากมักเก็บค่าปรับแพง และการเก็บค่าปรับไม่มีผลในการทำให้ผู้ใช้ส่งหนังสือคืนห้องสมุดตามกำหนด และจากงานวิจัยของ Lyons (1981: 326-9) สรุปไว้ว่าการเก็บค่าปรับในอัตราสูงทำให้เกิดผลในแง่ลบต่อผู้ยืมมากกว่าการเก็บค่าปรับในอัตราธรรมดา ในผลการวิจัยของ ทัศนา หาญพล (2519) สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) และวนิดา จินตนานุรักษ์ (2523) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาไม่พึงพอใจการเก็บค่าปรับหนังสือ วารสาร และเอกสาร โดยเฉพาะหนังสือสำรองที่แพงเกินไปและต้องการให้ห้องสมุดลดค่าปรับให้น้อยลง นอกจากนี้มีผลการวิจัยอีกหลายเรื่องที่สำรวจความต้องการและปัญหาในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เช่น ณพิศร กฤตติกากุล (2521) และสุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) พบว่าผู้ใช้ห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุงระเบียบการยืมหนังสือของคณาจารย์และนักศึกษา ให้มีจำนวนเล่มและระยะเวลาให้ยืมเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน และมีความเคร่งครัดในระเบียบข้อบังคับต่อผู้ใช้ทุกประเภทเท่าเทียมกัน

นอกจากการให้ยืมหนังสือแล้ว ยังมีสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นที่ห้องสมุดให้ยืมออกได้ เช่น วารสาร การให้ยืมวารสารของห้องสมุด มักทำให้เกิดปัญหายุ่งยากหลายประการ เช่น ทำให้ผู้ใช้คนอื่นไม่ได้ใช้วารสารที่ตนต้องการ หรือวารสารสูญหาย เป็นต้น จากการวิจัยของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association 1970: 2) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนมากไม่ให้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุด ส่วนการวิจัยของ Sweetland (1978: 171-7) พบว่าห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเปิดอนุญาตให้อาจารย์ยืมวารสารได้ แต่ไม่ให้ยืมวารสารแก่ผู้ใช้กลุ่มอื่น วารสารที่ห้องสมุดให้ยืม ได้แก่ วารสารเล่มปลีกฉบับล่วงเวลาและวารสารเย็บเล่ม สำหรับการดำเนินงานจ่าย-รับวารสารเป็นหน้าที่ของงานบริการจ่าย-รับ หรืองานวารสารเป็นส่วนใหญ่ มีส่วนน้อยที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานบริการตอบคำถามและงานฝ่ายอื่นๆของห้องสมุด ในการดำเนินงานให้บริการยืมวารสารของห้องสมุดในประเทศไทย จากผลการวิจัยของ จารุวรรณ ไกรเทพ (2517) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนมากให้บริการยืมวารสารแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในสถาบันที่ห้องสมุดตั้งอยู่ วารสารที่ให้ยืมเป็นวารสารฉบับล่วงเวลาทั้งที่เย็บเล่ม และไม่ได้

เย็บเล่มและวารสารใหม่ล่าสุด จำนวนที่ให้ยืมคือ 1-3 เล่ม ให้ยืมเป็นระยะเวลานาน 7 วัน สำหรับห้องสมุดที่ให้ยืมวารสารเฉพาะอาจารย์จะให้อาจารย์ยืมวารสารได้โดยไม่มีกำหนดเวลา

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ การสำรวจการใช้และบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยของ ณพิศร กฤตติกากุล (2521) ณีณา สวัสดิสรรพ์ (2522) ทัศนีย์ ขวัญ-สุวรรณ (2521) พะวงพิศ เทียมทิม (2524) และละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) พบว่า บริการจ่าย-รับ เป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักและคุ้นเคยมากที่สุด นอกจากนั้นแล้วจากงานวิจัยของทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521: 223) ยังระบุว่าคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เข้าใช้หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะของตนเอง และห้องสมุดคณะอื่นๆเพื่อไปยืมและคืนหนังสือเท่านั้น

ด้านระบบการทำงานของบริการจ่าย-รับ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้มาก การมีระบบงานที่ดีมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับงานบริการจ่าย-รับ จากผลการวิจัยของ สุริยา ภูละ (2515: 345) ปรากฏว่าระบบการทำงานของบริการจ่าย-รับ ทั้งของไทยและต่างประเทศมีใช้ตั้งแต่ระบบที่ใช้มือ (Manual System) จนถึงระบบอัตโนมัติ(Automated System) ส่วนการที่จะตัดสินว่าระบบการทำงานแบบใดของห้องสมุดแห่งใดเป็นระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะระบบการทำงานของบริการจ่าย-รับของห้องสมุดแต่ละแห่งย่อมมีข้อแตกต่างกัน อันเป็นผลสืบเนื่องจากสภาพแวดล้อมของบริการจ่าย-รับเหล่านั้นเป็นสำคัญ (จินดา จำเริญ 2519: 171) นอกจากนี้ จากผลการวิจัยของ แก้วตา จันทรวราภา (2526: 165-166) ปรากฏว่าผู้ใช้ห้องสมุดให้การยอมรับวิธีการและหลักปฏิบัติการของบริการจ่าย-รับที่ได้กำหนดขึ้น และผู้ใช้ยังต้องการให้บริการจ่าย-รับปฏิบัติตามขั้นตอน วิธีการ และหลักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

การจัดชั้นหนังสือถือเป็นความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งของบริการจ่าย-รับ จากผลการวิจัยของ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2524: 123) และละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520: 147-147) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมักเกิดความเบื่อหน่ายในการค้นหาหนังสือที่ชั้น เพราะมักพบว่าหนังสือเรียงผิดที่หรือเรียงสับสนยากแก่การค้นหาหนังสือที่ต้องการ นอกจากนี้จากการวิจัยของ Trueswell (1969: 211) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดต่อบริการจ่าย-รับในด้านจำนวนของวัสดุห้องสมุดในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่งยืนยันว่า นักศึกษาจะมีความพึงพอใจ

เมื่อพบว่าห้องสมุดมีหนังสือตรงกับรายวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนั้นๆ โดยไม่คำนึงว่าห้องสมุดจะจัดหมวดหมู่หนังสือดังกล่าวด้วยระบบใด

บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบริการจ่าย-รับ เพราะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยขจัดปัญหาต่างๆที่เกิดกับผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ของบริการจ่าย-รับได้เป็นอย่างดี จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายเรื่อง เช่น งานวิจัยของพะวงพิศ เทียมทิม (2524: 101) ประไพศรี แววเที่ยงธรรม (2523: 167-168) และ แก้วตา จันทรวราภา (2526: 166) ชี้ให้เห็นว่าปัญหาการใช้วัสดุห้องสมุดนั้นส่วนหนึ่งมาจากเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับ กล่าวคือเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับมักไม่ให้ความสนใจและความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นหาวัสดุห้องสมุดเท่าที่ควร และบ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่จ่าย-รับไม่มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดที่ทำงานอยู่ หรือมีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์มากพอ ที่จะตอบคำถาม หรือให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งตรงกับที่ Miller (1973: 469-471) กล่าวไว้ว่า บริการจ่าย-รับต้องการบรรณารักษ์วิชาชีพมากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือผู้ไม่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ เพราะบรรณารักษ์วิชาชีพสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีกว่า และยังสามารถกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ เขียนคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับด้วย

อย่างไรก็ดี จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับในด้านต่างๆ ดังได้กล่าวมาข้างต้นนั้น อาจสรุปได้ว่าการดำเนินงานบริการจ่าย-รับให้ได้ผลดีนั้นควรจะประกอบด้วย นโยบายจ่าย-รับที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นหลักรวมทั้งการปฏิบัติงานจ่าย-รับที่มีประสิทธิภาพ

<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>

1. เพื่อศึกษานโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งการให้ยืมภายในห้องสมุดและระหว่างห้องสมุด

2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. เพื่อทราบความคิดเห็นและความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานจ่าย-รับของห้องสมุด

แนวเหตุผล

1. นโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังไม่สนองความต้องการของผู้ใช้ครบถ้วน

2. ผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องการให้มีบริการจ่าย-รับที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง นโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย-ขอนแก่นนั้น จะศึกษาเฉพาะนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของสมุดกลาง ได้แก่ หนังสือ หนังสือสำรอง วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสาร จุลสาร กฤตภาค และสิ่งพิมพ์พิเศษอื่นๆ ทั้งที่ให้ยืมภายในห้องสมุดและระหว่างห้องสมุด

เนื่องจากคณาจารย์และนักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สำคัญมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากการจัดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งมุ่งหมายจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นสำคัญ การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยมุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่านั้น ดังนั้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณาจารย์และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และปริญญาโทของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำภาคต้นปีการศึกษา 2529 โดยไม่จำกัดปีการศึกษา คณะ เพศและวัย ด้วยการใช้ขนาดตัวอย่างประชากรร้อยละ 25 ของจำนวนคณาจารย์ และร้อยละ 25 ของจำนวนนักศึกษาปริญญาตรี ที่ทำบัตรสมาชิกของหอสมุดกลาง* มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนนักศึกษาปริญญาโทใช้จำนวนประชากรทั้งหมดของนักศึกษาปริญญาโทเนื่องจากมีจำนวนน้อย ดังนั้น

---

* การใช้ขนาดตัวอย่างประชากรร้อยละ 25 เนื่องจากงานวิจัยนี้มีประชากรที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี 1,439 คน และอาจารย์ 815 คน จึงใช้เกณฑ์การเลือกกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ว่า ถ้าจำนวนประชากรทั้งหมดเป็น 100-999 ให้ใช้ขนาดตัวอย่างประชากรร้อยละ 25

จำนวนคณาจารย์กลุ่มตัวอย่างมี 204 คน จำนวนนักศึกษาปริญญาตรีกลุ่มตัวอย่างมี 360 คน และจำนวนนักศึกษาปริญญาโทมี 134 คน รวมตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 698 คน

<u>วิธีดำเนินการวิจัย</u>

1. ศึกษาและค้นคว้าเรื่อง นโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากหนังสือ และเอกสาร ตลอดจนสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2. สัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายหอสมุดกลาง บรรณารักษ์งานบริการจ่าย-รับ

3. ใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันสำหรับประชากร 2 กลุ่ม ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ อาจารย์และนักศึกษา ทั้งนี้โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 การใช้บริการจ่าย-รับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจ่าย-รับ

ส่วนที่ 4 ความต้องการให้หอสมุดกลางปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุด

แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับคณาจารย์และนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คน เพื่อให้ลองตอบและวิจารณ์ข้อบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนเรียบร้อย จากนั้นจึงสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อแจกแก่กลุ่มตัวอย่างประชากร

4. นำแบบสอบถามฉบับจริง ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับตัวอย่างประชากร ซึ่งได้แก่ คณาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 698 คน

5. วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ทางสถิติ คิดค่าคำตอบเป็นร้อยละ

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบาย และการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง อันจะทำให้งานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสนองความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย