

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

1. เพื่อศึกษานโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย-ขอนแก่น ทั้งการให้ยืมภายในห้องสมุดและระหว่างห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับ ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อทราบความคิดเห็นและความต้องการของคณาจารย์ และนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานจ่าย-รับของห้องสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป และสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานบริการจ่าย-รับหนังสือ งานบริการจ่าย-รับวารสาร พร้อมทั้งได้สังเกตการณ์การปฏิบัติงานจ่าย-รับด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลและสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการจ่าย-รับ และสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการให้หอสมุดกลางปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับ โดยได้ทดสอบแบบสอบถามกับคณาจารย์และนักศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 20 คนและได้ปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริงแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ตอน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน ลักษณะคำถามของตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นชนิดให้เติมคำ ชนิดกำหนดคำตอบให้เลือก ส่วนตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณาจารย์และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยที่ทำบัตรสมาชิกหอสมุดกลางในปีการศึกษา 2529 จำนวนรวมทั้งสิ้น 698 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.23 ของผู้ที่มาทำบัตรสมาชิก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 698 ชุด และรับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้หอสมุดกลาง จำนวน 638 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปรากฏว่า ในด้านบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางนั้นปรากฏว่าผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปภาษาไทย มากที่สุด(ร้อยละ 32.96) และหนังสือภาษาต่างประเทศ(ร้อยละ 24.99) รองลงไป ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการใช้บริการยืม-คืนวารสารภาษาไทย (ร้อยละ 18.25) และวารสารภาษาต่างประเทศ (ร้อยละ 10.99) ตามลำดับเป็นอันดับรองลงไป ในการใช้สิ่งพิมพ์ที่ยืมจากหอสมุดกลาง ปรากฏว่าเมื่อยืมสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดไปแล้ว นักศึกษาปริญญาตรีส่วนมาก ร้อยละ 60.00 ใช้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุด แต่อาจารย์ส่วนมาก ร้อยละ 75.33 ใช้สิ่งพิมพ์ในที่พักอาศัยของตนมากกว่า ทั้งนี้เพราะอาจารย์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.14 ไม่มีเวลาอ่านหนังสือในห้องสมุด และอาจารย์ร้อยละ 22.86 เห็นว่าห้องสมุดมีที่นั่งอ่านน้อยไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้ ส่วนการที่นักศึกษาปริญญาตรีใช้สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมากกว่า เพราะห้องสมุดมีอากาศเย็นสบาย (ร้อยละ 45.66) และไม่มีเสียงดังรบกวนเหมือนในที่พักอาศัยของตน (ร้อยละ 28.12)

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการจ่าย-รับของผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท (ร้อยละ 26.20) ใช้บริการนี้ในระหว่างชั่วโมงที่ไม่มีเรียนการสอน และผู้ใช้บริการร้อยละ 46.08 ใช้บริการนี้ไม่สม่ำเสมอ ทั้งนี้แล้วแต่ความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ของผู้ใช้เป็นประการสำคัญ ส่วนเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลาง ปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท ร้อยละ 67.58 เห็นพ้องกันว่า กำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลาง ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. เป็นกำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสม โดยผู้ใช้ห้องสมุดมีความเห็นว่ากำหนดเวลาเปิดให้บริการของหอสมุดกลางที่เหมาะสมในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ควรเป็นเวลา 8.30 - 20.00 น.

ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหอสมุดกลาง และบริการจ่าย-รับหนังสือ และเอกสาร ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ และผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.70 เห็นว่าการแบ่งช่องให้บริการจ่าย-รับหนังสือไม่ชัดเจนพอ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการ

ให้บริการ และผู้ใช้หอสมุดกลางรองลงไป ร้อยละ 38.84 เห็นว่าสถานที่ให้บริการจ่าย-รับหนังสือมีขนาดคับแคบเกินไป

2. ด้านบริการทำบัตรสมาชิก ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท ร้อยละ 53.86 ไม่เห็นด้วยในการที่ผู้ใช้ต้องเสียเงิน 20 บาท เพื่อเป็นค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกใหม่ และผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.71 ไม่เห็นด้วยกับการที่หอสมุดกลางให้สมาชิกห้องสมุดที่ต้องการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หายต้องรอเป็นเวลา 1 เดือน จึงจะทำบัตรสมาชิกใหม่ได้ เพราะเป็นระยะเวลาที่นานเกินไป

3. ด้านบริการจองหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 85.14 ไม่ใช้บริการจองหนังสือของหอสมุดกลาง เพราะยังไม่มี ความจำเป็นต้องใช้บริการดังกล่าว ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการจองหนังสือของหอสมุดกลาง ร้อยละ 32.44 ไม่พึงพอใจบริการจองหนังสือมากที่สุดคือ สาเหตุที่ผู้ใช้ต้องติดตามผลการจองหนังสือด้วยตนเอง ทำให้ผู้ใช้เสียเวลาและได้รับความลำบาก ในการคอยติดตามผลการจอง ส่วนสาเหตุรองลงมาที่ผู้ใช้ ร้อยละ 26.42 ไม่พอใจบริการจองหนังสือคือ การที่หอสมุดกลางไม่ได้จำกัดจำนวนครั้งในการจอง จึงทำให้มีผู้ยืมหนังสือได้ตลอดเวลา หนังสือจึงไม่ได้มีโอกาสดัดเรียงขึ้นชั้น ทำให้ผู้ใช้อื่นไม่ได้มีโอกาสยืมหนังสือเล่มนั้น สำหรับกำหนดเวลาที่บริการจ่าย-รับเก็บหนังสือจองให้ผู้มีสิทธิจองเป็นเวลา 3 วัน โดยถ้าผู้จองไม่มายืมหนังสือในวันบริการจ่าย-รับจะให้ผู้อื่นยืมหนังสือเล่มนั้นได้ ซึ่งผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท (ร้อยละ 49.22) เห็นด้วยกับกำหนดเวลาดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ใช้ ร้อยละ 45.14 เห็นว่าวิธีการแจ้งผลการจองหนังสือ โดยใช้วิธีติดประกาศไว้ที่หอสมุดกลางเป็นวิธีการที่เหมาะสมและเสนอแนะว่าควรแจ้งผลการจองไปตามคณะต่างๆด้วย

4. ด้านบริการหนังสือสำรอง ในการที่หอสมุดกลางขอให้อาจารย์แจ้งรายชื่อหนังสือที่ต้องการจัดเป็นหนังสือสำรอง เพื่อให้นักศึกษาใช้ประกอบการศึกษา ปรากฏว่าอาจารย์ ร้อยละ 46.81 ไม่ได้แจ้งให้หอสมุดกลาง จัดสำรองหนังสือให้แก่นักศึกษา เพราะอาจารย์ เห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นต้องให้หอสมุดกลางจัดสำรองหนังสือ และอาจารย์ ร้อยละ 29.81 เห็นว่า เป็นเพราะหอสมุดกลางไม่มีหนังสือที่ต้องการให้จัดทำเป็นหนังสือสำรอง สำหรับการให้บริการหนังสือสำรอง ปรากฏว่า นักศึกษา ร้อยละ 43.49 ทั้งนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท ไม่เคยใช้บริการหนังสือสำรองเลย เพราะเห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้หนังสือดังกล่าวเป็นอันดับแรก ส่วนสาเหตุอันดับรองลงมาคือ นักศึกษา ร้อยละ 26.91 เห็นว่าเป็น เพราะมีหนังสือส่วนตัวอยู่แล้ว หรือสามารถใช้หนังสือจากแหล่งค้นคว้าอื่นได้ สำหรับความพึงพอใจ

ในการใช้บริการหนังสือสำรอง ปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางทุก ร้อยละ 45.26 ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการหนังสือสำรองเพราะหนังสือสำรองมีกำหนดเวลาให้ยืมได้ไม่นาน เป็นสาเหตุสำคัญประการแรก สาเหตุสำคัญรองลงมาก็คือ ร้อยละ 38.69 เห็นว่าอัตราค่าปรับหนังสือสำรองมีราคาแพงกว่าอัตราค่าปรับหนังสือทั่วไป

5. ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 75.98 ไม่ได้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของหอสมุดกลาง เพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการดังกล่าว เป็นสาเหตุอันดับแรก ส่วนสาเหตุรองลงไปก็ผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.95) ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการนี้เพราะค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดมีราคาแพง และสาเหตุประการที่ 3 คือ ผู้ใช้ร้อยละ 28.40 เห็นว่าได้รับเอกสารช้าไม่ทันความต้องการ

6. ด้านการปรับและการทวงหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.98 เห็นด้วยกับการที่บริการจ่าย-รับ ส่งจดหมายทางถึงผู้ใช้โดยตรง เมื่อผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกว่ากำหนด 7 วัน และผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.39 เห็นด้วยกับการที่บริการจ่าย-รับ ส่งจดหมายทางไปยังภาควิชาหรือแผนกที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ในกรณีที่ผู้ใช้ยังไม่ส่งหนังสือคืนหลังจากที่บริการจ่าย-รับส่งจดหมายทางถึงผู้ใช้โดยตรงแล้ว สำหรับบริการที่บริการจ่าย-รับกำหนดให้อาจารย์ต้องส่งหนังสือคืน เมื่อออกจากมหาวิทยาลัยเป็นระเบียบที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.62 เห็นว่าเหมาะสม แต่ระเบียบที่ให้นักศึกษาทุกระดับต้องส่งหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆคืนให้หอสมุดกลาง เมื่อสิ้นภาคการศึกษา เป็นระเบียบที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.45 เห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนอัตราค่าปรับหนังสือของหอสมุดกลาง ปรากฏว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราค่าปรับหนังสือทุกประเภทมีความเหมาะสมยกเว้นหนังสือสำรอง 1 คืน

7. ด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.37 รู้ระเบียบและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางเป็นอย่างดี โดยผู้ใช้ได้รู้ระเบียบและกฎเกณฑ์เหล่านี้จากคู่มือการใช้ห้องสมุดมากที่สุด (ร้อยละ 40.74) และได้รู้จากป้ายประกาศของห้องสมุดเป็นอันดับรองลงไป (ร้อยละ 25.72) นอกจากนี้ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทส่วนใหญ่ที่ไม่ได้รับทราบข่าวสารการเปลี่ยนแปลงของบริการจ่าย-รับเนื่องจากไม่ได้ติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงของบริการจ่าย-รับเป็นประการสำคัญที่สุด และผู้ใช้ (ร้อยละ 36.41) เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีน้อยจึงทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับข่าวสารการเปลี่ยนแปลงของบริการจ่าย-รับเป็นสาเหตุอันดับรองลงไป

ในด้านกำหนดเวลาการให้ยืมหนังสือแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท ส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.78 เห็นด้วยกับกำหนดเวลาให้ยืมหนังสือทั่วไป และหนังสือสำรอง 7 วัน (ร้อยละ 85.44) แต่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.25 ไม่เห็นด้วยกับกำหนดเวลาให้ยืมหนังสือสำรอง 1 คืน และผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 50.25 ไม่เห็นด้วยกับการที่หอสมุดกลางไม่ให้ยืมวิทยานิพนธ์ จุลสาร และกฤตภาคออกนอกห้องสมุด

ในด้านจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้มีสิทธิยืม ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทมีความพึงพอใจกับจำนวนหนังสือที่ผู้ใช้หอสมุดกลางมีสิทธิยืม ส่วนระเบียบการทำสิ่งพิมพ์หาย ปรากฏว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่เห็นว่าระเบียบในเรื่องนี้มีความเหมาะสม

8. ด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 89.85 เห็นว่าบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือและเอกสารมีความรู้และประสบการณ์มากพอที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.14 เห็นว่าบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือมีความเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางเป็นอย่างดี เมื่อเปรียบเทียบกับด้านความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และมีอัธยาศัยดี (ร้อยละ 74.70) ตลอดจนความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 63.67) จากการสอบถามผู้ใช้ถึงสาเหตุที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการนี้ ปรากฏว่าผู้ใช้บริการ เห็นว่ามีสาเหตุสำคัญๆ ตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอที่จะให้บริการ (ร้อยละ 40.06) ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 32.60) และความไม่สนใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ (ร้อยละ 23.20)

ในด้านบริการจ่าย-รับวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับวารสาร ดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดชั้นวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทส่วนใหญ่ เห็นว่าการที่วารสารค้างตามโต๊ะไม่ได้รับการจัดเรียงชั้นชั้นให้เร็วเท่าที่ควร (ร้อยละ 28.45) วารสารไม่อยู่บนชั้น (ร้อยละ 26.38) และการจัดเรียงวารสารบนชั้นไม่เป็นระเบียบ (ร้อยละ 14.22) เป็นสาเหตุสำคัญตามลำดับที่ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นหาวารสารที่ต้องการได้โดยสะดวก

2. ด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.52 เห็นว่า บริเวณที่ตั้งโต๊ะให้บริการจ่าย-รับวารสาร ซึ่งอยู่ใกล้ทางเข้า-ออกห้องวารสารเป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้ใช้

3. ด้านบริการจ่าย-รับวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลาง ร้อยละ 79.25 ไม่ได้ใช้บริการจ่าย-รับวารสาร เพราะเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการดังกล่าว เป็นสาเหตุอันดับแรกสาเหตุ อันดับแรกลงไป ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 13.28 เห็นว่ามีสาเหตุต่างๆ เช่น ผู้ใช้ต้องการถ่ายสำเนาบทความจากวารสารเป็นบางตอนมากกว่าต้องการยืมวารสารเป็นเล่ม กำหนดเวลาการให้ยืมวารสารได้ไม่นานทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการนำวารสารส่งคืน

4. ด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.40 ไม่เห็นด้วยกับกำหนดเวลาให้ยืมวารสาร แต่ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.82 เห็นด้วยกับอัตราค่าปรับวารสารเกินกำหนดส่ง และผู้ใช้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.57 เห็นด้วยกับการที่หอสมุดกลางกำหนดให้ผู้ใช้มีสิทธิยืมได้ 5 เล่ม/ 1 วัน

5. ด้านบุคลากรของงานบริการจ่าย-รับวารสาร ผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.71 เห็นว่า บุคลากรของงานบริการจ่าย-รับวารสารเข้าใจระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับเป็นอย่างดี และผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 87.67 เห็นว่าบุคลากรของงานบริการจ่าย-รับวารสารมีความรู้รวมทั้งประสบการณ์มากพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่เมื่อเปรียบเทียบกับความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้และมีอัธยาศัยดี (ร้อยละ 80.18) ตลอดจนความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 67.81) นอกจากนั้นสาเหตุที่ผู้ใช้ร้อยละ 39.33 เห็นว่าการที่บุคลากรให้บริการจ่าย-รับวารสาร ไม่ค่อยอยู่ประจำโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการจ่าย-รับวารสาร

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้ต่อบริการจ่าย-รับ

ผู้ใช้หอสมุดกลางที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องต่างๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ ผู้ใช้หอสมุดกลางได้เสนอแนะว่าควรได้มีการจัดทำแผนผังของชั้นหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุดและค้นหาหนังสือในห้องสมุด ควรปรับปรุงด้านแสงสว่างให้มีเพิ่มมากขึ้นในห้องสมุดโดยเฉพาะเวลาเปิดห้องสมุดให้บริการในเวลากลางคืน ภายในอาคารควรควบคุมระบบการปรับอากาศให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมคงที่ตลอดจนพยายามควบคุมเสียงของเครื่องปรับอากาศไม่ให้มีเสียงดังจนเกินไป เพราะทำให้รบกวน

สมาชิของผู้ใช้ห้องสมุด ควรมีตัวบ่งชี้รายการในทุกชั้นของอาคาร เพื่อสะดวกในการค้นหาหนังสือ มีการจัดหาต้นไม้ตั้งไว้ภายในห้องสมุดเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี

ในด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับหนังสือ ควรย้ายตัวบ่งชี้รายการให้อยู่ห่างจากเคาน์เตอร์ให้บริการจ่าย-รับหนังสือ เพราะทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหารายการ และควรจัดทำช่องให้บริการยืม-คืน ที่เคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับหนังสือให้เห็นเด่นชัด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้หอสมุดกลางได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการจ่าย-รับเพิ่มมากขึ้น ด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับวารสารผู้ใช้เสนอให้จัดโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสารให้ดูเป็นระเบียบสวยงาม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีขึ้นในห้องสมุดและยังเป็นการทำให้ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความรู้สึกที่ดีต่อหอสมุดกลางและบริการจ่าย-รับวารสารให้มากขึ้นอีกทางหนึ่ง

2. ด้านการจัดชั้นหนังสือและสภาพหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้หอสมุดกลางสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ดีขึ้นจึงควรให้เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือที่มีใช้และวางไว้ตามโต๊ะจัดชั้นเรียงบนชั้นหนังสือให้เร็วขึ้น และควรจัดหนังสือบนชั้นให้เป็นระเบียบตามลำดับเลขเรียกหนังสือ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้มากขึ้น

3. ด้านบริการประเภทต่างๆ ของบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการจ่าย-รับ ประเภทต่างๆกล่าวคือ

ในด้านการทำบัตรสมาชิก ควรให้ผู้ใช้หอสมุดกลางสามารถทำบัตรสมาชิกห้องสมุดในเวลาเปิดทำการนอกเวลาราชการของห้องสมุดได้ ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัตรสมาชิกหายหอสมุดกลางควรลดจำนวนเงินค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกใหม่ลง เนื่องจากค่าธรรมเนียมเดิมมีราคาแพงเกินไป นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หาย บริการจ่าย-รับควรทำบัตรสมาชิกให้ผู้ใช้หอสมุดกลางที่เป็นสมาชิกห้องสมุดได้ โดยไม่ต้องให้ผู้ใช้รอเป็นเวลานานถึง 1 เดือน เนื่องจากผู้ใช้หอสมุดกลางจำเป็นต้องใช้บัตรสมาชิกยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆของหอสมุดกลาง

เกี่ยวกับบริการให้ยืมและรับหนังสือคืน ตลอดจนการทวงและการปรับหนี้ เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับควรมีความละเอียดถี่ถ้วนในการให้ยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง โดยระมัดระวังไม่ให้ผู้ใช้นำบัตรสมาชิกของผู้อื่นมายืมสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลางได้ นอกจากนี้บริการจ่าย-รับควรพิจารณาลดอัตราค่าปรับหนังสือและวารสารลงจากอัตราที่กำหนดไว้เดิม ในการทวงหนังสือหรือ

วารสารเกินกำหนดส่ง ควรส่งจดหมายทางถึงผู้ใช้ ถ้าผู้ใช้ไม่ส่งหนังสือให้หอสมุดกลางตามกำหนดเวลา 3-5 วัน เพื่อให้ผู้ใช้ส่งหนังสือคืนห้องสมุดเร็วขึ้น และในกรณีที่บริการจ่าย-รับส่งจดหมายทางถึงผู้ใช้โดยตรงแล้ว แต่ผู้ใช้ยังไม่นำหนังสือมาคืนหอสมุดกลางควรให้มีการติดประกาศรายชื่อผู้ใช้ที่ยังค้างส่งหนังสือให้ห้องสมุดไว้ที่ป้ายประกาศของห้องสมุด หรือติดประกาศไว้ในที่สาธารณะ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบ

ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจ่าย-รับควรแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการ และวิธีการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบโดยทั่วกันและควรจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้ได้เอกสารทันกับความต้องการมากขึ้น

ในการจัดบริการจองหนังสือ เพื่อให้ผู้จองหนังสือได้ทราบผลการจองหนังสือ ได้ดีขึ้น บริการจ่าย-รับจึงควรพิมพ์รายชื่อผู้มีสิทธิได้ยืมหนังสือที่จองไว้ และติดประกาศให้ผู้ใช้ทราบ แทนวิธีการเขียนชื่อผู้มีสิทธิได้หนังสือที่จองไว้ลงในบัตร ซึ่งเป็นแบบที่ปฏิบัติแต่เดิม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถดึงบัตรผู้มีสิทธิได้หนังสือจองออกไป และควรจำกัดจำนวนครั้งในการจองหนังสือด้วย ทั้งนี้เพื่อให้หนังสือได้มีโอกาสขึ้นชั้น ให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถใช้หนังสือดังกล่าวได้

4. ด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับหนังสือ และบริการจ่าย-รับวารสาร เนื่องจากบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของบริการจ่าย-รับ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับหนังสือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถให้บริการได้รวดเร็วและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรอบรมเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับหนังสือให้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดเป็นอย่างดี และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ควรทบทวนอบรมให้บุคลากรบริการจ่าย-รับหนังสือ และบริการจ่าย-รับวารสาร ได้ตระหนักถึงหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจาและการมีกิริยามารยาทที่สุภาพ เป็นต้น ทั้งนี้หมายถึงรวมถึงบุคลากรของส่วนงานอื่นๆ ซึ่งเข้ามาปฏิบัติงานแทนในการให้บริการจ่าย-รับด้วย ส่วนการให้บริการจ่าย-รับวารสารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เป็นประจำตลอดเวลา

5. ด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลางที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางเสนอแนะให้ขยายเวลาเปิดทำการของหอสมุดกลาง เพื่อให้ผู้ใช้คนอื่นที่ไม่สามารถมาใช้ห้องสมุดในเวลาเปิดทำการปกติของหอสมุดกลางได้ และบริการจ่าย-รับควรจัดทำคำแนะนำระเบียบ



ข้อบังคับที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง แจกให้กับผู้ที่ทำบัตรสมาชิกห้องสมุดและผู้ใช้อื่นๆ ที่สนใจโดยทั่วไป

ในด้านระเบียบเกี่ยวกับการทำสิ่งพิมพ์หาย บริการจ่าย-รับควรขยายกำหนดเวลาให้กับผู้ใช้ เพื่อหาสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืนห้องสมุดได้นานกว่าเวลาที่กำหนดไว้เดิม เพราะผู้ใช้อาจไม่สามารถจัดหาสิ่งพิมพ์ดังกล่าวมาใช้คืนห้องสมุดได้ทันตามกำหนดเวลา นอกจากนั้นในกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถจัดหาสิ่งพิมพ์ชื่อเดียวกับที่ทำหายมาใช้คืนห้องสมุดได้ บริการจ่าย-รับควรคิดเงินค่าปรับ ให้เท่ากับราคาส่งพิมพ์เดิมที่ผู้ใช้ทำหาย และในกรณีที่ผู้ใช้แจ้งหายเกินกำหนดเวลาของการยืมสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้ไม่ควรต้องชำระเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งอีก

### อภิปรายผล

ในการศึกษาการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อได้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่วนใดส่วนหนึ่งของห้องสมุด ย่อมจำเป็นจึงพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ คือ สภาพของผู้ใช้ห้องสมุด ลักษณะการใช้บริการ และสภาพของห้องสมุดตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ประกอบด้วย ดังนี้ในการศึกษานโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้นนั้น ย่อมต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ประการข้างต้น กล่าวคือ

#### 1. สภาพของผู้ใช้หอสมุดกลาง

ผู้ใช้หอสมุดกลาง ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้ประเภทบุคคลภายนอกต่างๆ ซึ่งได้แก่ข้าราชการจากหน่วยงานอื่นๆ นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป เป็นต้น โดยที่นักศึกษาปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดกลุ่มใหญ่ที่สุด เพราะนอกจากจะประกอบด้วยผู้ที่มิสิทธิเข้าใช้หอสมุดกลางจำนวนมากแล้ว ยังสมัครเป็นสมาชิกของหอสมุดกลาง จำนวนถึงร้อยละ 60.26 ของจำนวนผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกทั้งหมด เป็นที่น่าสังเกตว่านักศึกษาปริญญาตรี เป็นกลุ่มผู้ใช้สิ่งพิมพ์ภายในห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งมากกว่านักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 44.53 และอาจารย์ ร้อยละ 24.67 ทั้งนี้อาจเป็นสาเหตุที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีลักษณะเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดให้นักศึกษาปริญญาตรีพักอาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย ดังนั้น นักศึกษาปริญญาตรีจึงมาใช้สิ่งพิมพ์อยู่ในห้องสมุดมากกว่าในหอพักที่ตนเองอาศัย เพราะนักศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 45.66

เห็นว่าหอสมุดกลางมีอากาศเย็นสบายกว่า และไม่มีเสียงดังรบกวน เหมือนในหอพักที่นักศึกษาอาศัย (ร้อยละ 29.82) ด้วยเหตุนี้จึงพอจะอนุมานได้ว่านักศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีความคุ้นเคยใกล้ชิดกับหอสมุดกลางมากกว่าผู้ใช้หอสมุดกลางประเภทอื่น

## 2. ลักษณะการใช้บริการของห้องสมุด

จากผลการวิจัยระบุว่า ผู้เข้าใช้หอสมุดกลางร้อยละ 31.53 ใช้บริการจ่าย - รับ ยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ของห้องสมุดมากกว่าใช้บริการอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยหลาย-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจการใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของณิศร กฤตติกากุล (2521) และละอองกาญจน์ สุริชัยพาณิชย์ (2520) เป็นต้น ที่พบว่า บริการจ่าย-รับ เป็นบริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักและคุ้นเคยมากที่สุด นอกจากนี้ผลจากการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ระบุว่าบริการจ่าย-รับบางประเภทของหอสมุดกลางมีผู้ใช้บริการในระดับต่ำมาก เช่น บริการหนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น จึงเป็นสิ่งที่น่าพิจารณาว่าเพราะเหตุใดผู้ใช้หอสมุดกลางจึงไม่ใช้บริการเหล่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไม่ทราบว่าหอสมุดกลางมีบริการดังกล่าว หรือผู้ใช้ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการดังกล่าวหอสมุดกลางจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการดังกล่าวให้ผู้ใช้ได้ทราบกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 46.08 เข้าใช้บริการจ่าย-รับในอัตราความถี่ที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้แล้วแต่ผู้ใช้ต้องการใช้วัสดุสิ่งพิมพ์เมื่อใด จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตการณ์การปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับพบว่าผู้ใช้บริการจ่าย-รับมากในช่วงหลังจากเปิดภาคการศึกษาแล้วประมาณ 1 เดือน หรือ 2 เดือน ซึ่งเป็นช่วงที่นักศึกษาต้องเริ่มทำรายงานศึกษาค้นคว้าส่งอาจารย์กันมากนั่นเอง

ผู้ใช้หอสมุดกลางนิยมมาใช้บริการจ่าย-รับในช่วงที่ไม่มีมีการเรียนการสอน (ร้อยละ 26.20) และวันที่ไม่มีมีการเรียนการสอน (ร้อยละ 17.39) เป็นส่วนใหญ่ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ มีผู้ใช้บริการจ่าย-รับมากเป็นอันดับรองลงไป (ร้อยละ 19.99) แต่ในช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนหรือเข้าสอนมีผู้มาใช้บริการจ่าย-รับน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.99) ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นว่าในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอนและวันเสาร์-อาทิตย์ เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้ได้รับความสะดวกที่จะมาใช้บริการจ่าย-รับมากที่สุด เพราะเป็นช่วงที่ว่างเว้นจากการเข้าเรียนหรือทำการสอน นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางร้อยละ 67.58 เห็นว่าเวลาเปิดให้บริการของห้องสมุดตามเวลาปกติในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. ยังไม่มีความเหมาะสมและควรขยายเวลาเพิ่มขึ้น ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ในช่วงเวลาดังกล่าว

เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้หอสมุดกลางไม่สามารถมาใช้หอสมุดกลางได้ เพราะติดการเรียน การสอน การเข้าเวรโรงพยาบาล (สำหรับนักศึกษาแพทย์และนักศึกษายาบาล) และสาเหตุจากคณะบางคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ห่างไกลจากหอสมุดกลางมาก จึงทำให้ผู้ใช้เข้าใช้บริการจากห้องสมุดคณะของตนมากกว่ามาใช้หอสมุดกลาง อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาต่อไปจะปรากฏว่า ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ จะต้องมีจำนวนผู้ใช้ที่แน่นอนอยู่จำนวนหนึ่ง ในห้องสมุดประมาณ 500 คน ซึ่งห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมที่นั่งเพื่อจำนวนผู้ใช้อย่างน้อย

### 3. สภาพของหอสมุดกลาง

การมีที่ตั้งซึ่งสะดวกต่อการมาใช้ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภท นิยมมาใช้หอสมุดกลางมากกว่าห้องสมุดคณะอื่นๆ ทั้งนี้เพราะตั้งอยู่ใกล้คณะหรือสถาบันหรือที่นักของผู้ให้บริการแต่ถ้าได้พิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วพบว่า การที่หอสมุดกลางมีที่ตั้งตามที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ย่อมสะดวกแก่การมาใช้ของผู้ใช้ห้องสมุดเพียงบางกลุ่ม ซึ่งอยู่ในคณะที่มีที่ตั้งใกล้เคียงกับหอสมุดกลาง ส่วนผู้ใช้ในคณะซึ่งอยู่ไกลออกไปเช่น คณะศึกษาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น มักจะไม่มาใช้บริการหรือไม่มีโอกาสที่จะมาใช้บริการดังที่พอจะสังเกตได้จากจำนวนนักศึกษาในคณะที่อยู่ห่างไกลหอสมุดกลางมักจะมีเป็นจำนวนน้อย เช่น คณะแพทยศาสตร์ มีนักศึกษาที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดกลางเพียง 83 คนเท่านั้นที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดกลาง

นอกจากนี้การมีวัสดุห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้ห้องสมุดของผู้ใช้แต่ละประเภท อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาการใช้บริการจ่าย-รับสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ของหอสมุดกลาง พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภทจะต้องการใช้วัสดุห้องสมุดที่แตกต่างกันได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษاپริญญาโท ใช้หนังสือทั่วไปภาษาไทยในระดับสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.46 และร้อยละ 30.56 ตามลำดับ ส่วนอาจารย์ใช้หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศในระดับสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.25) สำหรับการใช้วารสารก็มีลักษณะเช่นเดียวกันคือ นักศึกษاپริญญาตรี ร้อยละ 20.29 และนักศึกษاپริญญาโท ร้อยละ 16.41 ใช้วารสารภาษาไทยในระดับสูง แต่อาจารย์ใช้วารสารภาษาต่างประเทศในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 18.00 จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะการใช้สิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ของผู้ใช้แต่ละประเภทน่าจะไม่ใช่ความต้องการใช้สิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว แต่เป็นอุปสรรคทางด้านภาษาและหลักสูตรการเรียนการสอนอีกด้วย

เนื่องจากบริการจ่าย-รับเป็นงานบริการที่สำคัญประเภทหนึ่งของห้องสมุดและเป็นบริการที่ต้องการติดต่อกับผู้ใช้ห้องสมุดอยู่เสมอ การปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น จึงควรพิจารณาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเป็นส่วนประกอบ ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้หอสมุดกลางแต่ละประเภท ที่มีต่อนโยบายและการในการปฏิบัติงานให้บริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ในการพิจารณา ร่วมกับองค์ประกอบอื่นๆ ตลอดจนพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพและสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ ผู้ใช้หอสมุดกลางทุกประเภทมีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ มีขนาดคับแคบ นอกจากนั้นการมีตู้บัตรรายการอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับ จึงยิ่งทำให้บริเวณหน้าเคาน์เตอร์จ่าย-รับ มีขนาดคับแคบลง โดยเฉพาะเวลาที่ผู้ใช้บริการจ่าย-รับ เป็นจำนวนมากและมีผู้ใช้ตู้บัตรรายการอยู่ในขณะนั้น และผู้ใช้ที่เฝ้าต้องการให้หอสมุดกลางจัดทำช่องแบ่งให้บริการยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับให้เห็นเด่นชัด เพื่อความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้ไม่ค่อยพอใจกับสถานที่ให้บริการจ่าย-รับหนังสือ ด้วยเห็นว่ามีความคับแคบและไม่มีช่องแบ่งบริการยืม-คืนให้เห็นเด่นชัด แต่ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเนื้อที่ของอาคารหอสมุดกลางจึงทำให้หอสมุดกลางจำต้องวางตู้บัตรรายการไว้ใกล้กับเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับ และเนื่องจากบริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับมีขนาดไม่กว้างขวางนัก จึงจัดทำเป็นช่องแบ่งบริการยืม-คืนหนังสือให้เห็นเด่นชัดได้ยาก ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านอาคารสถานที่โดยทั่วไปย่อมแก้ไขได้ เมื่อหอสมุดกลางสามารถขยายอาคารได้กว้างขวางออกไปมากเพียงพอ ที่จะจัดวางสถานที่ใหม่ได้ นอกจากนี้ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้มีแผนผัง แสดงส่วนต่างๆ ของอาคารหอสมุดกลาง แผนผังของชั้นหนังสือ และมีป้ายแสดงทิศทางภายในอาคารซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ จารุพร ลัทธาริก (2521: 165) ที่ระบุว่าห้องสมุดควรมีแผนผังแสดงส่วนต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงวัสดุที่ต้องการได้ง่าย

2. ด้านการจัดชั้นหนังสือ จากผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้หนังสือบนชั้นได้รับการจัดเรียงตามลำดับเลขเรียกหนังสือให้ถูกต้อง เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์ (2524: 123) และละอองกาญจน์ สุริยพาณิชย์ (2520: 147-148) และผู้ใช้หอสมุดกลางยังต้องการให้บริการจ่าย-รับ จัดเรียงหนังสือที่มีผู้นำมาคืน และหนังสือที่ค้างตามโต๊ะชั้นชั้นโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้หนังสือที่ต้องการได้เร็วขึ้น

3. ด้านบริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ บริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ ของหอสมุดกลาง ได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิกบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการเหล่านี้เป็นบริการที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง และมีขั้นตอนการปฏิบัติกำหนดเอาไว้ โดยบริการจ่าย-รับจะปฏิบัติแก่ผู้ใช้ทุกคนในลักษณะเดียวกัน จากผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางไม่พอใจกับวิธีการปฏิบัติของบริการจ่าย-รับที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวก ก่อนปัญหาในการใช้บริการและทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับสิทธิอันพึงได้ของผู้ใช้แต่ละคน เช่น บริการทำบัตรสมาชิกที่ให้ใช้ที่ต้องการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หายต้องรอเป็นเวลา 1 เดือน จึงจะทำบัตรสมาชิกใหม่ได้เป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับความสะดวก เพราะทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถยืมหนังสือที่ต้องการได้เป็นเวลานานถึง 1 เดือน ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา จันทรวรภา (2526: 165-166) ที่ว่าการกำหนดขั้นตอน วิธีการและหลักปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ ควรคำนึงถึง ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องรัดกุม ความไม่มีปัญหาในการรับบริการของผู้ใช้ และการได้รับสิทธิอันพึงได้ของผู้ใช้แต่ละคนไว้เป็นสำคัญ

4. ด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับ ผลจากการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บุคลากรบริการจ่าย-รับเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ แก้วตา จันทรวรภา (2526: 166) ที่ผู้ใช้ต้องการให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับช่วยตอบคำถามและชี้ทิศทางการภายในหอสมุดกลางอย่างถูกต้อง สามารถอธิบายรายละเอียดของระเบียบและกฎเกณฑ์ของหอสมุดกลาง ให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง ช่วยค้นหาหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการได้นอกจากนั้นจากผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับแสดงความสนใจให้บริการ และมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แก้วตา จันทรวรภา (2526: 167) การแก้ไขเรื่องนี้บริการจ่าย-รับทำได้โดยวิธีจัดอบรมให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับให้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดเป็นอย่างดี และกล่าวเน้นให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับให้มีความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดเป็นอย่างดี และกล่าวเน้นให้บุคลากรของบริการจ่าย-รับได้ตระหนักถึงหน้าที่ของผู้ให้บริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจาและการมีกิจกรรมายาทที่สุภาพต่อผู้ใช้ เป็นต้น

5. ด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับ ผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางพึงพอใจกับระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจ่าย-รับในด้านต่างๆ เกือบทั้งหมด เช่น กำหนดเวลาการให้ยืมสิ่งพิมพ์ อัตราค่าปรับหนังสือและวารสาร จำนวนเล่มของสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ยกเว้นระเบียบการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หาย ระเบียบกำหนดเวลาให้ยืมวารสารและหนังสือสำรอง 1 คิน จึงอาจสรุปได้ว่า ผู้ใช้เห็นว่าระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง เป็นระเบียบที่มีความเหมาะสม

ในด้านบริการจ่าย-รับวารสาร มีลักษณะผลการวิจัยคล้ายกับบริการจ่าย-รับหนังสือ ในหลายๆ ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการจ่าย-รับวารสาร จากผลการวิจัยระบุว่าผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้มีการปรับปรุงโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสารให้มีสภาพที่สวยงาม และทำให้ผู้ใช้ช้อยากเข้าใช้บริการมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ด้านการจัดชั้นวารสารและจำนวนวารสาร จากผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้บริการจ่าย-รับวารสาร จัดเรียงวารสารที่มีผู้นามาคืนและวารสารที่ค้างตามโต๊ะชั้นชั้นให้บริการโดยเร็ว นอกจากนั้นผู้ใช้ห้องสมุดยังต้องการให้บริการจ่าย-รับวารสารจัดเรียงวารสารบนชั้นให้เป็นระเบียบ
3. ด้านบุคลากรของบริการจ่าย-รับวารสาร ผลการวิจัยระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้เจ้าหน้าที่ของบริการจ่าย-รับวารสารให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และให้ความสนใจและเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในกรณีที่ผู้ใช้มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้วารสาร เช่น ช่วยค้นหาวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น นอกจากนั้นผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้ เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสารมีอัตราคีย์ที่ดีต่อผู้ใช้ห้องสมุดด้วยการแก้ไขเรื่องนี้ งานวารสารและเอกสารได้จัดอบรมบุคลากรที่ให้บริการจ่าย-รับวารสาร ให้ตระหนักถึงหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจาและการมีกิริยามารยาทที่สุภาพต่อผู้ใช้ เป็นต้น นอกจากนั้น จากผลการวิจัยที่ระบุว่า ผู้ใช้หอสมุดกลางต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสารอยู่ประจำที่โต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร เพื่อให้บริการจ่าย-รับวารสารเป็นประจำตลอดเวลา สาเหตุที่เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสาร ไม่ได้อยู่ประจำโต๊ะบริการจ่าย-รับวารสารเป็นประจำตลอดเวลา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการจ่าย-รับวารสารต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นด้วย เช่น จัดเก็บวารสารชั้นชั้น ช่วยค้นหาวารสารที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น

แต่ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสาร ไม่ได้นั่งอยู่ประจำที่โต๊ะบริการจ่าย-รับวารสาร ตลอดเวลาก็ตาม แต่งานวารสารได้พยายามจัดเจ้าหน้าที่คนอื่นในงานวารสาร ให้นั่งบริการ แทนในขณะที่เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับวารสารไปปฏิบัติงานอื่น

ผลจากการวิจัยนี้สรุปได้ว่าผู้ใช้หอสมุดกลางส่วนใหญ่พึงพอใจกับระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ระเบียบเกี่ยวกับจำนวนเล่มหนังสือและวารสารที่ผู้ใช้มีสิทธิยืม ระเบียบเกี่ยวกับอัตราค่าปรับหนังสือ ระเบียบการทวงหนังสือเกินกำหนด ระเบียบการทำสิ่งพิมพ์หาย เป็นต้น โดยผู้ใช้หอสมุดกลางเห็นว่าระเบียบและกฎเกณฑ์เหล่านี้ มีความเหมาะสม แต่แม้ว่าผู้ใช้หอสมุดกลางจะเห็นว่าระเบียบและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับมีความเหมาะสมมากแล้วก็ตาม แต่ผู้ใช้ก็ยังคงมีความต้องการให้หอสมุดกลาง ปรับปรุงระเบียบและกฎเกณฑ์บางประการที่เกี่ยวกับการให้บริการจ่าย-รับ เช่น ระเบียบการทำบัตรสมาชิกใหม่แทนบัตรที่หาย ระเบียบเกี่ยวกับกำหนดเวลาให้ยืมวารสารและหนังสือสำรอง เป็นต้น รวมทั้งต้องการให้หอสมุดกลางปรับปรุงสถานที่ให้บริการจ่าย-รับ หนังสือและวารสาร บุคลากรให้บริการจ่าย-รับหนังสือและวารสารและบริการจ่าย-รับประเภทต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เช่น บริการหนังสือจอง บริการหนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานที่มีประสิทธิภาพสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ดีขึ้น ผลการวิเคราะห์นี้จึงเป็นไปตามแนวเหตุผลข้อ 1 ที่ว่า นโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังไม่สนองตอบ ความต้องการของผู้ใช้ครบถ้วน และแนวเหตุผลข้อ 2 ที่ว่าผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องการให้มีบริการจ่าย-รับที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการจ่าย-รับ

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้หอสมุดกลางที่มีต่อการปฏิบัติงานจ่าย-รับในด้านต่างๆ พบว่ามีข้อควรเสนอแนะเพื่อดำเนินการปรับปรุงบริการจ่าย-รับให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นต่อไปดังนี้

1. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับผู้ใช้บริการจ่าย-รับในด้านต่างๆ หอสมุดกลางจึงควรได้ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระเบียบของบริการจ่าย-รับในด้านต่างๆ

รวมทั้งข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับให้ผู้ใช้ได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจระเบียบและการปฏิบัติงานบริการจ่าย-รับ ของหอสมุดกลางได้ดีขึ้น

2. ควรมีการพิจารณาปรับปรุงระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการจ่าย-รับอันก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดขาดสิทธิและผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ ทั้งนี้เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของบริการจ่าย-รับดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดและการใช้ห้องสมุดได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

3. ควรมีการตรวจขึ้นหนังสือหรือชั้นวารสารเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อช่วยดูแลไม่ให้หนังสือหรือวารสาร จัดเรียงสับสนผิดที่แล้ว ยังช่วยตรวจตราดูแลสภาพหนังสือบนชั้นด้วย โดยถ้าพบหนังสือชำรุดจะได้นำมาซ่อมแซมต่อไป

4. ควรจำกัดจำนวนครั้งในการจองหนังสือและจำนวนครั้งที่ให้ผู้ใช้มีสิทธิยืมหนังสือต่อ ทั้งนี้เพื่อให้หนังสือใหม่ ได้มีโอกาสจัดเรียงขึ้นชั้นหนังสือ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้คนอื่นสามารถยืมหนังสือใหม่ๆ ได้

5. ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรบริการจ่าย-รับโดยให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยความรวดเร็วขึ้นและแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้หอสมุดกลางเกิดความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุดและบริการของห้องสมุด

6. ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้กับงานบริการจ่าย-รับ เพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานจ่าย-รับ ของหอสมุดกลางให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะนโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับโดยเฉพาะวัสดุสิ่งพิมพ์ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการเท่านั้น แต่หอสมุดกลางยังมีการให้บริการจ่าย-รับวัสดุไม่ตีพิมพ์ด้วย ซึ่งเป็นงานที่ย่อมจะประสบปัญหาในลักษณะเดียวกับบริการจ่าย-รับ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษานโยบายและการปฏิบัติงานจ่าย-รับวัสดุไม่ตีพิมพ์ของหอสมุดกลาง เพื่อเป็นการปรับปรุงบริการจ่าย-รับของหอสมุดกลางให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน