

แนวทางพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Guidelines for development of bookshelves at
Academic Resource Center, Mahasarakham University

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (Rungrueang Sittijan)¹

น้ำลิน เทียมแก้ว (Namlin Tiemkaew)²

สมจิต รัตนสวนจิก (Somchit Rattanasuanchik)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้ บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น และเพื่อศึกษาแนวทางการ พัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1. สภาพการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนปัญหาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหา คือ ค้นหาหนังสือยากมาก ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหา เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ สืบค้นหนังสือไม่เพียงพอ ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ ป้ายบอกหมวดหมู่

¹บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-mail: rungreang.s@msu.ac.th

²บรรณารักษ์ชำนาญการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-mail: namlin.t@msu.ac.th

³บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

E-mail: chit1543@hotmail.com

หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่มไม่ชัดเจน หลุดหาย 2. แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น พบว่า ต้องจัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม ต้องมีหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบชั้นหนังสือควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด งดให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นไปปฏิบัติภารกิจอื่นที่นอกเหนือจากงานหลัก ต้องขยายชั้นหนังสือทันทีที่ชั้นเต็มหรือแน่น ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือชั้นชั้นเพิ่มให้เหมาะสมกับภาระงาน

คำสำคัญ : การจัดหนังสือชั้นชั้น, การจัดชั้นหนังสือ, การจัดเรียงหนังสือ

Abstract

The research on the Guidelines for development of a bookshelves at Academic Resource Center Mahasarakham University aimed to study the current situation and problems in using library services concerning to finding books on the shelves and study the guidelines in developing bookshelves at Academic Resource Center Mahasarakham University. The results were as follows: 1. The current situations using the library service of finding books on the shelves overall were at the high level. The problems were ; very hard to find books, no staff to help finding books, there were not enough computers for searching, the corridors were too narrow for walking to search for documents. Category signs of books both on the bookshelves and on the books were not clear and some were lost. 2. The guidelines in developing bookshelves are ; Must operate the appropriate personnel. Must have a chief or a designated check bookshelves, operational control closely. No check shelves staffs responsible for organize up the books on a mission other than the main work. Extending the shelves as

soon as the class is full or tight. Requested the staff who organized the book, adding staff appropriated to the workload.

Keywords : Book shelves, Bookshelf, Sort the books on shelves,
Rack up the book, Sort the book

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

สำนักวิทยบริการในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำคัญ หน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีพันธกิจที่มุ่งพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลายรูปแบบและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอน พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ส่งเสริมการบริการชุมชนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตลอดจนเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่เต็มใจให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์สูงสุด อีกทั้งพัฒนานวัตกรรมและวิธีปฏิบัติงานเชิงรุก โดยมีผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ตอบสนองความต้องการและพยายามจะดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหนือความคาดหวังของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องและให้ดีที่สุด โดยมีการดำเนินงานงานบริการที่ประกอบด้วยงานสำคัญๆ หลายงาน อาทิ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า งานบริการสืบค้นสารสนเทศ งานบริการการอ่าน งานบริการยืม-คืน งานจัดหนังสือชั้นชั้น งานสมัคร-ต่ออายุสมาชิก เป็นต้น ซึ่งแต่ละงานล้วนเป็นงานสำคัญๆ ที่จำเป็นต้องจัดและให้บริการแก่ผู้ให้บริการงานจัดหนังสือชั้นชั้น เป็นงานหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการมีปริมาณการเข้าใช้ห้องสมุดในแต่ละวันค่อนข้างสูง มีหนังสือจำนวนมากส่วนใหญ่การให้บริการในระบบชั้นเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและเลือกหยิบได้ตามความสนใจ และความต้องการอย่างสะดวกและเสรี หนังสือหมุนเวียนออกไปจากชั้นหนังสือตลอดเวลา เกิดปัญหาหนังสือกระจัดกระจายและหนังสือบนชั้นจะถูกผู้บริคนำไปเก็บชั้นชั้นเองและเรียงผิดที่ นำไปอ่านหรือครอบครองครั้งละหลายๆ เล่ม หรือบุคคการ

ภายในห้องสมุดก็อาจหิบบไปใช้โดยไม่ได้ผ่านระบบการยืมที่ถูกต้อง หนังสืออาจจะถูกฉีกตัดข้อความ หรือถูกขโมยไป ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งหลาย (เบญญา รุ่งเรืองศิลป์, 2540) แต่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคือ ระบบการจัดเก็บที่สามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วโดยมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาที่ทันสมัยสามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ (Location) และสถานภาพของหนังสือ (Status) ตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามที่ต้องการนั่นเอง (อภิภัย ประกอบผล, 2544)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3 ปีที่ผ่านมา พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ และมักจะมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัยดังกล่าว และข้อร้องเรียนตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้บริการอยู่เสมอทำให้ผู้วิจัยซึ่งมีภาระงานหลักในการรับผิดชอบงานบริการของสำนักวิทยบริการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อหาแนวทางพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการจัดหนังสือชั้นชั้นให้ได้อย่างรวดเร็ว ค้นหาง่าย และให้ผู้บริการได้รับหนังสือที่ต้องการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นที่แท้จริง ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน

2. เป็นการแก้ปัญหาการจัดหนังสือขึ้นชั้น และการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เป็นข้อเสนอหรือเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นๆ ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจัดหนังสือขึ้นชั้นของห้องสมุดต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยยึดกรอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้กระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่มผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง และผลกระทบที่เกิดขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอก จำนวน 47,616 คน ได้มาจากค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริงในสำนักวิทยบริการปีงบประมาณ 2556 ระหว่างเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2556

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอก จำนวน 312 คนซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan กำหนดค่า

ความคลาดเคลื่อน ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 และ เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ขณะที่เข้ามาใช้บริการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือขึ้นชั้นจริงในช่วงที่เก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการเกี่ยวกับการค้นหาหนังสือ และการจัดหนังสือขึ้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามสภาพปัจจุบันในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือขึ้นชั้น เป็นแบบปลายเปิด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ศึกษาทฤษฎีและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การค้นหาหนังสือ และการจัดหนังสือขึ้นชั้น จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 นำทฤษฎีและความรู้ที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ได้จำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย โดยพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC: Index of item objective congruence) ทุกข้อคำถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2553)

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการค้นหาหนังสือและการจัดหนังสือขึ้นชั้น จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาคุณภาพ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.16 - 0.81 (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2553)

3.5 ปรับปรุงแบบสอบถาม และนำไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 381 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.89

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปผล
โดยใช้

4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

4.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.16 - 0.81

4.3 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00

4.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา
ของครอนบาค เท่ากับ 0.93

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทย-
บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยกลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ให้
ข้อมูล จำนวน 15 คน ใช้กระบวนการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์
ปัญหาที่แท้จริง และผลกระทบที่เกิดขึ้นและสรุปรายงานผลการศึกษาแนวทางการ
พัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนำ
ข้อมูลปัญหาการค้นหาหนังสือบนชั้นและการจัดหนังสือชั้นชั้น จากขั้นตอนที่ 1 มา
เป็นข้อมูลประกอบในการประชุม โดยสรุปประเด็นที่พบปัญหามากที่สุดทั้ง 4 ด้าน
ด้านละ ไม่เกิน 3 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่
เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นิสิตปริญญาตรี	242	77.6
2. นิสิตปริญญาโท	20	6.4
3. นิสิตปริญญาเอก	6	1.9
4. นักเรียนโรงเรียนสาธิต	8	2.6
5. บุคลากรสายวิชาการ	4	1.3
6. บุคลากรสายสนับสนุน	6	1.9
7. บุคคลภายนอก	26	8.3
รวม	312	100
ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 1-2 วันต่อสัปดาห์	158	50.6
2. 3-4 วันต่อสัปดาห์	93	29.8
3. 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป	61	19.6
รวม	312	100
ช่วงวันในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วันจันทร์-ศุกร์	136	43.6
2. วันเสาร์-อาทิตย์	85	27.2
3. ทุกวัน	91	29.2
รวม	312	100

จากตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นนิสิตปริญญาตรีเข้าใช้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บุคคลภายนอก และนิสิตปริญญาโท ความถี่ในการใช้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า ผู้เข้ามาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ 3-4 วันต่อสัปดาห์ และ 5 วันต่อสัปดาห์ขึ้นไป โดยช่วงวันในการใช้

บริการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่าผู้เข้ามาใช้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มาใช้บริการทุกวัน และ มาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<u>ด้านการบริการ</u>			
1. หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจน ทำให้สะดวกต่อการค้นหา	3.95	0.80	มาก
2. ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น	3.88	0.81	มาก
3. การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3.86	0.74	มาก
โดยภาพรวมด้านการบริการ	3.72	0.59	มาก
<u>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</u>			
1. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ	4.1	0.76	มาก
2. เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ	4.03	0.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น	3.88	0.78	มาก
โดยภาพรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83	0.64	มาก
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>			
1. มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.93	0.86	มาก

สภาพปัจจุบันในการใช้บริการ (ต่อ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
2. บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	3.86	0.83	มาก
3. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมี ประสิทธิภาพ	0.76	0.82	มาก
โดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.64	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์			
1. มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือ	4.00	0.74	มาก
2. มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน	3.90	0.76	มาก
3. มีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น	3.85	0.75	มาก
โดยภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์	0.85	0.67	มาก
โดยภาพรวมทุกด้าน	3.79	0.54	มาก

จากตารางที่ 2 สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้นหาหนังสือบนชั้น พบว่า โดยรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.77$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยจำแนกตามรายชื่อในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา ได้แก่ มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) และมีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น ($\bar{X} = 3.85$)

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ($\bar{X} = 3.88$)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีอากาศถ่ายเทสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.80$)

4. ด้านการบริการ พบว่า หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น ($\bar{X} = 3.88$) และการจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภท ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$)

ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นจำแนกตามรายด้านได้ข้อสรุป ดังนี้

1. ด้านการบริการ การค้นหาหนังสือยากมากบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วยหยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่ง แต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะให้สอบถาม ใดๆ ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่อ่านหนังสือไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงสอบ แก้อัปเดตตัวทรูทโทรมสกปรก มีการจองโต๊ะ ไม่อยากให้มีการจองที่นั่งอ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาไม่เพียงพอ มีปัญหาชาร์จบ่อย อยากให้มีเครื่องที่สืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้ ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ บ้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้นประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่าอยู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา

อภิปรายผล

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้นสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันในการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายบอกเลขเรียกติดหน้าชั้นและตู้หนังสือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ มีป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ชัดเจน และมีป้ายแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือบนชั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอย่างชัดเจน และทำการประชาสัมพันธ์สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทันเหตุการณ์ มีบุคลากรทำหน้าที่ออกแบบและจัดทำป้ายต่างๆ ในสำนักวิทยบริการ ซึ่งหากต้องการป้ายต่างๆ เมื่อใด สามารถจัดทำให้ได้ทันที

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพกับผู้ใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านการให้บริการค้นหาหนังสือบนชั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เป็นอันดับแรก มีการจัดส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานในห้องสมุดต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์ของบุคลากรให้มีมุมมองในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

และนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ อบรมการบริการเชิงรุก อบรมการบริการอย่างไรให้ตรงใจผู้ใช้

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีอากาศถ่ายเทสะดวก รองลงมา ได้แก่ บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการหนังสือมีประสิทธิภาพ และทางเดินระหว่างชั้นหนังสือมีความกว้างพอเหมาะ สะดวกในการเดิน ค้นหาหนังสือ กระดาษสำหรับจัดบันทึกผลการสืบค้นรายการหนังสือที่ต้องการมีเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการมีการจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์สำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้อยู่เสมอ ปรับปรุงพื้นที่ ปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นให้ผู้ใช้สืบค้นหนังสือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการวิเคราะห์ วางแผน และจัดวางชั้นหนังสือเพื่อการขยายตัวของหนังสืออย่างมืออาชีพ

1.4 ด้านการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า หนังสือทุกเล่มมีเลขเรียกติดที่สันหนังสือชัดเจนทำให้สะดวกต่อการค้นหา ข้อมูลหนังสือในระบบการสืบค้นแบบออนไลน์ (WebOPAC) มีความสอดคล้องกับสถานะจริงที่เก็บบนชั้น การจัดวางชั้นหนังสือแยกประเภททำให้สะดวกต่อการใช้บริการ และสำนักวิทยบริการจัดหนังสือไว้อย่างถูกต้องตรงตามหมวดหมู่แล้ว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการ มีการพัฒนาการดำเนินงานทุกด้านเพื่อมุ่งที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จะเห็นได้จากปัจจุบันการติดเลขเรียกที่สันหนังสือมีตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกต่อการค้นหา และสามารถตรวจสอบสถานะของทรัพยากรที่สอดคล้องและตรงกับในระบบสืบค้นแบบออนไลน์ มีการจัดวางหนังสือที่แยกเป็นประเภท ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทำการจัดหมวดหมู่หนังสือไว้ให้บริการอย่างถูกต้องดีแล้ว มีการจัดบรรณารักษ์และหัวหน้างานบริการยืม-คืน ทำการตรวจสอบการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือบนชั้น ผู้วิจัยสรุปปัญหาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ในแบบสอบถาม แยกเป็นรายด้าน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และหาแนวทางพัฒนาในขั้นตอนที่ 2 ดังนี้

2.1 ด้านการบริการ ค้นหาหนังสือยากมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็หาหนังสือไม่เจอเช่นกัน อยากให้พัฒนาการค้นหาหนังสือให้ง่ายขึ้น อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือให้วางตรงกับหมวดหมู่บนชั้นวางบ่อยครั้งกว่านี้ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดหนังสือ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่าเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นล่าช้า บางเล่มค้างอยู่ชั้นพักชั้นหนังสือถูกจัดวางหนังสือปะปนหมวดหมู่กันไม่ปรากฏตัวเลขบนชั้น ทั้งที่ไม่มีใครยืมไป ตัวอักษรเลขหมวดหมู่เห็นไม่ชัดเจน ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบนิสิตวางขึ้นชั้นเอง ไม่เป็นระเบียบ วางผิดหมวดหมู่หนังสือบางเล่มหาเจอใน WebOPAC แต่ไม่พบบนชั้นตามที่สืบค้นมา เจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีจำนวนน้อย ลาออก ขาด ลา เจ้าหน้าที่ไปช่วยงานอื่นๆ อย่างไรก็ตาม สำนักวิทยบริการไม่ได้นิ่งนอนใจในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีการดำเนินการระดมบุคลากรช่วยกันจัดชั้น ทั้งบรรณารักษ์ นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่ ช่วยกันเพื่อให้หนังสือถูกจัดชั้นชั้นได้หมด และช่วยจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก ค้นหาหนังสือพบ และนอกจากนี้ยังจัดให้บริการช่วยค้นหาหนังสือไม่พบ โดยผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบสามารถติดต่อบรรณารักษ์ที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ช่วยค้นหา(รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2553) ซึ่งปัญหาการหาหนังสือยาก หาหนังสือไม่พบ เป็นปัญหาสำหรับทุกๆ ห้องสมุดต่างพากันหาวิธีการในการจัดหนังสือชั้นชั้นให้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย ลำธารทรัพย์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่าในการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นนั้น ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะมีปัญหาในการจัดหนังสือภาษาไทยชั้นชั้นให้ถูกต้องมากที่สุด เนื่องจากเป็น collection ขนาดใหญ่ มีหนังสือจำนวนมาก รูปเล่มมีหลายรูปแบบหลายขนาด และส่วนใหญ่เป็นปกอ่อน การติดเลขเรียกที่สันหนังสือตัวหนังสือค่อนข้างบาง เล็ก นานๆ เข้าเริ่มเสื่อมสภาพ มองไม่ชัด ทำให้ใช้เวลาในการจัดชั้นมากยิ่งขึ้น บุคลากรจัดหนังสือชั้นชั้นมีไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้หนังสือ ส่งผลให้หาหนังสือไม่พบ จึงหาวิธีการต่างๆ เพื่อมาแก้ไขปัญหานี้ เช่น การติดเทปสีที่สันหนังสือ การติดอักษรนำในหมวดหมู่ด้วยกระดาษสีเพื่อให้เห็นชัดเจน หากปะปนกับหมวดอื่นจะให้เห็นชัด แต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงได้นำตัวเลขลำดับที่ของหนังสือเข้ามา

ใช้ ก็สามารรถแก้ไขปัญหาค้นหาได้ระดับหนึ่งที่ทำให้ผู้จัดชั้นนำหนังสือขึ้นชั้นได้เร็วยิ่งขึ้น แต่ก็ เป็นเพียงทางเลือก ซึ่งได้ทำแล้วก็ยังมีจุดอ่อนอยู่บ้าง ก็ต้องหาทางแก้ไขปัญหากันต่อไป

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาและช่วย หยิบให้เหมือนก่อน ใช้วิธีชี้บอกตำแหน่ง แต่ไม่เคยนำทางไป ให้เดินไปหาเอง ไม่อยู่โต๊ะ ให้สอบถาม things ที่ไม่ใช่เวลาพักเที่ยง ไม่ใช่เวลาเลิกงาน โดยเฉพาะชั้น 3 ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณหนังสือที่เพิ่มขึ้น ภาระงานของ เจ้าหน้าที่มีมาก ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีใครบ้าง บางครั้งบุคลากร อาจจะเดินไปช่วยหาหนังสือหรือแนะนำการค้นหากำกับผู้ใช้ท่านอื่นอยู่ อาจจะเดินไป ทำภารกิจส่วนตัว ไปประสานงานบางอย่าง ตลอดจนอาจจะไปขนหนังสือจากชั้น 2 ขึ้นมาจัดที่ชั้น 3 หรือไปจัดหนังสือขึ้นชั้นบริเวณอื่น ๆ ทำให้ในบางครั้งอาจไม่อยู่ ประจำจุดบริการ หรือไม่ได้อยู่บริเวณชั้นหนังสือ ทั้งนี้ ด้วยภาระงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในแต่ละวันนั้น จะมีการจัดเวลาทำงานในลักษณะของตารางหมุนเวียนการทำงาน หากให้ทำงานอยู่ประจำจุดเดิมๆ นานๆ อาจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานได้ ดังที่ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540, น. 35-37) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานจัดชั้น นี้เป็นงานต่อเนื่อง หมุนเวียน และดำเนินไปเช่นเดิมทุกๆ วัน ผู้ลงมือปฏิบัติจะมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่จบสิ้น ทำให้ขาดความกระตือรือร้น หากได้นำเอาปริมาณงาน และช่วงเวลามาพิจารณาสัมพันธ์กัน โดยกำหนดปริมาณงานในช่วงเวลาหนึ่งๆ และมี สิทธิพักช่วงสั้นๆ ระหว่างการทำงานได้ จัดให้มีกิจกรรมงานบริการอื่นๆ เสริมบ้าง เพื่อ ลดความเบื่อหน่าย จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำงานสำเร็จแล้วช่วงหนึ่งตลอดจน ในลักษณะการทำงานจะมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา อาจจะทำให้ไม่สามารถแจ้ง ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบทุกครั้ง จึงอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบความเคลื่อนไหวและไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะไปอยู่จุดไหนในเวลาไหน ทำให้ไม่สะดวกในการ สอบถามปัญหาการค้นหานี้หนังสือ ดังนั้น บุคลากรงานบริการยืม-คืน หรือเจ้าหน้าที่จัด หนังสือขึ้นชั้นต้องติดต่อกับผู้ใช้เสมอเมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้ หอสมุด หรือการค้นหานี้หนังสือ เช่น หาหนังสือที่ต้องการไม่พบ มีปัญหาเกี่ยวกับ

ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ของห้องสมุด ตำแหน่งที่อยู่ หรือบริการอื่นๆ ภายในห้องสมุด งานบริการยืม-คืน จะต้องให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดและ บริการหนังสือบนชั้น พบว่า ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่ สถานที่หรือตัว อาคารสำนักวิทยบริการคับแคบมีผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในชั้นหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าไปค้นหาจัดวางชั้นหนังสือชิดกันเกินไปจากสาเหตุดังกล่าวที่พบ อาจจะต้องมีการรณรงค์ หรือเขียนป้ายติดเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้รับทราบให้ชัดเจน ในการจัดวางชั้นหนังสือ ก็ควรต้องคำนึงถึงทางเดินระหว่างชั้นหนังสือเพื่อให้เกิดการใช้ บริการที่สะดวก และสามารถเข้าไปจัดชั้นหนังสือได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังเช่น บราวน์ (Brown, 1981) กล่าวเกี่ยวกับ การจัดวางชั้นหนังสือ ว่า การจัดวางชั้นหนังสือควรวางใน ตำแหน่งที่เหมาะสม กล่าวคือ วางในตำแหน่งที่ได้รับแสงสว่าง และอากาศถ่ายเทได้สะดวก แต่ควรอยู่ในบริเวณซึ่งแสงแดดส่องเข้ามาไม่ถึงหนังสือบนชั้น มีทางเดิน ระหว่างชั้นที่กว้างขวาง และที่สำคัญไม่ควรอยู่ในที่ลับตา เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ ตรวจตราไม่สะดวก และจะต้องคำนวณเนื้อที่ให้เพียงพอแก่การจัดเก็บหนังสือทั้งในปัจจุบัน อนาคต การขยายเนื้อที่บริเวณชั้นหนังสือจะกระทำได้ถึงประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่ห้องสมุดทั้งหมด

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้น หนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบน ชั้น ประเด็นนี้ ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า เกิดจากหลาย สาเหตุ ได้แก่ มีการยุบ ย้าย ขยายชั้นหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้ติดป้ายใหม่ไม่เป็น ปัจจุบัน บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย มีภาระงานปริมาณมาก ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่ ครบคลุมดังนั้นสำนักวิทยบริการ จะต้องทำการวางแผนในการดำเนินงาน ยุบ ย้าย ขยายชั้นที่ครอบคลุมและเพิ่มการควบคุมการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย ดังที่ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ (2540) ได้กล่าวถึง ปัญหาของชั้นหนังสือ ว่า ห้องสมุดหลายแห่ง อาจประสบปัญหาคล้ายคลึงกันซึ่งผู้บริหารห้องสมุดและ บรรณารักษ์ผู้ดูแลชั้นหนังสือไม่ควรมองข้าม และเห็นว่าเป็นปัญหาเล็กน้อย ไม่ผลึก

ภาระเหล่านี้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานประจำเพียงฝ่ายเดียว ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ ผู้ดูแลจะต้องเข้มงวดจริงจัง และร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงาน ในการวางแผน ติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีนโยบายในการทำงานอยู่ทิศทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ มีดังนี้

1.1 สาเหตุของปัญหา

- 1) จัดหนังสือชั้นชั้นล่าช้าบางเล่มค้างอยู่ชั้นพัก
- 2) ชั้นหนังสือจัดวางหมวดหมู่ปะปนกัน
- 3) ไม่ปรากฏตัวเลขบนชั้น ทั้งที่ไม่มีใครยืมไป
- 4) ตัวอักษรเลขหมวดหมู่เห็นไม่ชัดเจน
- 5) ชั้นหนังสือไม่เป็นระเบียบ
- 6) นิสิตวางชั้นชั้นเอง ไม่เป็นระเบียบ วางผิดหมวดหมู่
- 7) หนังสือบางเล่มหาเจอใน WebOPAC แต่ไม่พบบนชั้นตามที่

สืบค้นหา

- 8) เจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีจำนวนน้อย ทำให้จัดหนังสือไม่เสร็จ
- 9) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยจัดหนังสือ อยากให้บุคลากรช่วยกันจัด

หนังสือมากกว่านี้

- 10) เจ้าหน้าที่ลาออก ขาด ลา
- 11) เจ้าหน้าที่ไปช่วยงานอื่นๆ ในสำนักวิทยบริการ
- 12) ชั้นหนังสือเต็ม รอการขยายชั้น
- 13) หนังสือในชั้นหนังสือล้น โดยเฉพาะหนังสือปกอ่อน

1.2 แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น (ระยะสั้น)

- 1) ขยายชั้นหนังสือทันทีที่ชั้นเต็มหรือแน่น
- 2) จัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
- 4) เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม

5) เสริมที่คั่นหนังสือทั้งแบบเหล็กแฉวนและแบบตั้งเพิ่มขึ้น

6) งดให้เจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นไปปฏิบัติการกิจอื่นที่
นอกเหนือจากงานหลัก

7) ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี

8) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด
ฝึกอบรมการสืบค้น สอนการใช้ห้องสมุดให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง

9) รับสมัครเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่นๆมาช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้น

1.3 แนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น (ระยะยาว)

1) คัดเลือกหนังสือเก่าหรือหนังสือที่มีการใช้น้อยออกไปเก็บที่ห้อง
คลังหนังสือ ให้บริการแบบชั้นปิด

2) คัดแยกหนังสือเก่า หนังสือใหม่ แยกตามปีที่พิมพ์ เพื่อให้
ทราบว่ามีหนังสือเก่าหรือหนังสือใหม่มากน้อยเท่าใด

3) ศึกษาวิธีการจัดหนังสือขึ้นชั้น โดยอาจพัฒนาระบบการจัด
หนังสือขึ้นชั้นที่รวดเร็วและสะดวกต่อการนำขึ้นชั้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นเพิ่มให้เหมาะสมกับภาระ
งาน

5) ลดภาระงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่งานหลักหรือไม่ใช่งานจัดหนังสือ
ขึ้นชั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการจัดหนังสือขึ้นชั้นมากที่สุด

6) ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการใช้หนังสืออย่างถูกวิธี

7) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การนำชมห้องสมุด
ฝึกอบรมการสืบค้น สอนการใช้ห้องสมุด ให้มากขึ้น และให้ทั่วถึง

8) เข้าปกแข็งหนังสือทุกเล่ม

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีดังนี้

2.1 สาเหตุของปัญหา

1) เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานและปริมาณหนังสือที่
เพิ่มขึ้น

2) ผู้ให้บริการไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่จัดหนังสือมีใครบ้าง

3) ภาระงานของเจ้าหน้าที่มีมาก บางครั้งบุคลากรอาจจะเดินไปช่วยหาหนังสือหรือแนะนำการค้นหาก็กับผู้ใช้งานอื่นอยู่ อาจจะเดินไปทำภารกิจส่วนตัว ไปประสานงานบางอย่าง ตลอดจนอาจจะไปขนหนังสือจากชั้น 2 ขึ้นมาจัดที่ชั้น 3 หรือไปจัดหนังสือชั้นชั้นบริเวณอื่น ๆ ทำให้ในบางครั้งอาจไม่อยู่ประจำจุดบริการ หรือไม่ได้อยู่บริเวณชั้นหนังสือ

2.2 แนวทางการพัฒนา

1) ขออัตราเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นเพิ่ม ให้เหมาะสมกับภาระงาน

2) ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนแต่งกายให้เหมาะสม เป็นเอกลักษณ์ของผู้ให้บริการ เช่น มีป้ายประจำตัวแขวนตลอดเวลาและทุกวัน หรือมีสัญลักษณ์อื่นที่ชัดเจน

3) จัดทำป้ายชื่อพร้อมรูปถ่าย พร้อมชั้นหนังสือที่รับผิดชอบติดไว้ให้ผู้ใช้ทราบและเห็นชัดเจน พร้อมทั้งระบุเวลาปฏิบัติงาน เวลาเปลี่ยนกะ และเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน

4) จัดทำผังการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้นปิดประกาศไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีดังนี้

3.1 สาเหตุของปัญหา

1) มีนิสิตอ่านหนังสือช่วงเตรียมสอบเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการจองที่นั่งอ่าน โดยเฉพาะบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง แต่ในช่วงที่ไม่สอบมีนิสิตมาอ่านหนังสือหรือใช้บริการน้อย ที่นั่งอ่านจะว่างจำนวนมาก

2) พื้นที่สำหรับจัดวางที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ หากจัดวางที่นั่งอ่านมากเกินไปทำให้แออัดไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

3) มีการปรับแผนการจัดพื้นที่ให้บริการ จึงยังไม่ได้เตรียมงบประมาณในการจัดซื้อที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอ

3.2 แนวทางการพัฒนา

- 1) ประชาสัมพันธ์ระเบียบการให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงเพิ่มเติม
- 2) จัดทำป้าย “งดจองที่นั่งอ่าน” อย่างชัดเจนให้ทราบโดยทั่วกัน
- 3) นำส่งโต๊ะเก้าอี้ที่ชำรุดไปซ่อมแซม ทำความสะอาด หรือหากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้ทำการแทงจำหน่าย

3.3 สาเหตุของปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นหนังสือไม่เพียงพอ มีปัญหาชำรุดบ่อย อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นได้รวดเร็วกว่านี้

3.4 แนวทางการพัฒนา

- 1) ขอบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นหนังสือเพิ่มขึ้น
- 2) แพงจำหน่ายเครื่องที่ชำรุดใช้งานไม่ได้
- 3) ทางเดินในการค้นหาเอกสารแคบ

3.5 สาเหตุของปัญหาสถานที่คับแคบ มีผู้ใช้บริการนั่งอ่านหนังสือในชั้นหนังสือ ทำให้ไม่สะดวกต่อการเข้าไปค้นหา และจัดวางชั้นหนังสือชิดกันเกินไป

3.6 แนวทางการพัฒนา

- 1) จัดวางชั้นหนังสือให้มีระยะห่างเพิ่มมากขึ้น
- 2) ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่เข้าไปนั่งบริเวณทางเดินระหว่างชั้นหนังสือ

4. ด้านประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

4.1 สาเหตุของปัญหาป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือทั้งที่ชั้นหนังสือและที่ตัวเล่ม ไม่ชัดเจน หลุดหาย ไม่ดึงดูดใจ ไม่ค่อยตรงกับหนังสือที่วางบนชั้น

- 1) มีการยุบ ย้าย ขยายชั้นหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้ติดป้ายใหม่ไม่เป็นปัจจุบัน
- 2) บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย มีภาระงานปริมาณมาก ทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่ครอบคลุม

4.2 แนวทางการพัฒนา

- 1) ให้เจ้าหน้าที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย ติดป้ายเลขเรียกและป้ายอื่นๆ เพื่อบอกข้อมูลหน้าชั้นให้เป็นปัจจุบัน
- 2) ส่งหนังสือที่เลขเรียกที่หน้าปกชำรุด หลุดหาย หรือไม่ชัดเจนไปแก้ไขทันทีที่พบ ให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลชั้นหนังสือตามที่ได้รับมอบหมายสำรวจชั้นหนังสือและหนังสือของตนเองว่ามีหนังสือชำรุดหรือขาดหลุด หรือไม่พร้อมรวบรวมส่งไปแก้ไข

4.3 สาเหตุของปัญหาการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไปและไม่ค่อยทั่วถึง เช่น มีการย้ายเอกสารการวิจัย ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่า ย้ายไปอยู่ชั้นไหน และไม่ทราบว่ายู่ห้องไหน ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์อะไร นอกจากประกาศตอนหมดเวลา ป้ายที่ทำขนาดเล็กเกินไป ไม่น่าสนใจ ไม่สะดวกตาและผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีคนเดียวแต่มีภาระงานจำนวนมาก

4.4 แนวทางการพัฒนา

- 1) จัดทำป้ายไว้นิเทศขนาดใหญ่พอเหมาะ และเพียงพอพร้อมจัดวางให้เด่นชัด
- 2) ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
- 3) บุคลากรทุกคนช่วยกันประชาสัมพันธ์

จากผลการประชุมเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง ดังสรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้น ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามข้างต้น สอดคล้องกับ เบญจมา รุ่งเรืองศิลป์ (2540) ที่กล่าวถึง สิ่งละอันพันละน้อยอันเป็นประโยชน์แอบแฝงที่จะช่วยเสริมแรงจูงใจของคนทำงาน และช่วยลดพฤติกรรมการใช้หนังสือไม่ถูกต้องของผู้ใช้บริการโดยทางอ้อม ห้องสมุดที่เป็นระเบียบ ค้นหาสิ่งพิมพ์ได้ตามต้องการ จะเป็นค่านิยมที่ดีในการดำเนินงานบริการ ความรู้สึกของผู้ให้บริการที่เสมือนปิดทองหลังพระก็จะลดน้อยลงไป และกลายเป็นการได้รับความชื่นชมแทน คือ มีโอกาสสำรวจหนังสือชำรุด มีเชื้อราหรือแมลงกัดกิน ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมต่อไป ได้ประเมินพฤติกรรมการใช้หนังสือภายในห้องสมุดและจะได้รับตรวจสอบ เตรียมความพร้อม สำหรับการสำรวจ

หนังสือประจำปี ชั้นหนังสือสะอาดเรียบร้อย จะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดใดมีหนังสือวางไม่เป็นระเบียบ ผู้ใช้ก็จะไม่สนใจเก็บเช่นเดียวกัน และหยิบจับอย่างไม่ทะนุถนอม เพราะเห็นว่าไม่เป็นระบบอยู่แล้ว ทำให้ผู้ทำงานเกิดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ และช่วยกันรักษาจุดเป็นทรัพย์สินของตน ทำให้มองเห็นคุณค่าของงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดหนังสือชั้นชั้นของ อัมพร ปันศรี (2525) กล่าวว่า นอกจากจัดชั้นหนังสือให้เสร็จแล้ว ยังต้องดูแลสภาพของหนังสือเหล่านั้นมิให้สูญหาย หรือถูกทำลาย โดยจัดสถานที่ทางเข้า-ออกเพียงทางเดียว ควบคุมระบบการยืม-คืนให้รัดกุม ใช้ Turntile-Guard คือ เหล็กหมุนออกทีละคน หรือมีคนเฝ้าหรือตรวจก่อนออก หรือควบคุมโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ การสำรวจหนังสือเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาหนังสือไม่ให้ สูญหาย ส่วนใหญ่จะทำการสำรวจหนังสือในระยะเวลาเปิดภาคเรียน หรือระยะเวลาที่มีคนใช้น้อย เพื่อตรวจดูว่าหนังสือวางอยู่ถูกต้องตามตำแหน่งที่ควรอยู่บนชั้นหรือไม่ และหนังสือเหล่านั้นยังอยู่ครบหรือขาดหายไปมากน้อยเพียงใด หนังสือเล่มใดมีสภาพควรซ่อมแซมหรือจำหน่ายออก หรือซื้อมาเพิ่มหรือมาทดแทน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้มีความสมดุลระหว่างจำนวนบุคลากรและภาระงาน

1.2 ควรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างใกล้ชิดและจริงจัง

1.3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดหนังสือชั้นชั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดการแก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

1.4 ชั้นหนังสือและตัวเล่มหนังสือมีฝุ่นเยอะมาก ควรทำความสะอาดด้วย เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้ใช้บริการ และป้องกันไม่ให้หนังสือเกิดเชื้อรา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่นำแนวทางพัฒนาที่ได้จากการวิจัยนี้ไปดำเนินการแล้ว ควรมีการศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้น เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี และรูปแบบวิธีการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการจัดหนังสือขึ้นชั้นที่รวดเร็วยิ่งขึ้นได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2556 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้การสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัย สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

บรรณานุกรม

- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. (2540). การจัดชั้นหนังสือ. *บรรณศาสตร์*, 12(1), 35-37.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2553). 40 ปี งานบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ใน 4 ทศวรรษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิชัย ลำธารทรัพย์. (2546). การนำระบบให้ลำดับเลข (Running Number) มาช่วยในการจัดชั้นตำราภาษาไทย ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. *วารสารวิทยบริการ*, 14(3), 39-42.
- อภัย ประกอบผล. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ. *ลานจันทร์*, 6(2), 24-26.



อัมพร ปั่นศรี. (2525). การศึกษาความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่
และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Brown, Naney A. (1981). Effective use of existing space in academic
library. *Canadian Library Journal*, 38, 257-279.