

รายงานการวิจัย

สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ :
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Users' Cause and Attitude of Overdue Fine :
A Case Study of Central Library, Srinakharinwirot University



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2560

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เงินรายได้สำนักหอสมุดกลาง)
ประจำปี 2559

ชื่อเรื่องงานวิจัย : สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ :
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อผู้วิจัย : มัณฑนา เจริญแพทย์

ปีที่วิจัย : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสาเหตุของการค้างส่งหนังสือและศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ค้างส่งหนังสือ ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรและนิสิต จำนวน 575 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงสาเหตุการค้างส่งหนังสือ สำหรับการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ เป็นแบบประเมินให้เลือกตอบ 3 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สาเหตุที่นิสิตปริญญาตรีค้างส่งหนังสือคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม ส่วนสาเหตุที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ค้างส่งหนังสือคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม และไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน สำหรับบุคลากรที่ค้างส่งหนังสือมีสาเหตุคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ ไม่เข้าใจการต่ออายุการยืมด้วยตนเองหรือขั้นตอนยุ่งยาก รวมถึงไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของห้องสมุดมากที่สุดคือ ให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือเพิ่ม กรณีที่หนังสือเล่มนั้น ๆ มีคนต้องการใช้มาก รองลงมาคือ ขยายระยะเวลาการยืมมากขึ้น ในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว และจัดให้มีตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมงตามลำดับ สำหรับการดำเนินการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของห้องสมุดน้อยที่สุดคือ ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีการค้างค่าปรับ รองลงมาคือ ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีการค้างส่งหนังสือ และระงับการยืมหนังสือ หากมีหนังสือค้างส่ง ตามลำดับ

สำหรับผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของบุคลากรห้องสมุดจำนวน 10 คน ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ 2 ส่วนคือ วิธีการดำเนินงานเมื่อผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ และวิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

Research Title : Users' Cause and Attitude of Overdue Fine :

A Case Study of Central Library, Srinakharinwirot University

Researcher : Mantana Charoenpaed

Year : 2017

ABSTRACT

This study aimed to investigate reason of overdue book and attitude of users toward overdue book. The quantitative data were collected from the subjects consisting of 575 faculty, undergraduate and graduate students, and staff who reported overdue book's return through questionnaire concerning reason of overdue book's return and three-scale question concerning their attitude toward overdue book. Then data were analyzed and presented by percentage, mean, and standard deviation. However the qualitative data were collected through focus-group by library staff discussion.

The results revealed as follows:

1. The reasons of holding overdue book by undergraduate students included that they forgot due-date, still using, and forgot to renew whereas those of faculty and graduate students were as the same including they did not go to the library or university on the date of book return, while those of the staff were that books were in used, they forgot due-date, did not know how to renew via online or lent the books for the others.

2. According to their attitude toward overdue book, it was found that they mostly concerned about how library should acquire more copies, extend the loan period during long weekends, and 24 – hour return box, respectively. Whereas the least concern included forbidding book renew in case of fee pay's holding, forbidding book renew in case of overdue book's holding, and forbidding book in case of overdue book's holding, respectively.

Finally, the collected data from quantitative study were gathered in order to be the content of focus group discussion and it was concluded as two practices as (1) procedure of overdue book return, and (2) preventing of overdue book return.

กิตติกรรมประกาศ

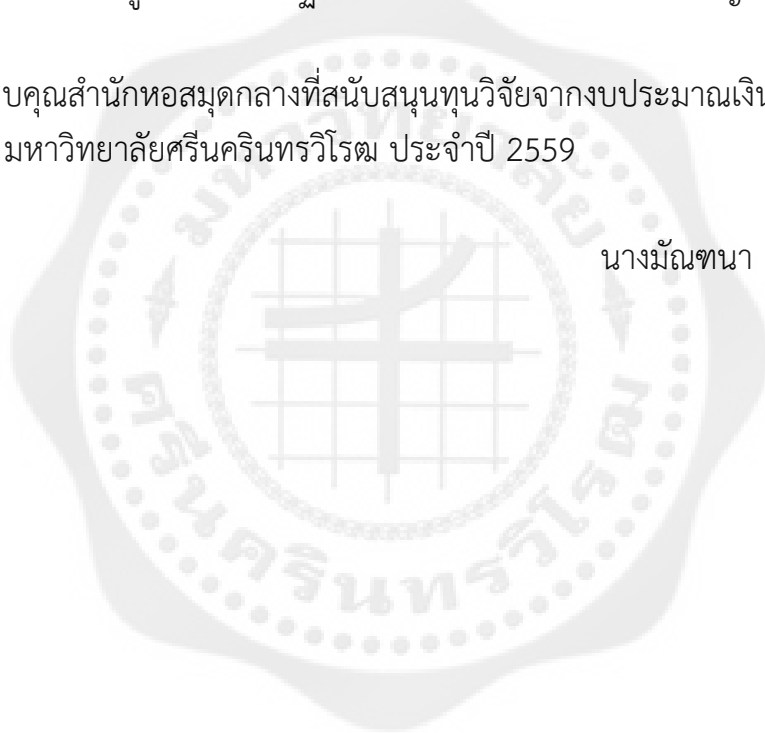
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์สาโรช เมาลานนท์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง อาจารย์อรรณพ โปธิสุขที่ช่วยพิจารณาแนวทางการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่และเพื่อนที่แสนดี คุณพิมล เมฆสวัสดิ์ที่คอยให้คำปรึกษาและปรับแก้ให้ งานวิจัยนี้สำเร็จ

ขอบคุณอาจารย์ บุคลากรและนิสิตทุกคนที่ช่วยเสียสละเวลาตอบคำถาม และขอบคุณ บุคลากรสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรที่ช่วยแจกและเก็บแบบสอบถาม รวมถึง ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาหนังสือค้างส่ง ของห้องสมุด

ขอขอบคุณสำนักหอสมุดกลางที่สนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2559

นางมณฑนา เจริญแพทย์



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	3
การดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่ง.....	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	12
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	12
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	13
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	24
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	24
วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สรุปผลการวิจัย.....	25
อภิปรายผลการวิจัย.....	29
ข้อเสนอแนะ.....	31
บรรณานุกรม.....	32
ภาคผนวก.....	34
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	43

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
2	วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือ ประสบการณ์ในการค้างส่ง สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือ ในภาพรวม	15
3	ประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....	15
4	สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....	16
5	วัตถุประสงค์ของการยืมหนังสือ และสาเหตุการค้างส่งหนังสือ.....	17
6	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับ การค้างส่งหนังสือ.....	20
7	วิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

งานบริการยืม-คืนในห้องสมุดทุกแห่งต่างมีนโยบายบริการยืม-คืนวัสดุห้องสมุดในบริบทของตนเอง อย่างเช่น ห้องสมุดระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการผู้ใช้หลายประเภท ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา และบุคลากร รวมทั้งผู้ใช้ภายนอกสถาบันยืมทรัพยากรห้องสมุด ประกอบด้วยสิ่งพิมพ์และวัสดุอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และวิจัย จึงมีการกำหนดระเบียบการยืมของสมาชิกแต่ละประเภทเพื่อให้ตรงกับความต้องการในการใช้ทรัพยากร ทั้งนี้ได้มีบทกำหนดลดโทษของการคืนวัสดุห้องสมุดเกินเวลาที่กำหนดอีกด้วยโดยการคิดค่าปรับตามจำนวนวันที่ค้างส่ง

การที่ผู้ใช้บริการยืมหนังสือออกไปจากห้องสมุด และไม่สามารถนำวัสดุห้องสมุดมาคืนตามกำหนดเวลาได้ อาจมีสาเหตุหลายประการด้วยกัน เช่น ลืมนำหนังสือมาส่งคืนตามเวลาที่กำหนด หรือยังใช้หนังสือไม่เสร็จ หรือติดภารกิจการเดินทางไปต่างที่ เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้อาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการคนอื่นที่ต้องการใช้หนังสือเล่มดังกล่าว แต่ไม่สามารถใช้ได้ ขณะเดียวกัน หน้าที่ของห้องสมุดจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการว่า หนังสือจะต้องได้รับคืนตามกำหนดเวลา และมีปริมาณหนังสือหมุนเวียนเพียงพอต่อการใช้ มีผลงานวิจัยในต่างประเทศหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการค้างส่งหนังสือทั้งในด้านการศึกษาถึงสาเหตุที่ผู้ใช้ส่งหนังสือเกินกำหนด การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อกฎระเบียบต่างๆ ที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิทธิการยืม ระยะเวลาที่ยืมและค่าปรับ รวมถึงการศึกษาแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องการค้างส่งหนังสือให้ลดลง ดังเช่นบทความของมิทเชล และสมิธ (Mitchell and Smith, 2005: Abstract) ที่กล่าวว่าเป็นเวลานานมาแล้วที่ห้องสมุดคิดค่าปรับสำหรับหนังสือที่เกินกำหนดส่ง ซึ่งก่อให้เกิดประเด็นข้อคิดเห็นและข้อโต้แย้งขึ้นมา บรรณารักษ์จำนวนมากคิดว่ามันเป็นวิธีที่ป้องกันผู้ใช้ไม่ให้เก็บหนังสือไว้นานเกิน อย่างไรก็ตาม คนอื่นๆ เชื่อว่ามีกรณีที่หนูนานเล็กน้อยที่ค่าปรับจะมีผลมากกว่าด้วยการลดจำนวนค่าปรับลงแทนที่จะส่งใบเตือนค่าปรับไปให้แก่ผู้ค้างส่ง นอกจากนี้ หลายคนยังวิจารณ์การคิดค่าปรับเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเชิงจริยธรรม ผู้เขียนจึงเสนอแนววิธีทางเลือกโดยใช้การเสริมแรงทางบวก

ในกรณีของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยพบว่าในงานบริการยืม-คืนนั้นมีสถิติการค้างส่งหนังสือและการค้างชำระเงินค่าปรับของผู้ใช้บริการ เฉลี่ยประมาณ 1,000 คน ต่อเดือน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นสถิติที่ค่อนข้างสูง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงสาเหตุ ทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ เพื่อเป็นการประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการที่เป็นที่พอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของการค้างส่งหนังสือ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงสาเหตุ ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ และฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศสามารถพิจารณาหาแนวทางเพื่อลดปัญหาการค้างส่งหนังสือของผู้ใช้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อการศึกษาถึงสาเหตุ และทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ ประชากรเป็นผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ค้างส่งหนังสือ และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive random sampling) คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ค้างส่งหนังสือซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ บุคลากรและนิสิต จำนวน 575 คน
2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร สังกัดฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากรจากห้องสมุดองค์กรฯ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การค้างส่งหนังสือ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดและนำมาคืนเกินวันกำหนดส่ง
2. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นิสิต หมายถึง นิสิตปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัดของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. การดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่ง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกอบด้วยงานย่อย 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีขอบข่ายงานดังนี้

- 1.1 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2 บริการยืม - คืนหนังสือจากองค์กรฯ
- 1.3 สมัคร / ต่ออายุสมาชิก
- 1.4 จัดหนังสือขึ้นชั้น
- 1.5 ทวงวัสดุห้องสมุดที่ยืมเกินกำหนด
- 1.6 รับแจ้งวัสดุห้องสมุดหาย / ขำรูด
- 1.7 ออกใบรับรองการไม่มีวัสดุห้องสมุดค้างส่งแก่นิสิตที่สำเร็จการศึกษาและบุคลากร

มหาวิทยาลัยที่พื้นที่จากมหาวิทยาลัย

- 1.8 จุดผ่านเข้า - ออกประตูอัตโนมัติ

2. กลุ่มงานส่งเสริมผู้ใช้ มีขอบข่ายงานดังนี้

- 2.1 ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า
- 2.2 แนะนำและจัดอบรมวิธีการสืบค้น SWUDiscovery ฐานข้อมูลออนไลน์ การใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมและการอ้างอิง รวมถึงการนำชมห้องสมุด
- 2.3 บริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)
- 2.4 รับคำขอใช้บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (ประสานมิตร-องค์กรฯ)
- 2.5 รับคำขอใช้บริการติดตามตัวเล่มที่ไม่อยู่บนชั้น
- 2.6 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์
- 2.7 บริการหนังสือสถานภาพ In process / หนังสือรออนุรักษ์ / แบบเรียนและ

หนังสือหายากในรูปอิเล็กทรอนิกส์

- 2.8 บริการยืม iPad / บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลภายนอก
- 2.9 บริการจัดส่งหนังสือ / บทความสำหรับอาจารย์
- 2.10 บริการการใช้คอมพิวเตอร์

3. กลุ่มงานบริการโสตทัศนศึกษา

- 3.1 บริการสื่อเพื่อการศึกษาและความบันเทิง
- 3.2 บริการใช้ห้องประชุม ห้องเรียนและห้องฝึกอบรม
- 3.3 จัดทำบัตรผ่านเข้า – ออกประตูอัตโนมัติ
- 3.4 ถ่ายภาพ บันทึกเทปโทรทัศน์หรือผลิตสื่อโสตทัศนเพื่อการเรียนการสอน
- 3.5 แปลงหนังสือและสื่ออื่นๆ ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล
- 3.6 บำรุงรักษา แก้ไข ซ่อมแซมโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์

ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ นิสิต อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานลูกจ้างประจำ นักเรียนโรงเรียนสาธิต และอดีตข้าราชการ มศว

การเป็นสมาชิก

1. อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ นักเรียนโรงเรียนสาธิต และอดีตข้าราชการของมศว แสดงบัตรประจำตัวตามประเภท / หนังสือรับรองจากต้นสังกัด
2. นิสิต แสดงบัตรนิสิต กรณีที่ยังไม่ได้บัตรนิสิต ให้ใช้บัตรประชาชนแทน

การยืม

ในการยืมทรัพยากรห้องสมุด ผู้ยืมต้องแสดงบัตรประจำตัวพร้อมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมแก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ ณ จุดบริการต่างๆ ดังนี้

เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

1. เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 ให้บริการยืม - คืนโสตทัศนวัสดุ
2. เคาน์เตอร์บริการยืม - คืนชั้น 2 ให้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป / วิทยานิพนธ์/ นวนิยาย/ เรื่องสั้น/ หนังสือเด็ก/ หนังสือหมวดแพทยศาสตร์/ รับหนังสือจากหอสมุด มศว องค์กรฯ และคณะแพทยศาสตร์ / หนังสือจอง
3. เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามชั้น 2 ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการยืมระหว่างห้องสมุด/ ยืมหนังสือจากหอสมุด มศว องค์กรฯ และคณะแพทยศาสตร์
4. เคาน์เตอร์บริการชั้น 3 ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการยืมวารสารและหนังสือพิมพ์ล่วงหน้าและใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น
5. เคาน์เตอร์บริการชั้น 4 บริการยืม - คืน หนังสือสำรอง / หนังสือของศาสตราจารย์จร สุกุพานิช และอนุญาตใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

ยืมหนังสือต่ออัตโนมัติด้วยตนเอง

สมาชิกสามารถยืมหนังสือต่ออัตโนมัติผ่าน SWUDiscovery ได้ 1 ครั้ง (ยกเว้นเอกสารพิเศษที่ไม่สามารถยืมต่อได้) และไม่สามารถยืมต่อ หากมีหนังสือค้างส่งหรือมีภาระหนี้สินกับทางห้องสมุด

การคืน

ผู้ใช้บริการต้องส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ ณ เคาน์เตอร์ยืมคืนชั้น 2 หรือส่งคืนลงตู้รับคืนหนังสือซึ่งอยู่บริเวณหน้าสำนักหอสมุดกลาง ชั้น 1 กรณีต้องการคืนหนังสือของหอสมุด มศว องค์กรักษ์ หรือห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ สามารถส่งคืนที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 2 หรือตู้รับคืนหนังสือสำหรับหนังสือยืมระหว่างห้องสมุดให้ส่งคืนที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามชั้น 2

การจอง

กรณีหนังสือที่ต้องการมีสถานภาพเป็น Checked out สมาชิกสามารถจองใช้หนังสือผ่านหน้าจอการสืบค้น สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้จากบรรณารักษ์ที่ประจำโต๊ะบริการตอบคำถามที่ชั้น 2 หรือศึกษาวิธีการจองหนังสืออัตโนมัติได้จากแผ่นพับหรือบนเว็บไซต์ห้องสมุดได้

กรณีทำทรัพยากรชำรุด / สูญหาย

ผู้ใช้ต้องหาทรัพยากรมาทดแทนที่มีประเภทหรือคุณภาพเท่าเดิมหรือดีกว่า หรือต้องชดใช้เป็นเงินจำนวน 2 เท่าของราคาทรัพยากรหรือตามราคาประเมิน พร้อมค่าดำเนินการ 100 บาท / เล่ม (หากมีวันค้างส่งต้องชำระค่าปรับตามจำนวนวัน)

เวลาให้บริการยืม-คืน

เปิดภาคเรียน

จันทร์-ศุกร์ 08.00 - 19.45 น.

เสาร์-อาทิตย์ 10.00 - 17.45 น.

ปิดภาคเรียน

จันทร์-ศุกร์ 08.00 - 15.45 น.

เสาร์-อาทิตย์ ปิดบริการ

ระเบียบการยืม

ประเภทของผู้ยืม	ชนิดของทรัพยากร	จำนวน (รายการ)	ระยะเวลา (วัน)	ค่าปรับ
อาจารย์	หนังสือทั่วไป	40 รายการ	90	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสารรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน (ไม่เกิน 30 บาท)
	โสตทัศนวัสดุ		7	5 บาท/เล่ม/วัน
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย	หนังสือทั่วไป	20 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสารรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน (ไม่เกิน 30 บาท)
	โสตทัศนวัสดุ		7	5 บาท/เล่ม/วัน
นิสิตบัณฑิตศึกษา	หนังสือทั่วไป	30 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสารรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		7	5 บาท/เล่ม/วัน
นิสิตปริญญาตรี	หนังสือทั่วไป	20 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
	หนังสือสารรอง		3	5 บาท/เล่ม/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		7	5 บาท/เล่ม/วัน
สมาชิกสมทบ (อดีตข้าราชการ มศว)	หนังสือทั่วไป	6 รายการ	60	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	หนังสือทั่วไป	6 รายการ	14	5 บาท/เล่ม/วัน
	ปริยญาณิพนธ์		14	5 บาท/เล่ม/วัน
	โสตทัศนวัสดุ		7	5 บาท/เล่ม/วัน

ระเบียบการยืมเอกสารพิเศษ

ประเภทหนังสือ	ระยะเวลาให้ยืม
1.หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการ ณ ชั้น 2	
1.1 สารานุกรม / พจนานุกรมทั่วไป เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ	1 วัน
1.2 หนังสืออ้างอิงทั่วไป / พจนานุกรมเฉพาะทาง เช่น การแพทย์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ กฎหมาย เป็นต้น	3 วัน
2.หนังสือห้องกุหลาบ / หนังสือมุ่มพุทธธรรม / แบบเรียน	7 วัน
3.หนังสือห้องขจร / ห้องสาโรช / เอกสาร มศว	ใช้ในห้องสมุดเท่านั้น

การดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่ง

การดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่งนั้น ห้องสมุดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดสถาบันการศึกษาและห้องสมุดประชาชนต่างมีวิธีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกันเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ เช่น บริการการต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ ส่งจดหมายการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งหนังสือทั้งผ่านทางอีเมลหรือส่งข้อความแจ้งเตือนทาง SMS หรือจัดให้มีตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง เป็นต้น สำหรับห้องสมุดบางแห่งในต่างประเทศตามที่ได้ศึกษา ค้นคว้า พบว่า มีแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่งเช่นกัน ได้แก่ห้องสมุดต่าง ๆ ดังนี้

- 1.ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Leeds ประเทศอังกฤษ (Leeds University Library)
- 2.ห้องสมุดทางการแพทย์ มหาวิทยาลัย Ilorin ประเทศไนจีเรีย (University of Ilorin)
- 3.ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย Jaffna ประเทศศรีลังกา (Medical Faculty Library of University of Jaffna)
- 4.ห้องสมุดวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอิสลามีย ประเทศอินเดีย (The Islamia College of Science and Technology)
- 5.ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Tezpur ประเทศอินเดีย

วิธีการดำเนินงาน	ชื่อห้องสมุด					
	Leeds	Ilorin	Jaffna Medical Library	Islamic College of Science	Tezpur	รวม (แห่ง)
ส่งข้อความแจ้งเตือนทางอีเมลหรือทางSMS	✓	✓	✓		✓	4
ระงับการยืม		✓		✓	✓	3
จัดให้มีการต่ออายุการยืมทางออนไลน์	✓	✓	✓			3
ให้ผู้ผู้ใช้เสียค่าปรับหนังสือที่เกินกำหนดส่ง	✓	✓			✓	3
ติดประกาศรายชื่อผู้ค้างส่ง และแจ้งรายชื่อไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา		✓			✓	2
ระงับออกไปรับรองผลการศึกษา		✓			✓	2
จัดให้มีตู้รับคืนหนังสือ 24 ชม.	✓					1
ติดประกาศรายชื่อผู้ค้างส่ง และแจ้งรายชื่อไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา						
การเพิ่มจำนวนของหนังสือที่มีความต้องการใช้มาก			✓			1
ขยายเวลาเปิดห้องสมุด			✓			1
เพิ่มระยะเวลาการยืมและจำนวนเล่มที่ให้ยืมมากขึ้น			✓			1

ขยายระยะเวลาการยืมในช่วงเวลาวันหยุด	✓					1
จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการอย่างเพียงพอ	✓					1
ให้รางวัลผู้ใช้บริการซึ่งนำหนังสือคืนตรงเวลา	✓					1
จัดหนังสือที่มีการใช้ มากให้เป็นหนังสืออ้างอิง	✓					1
เพิ่มอัตราค่าปรับให้สูงขึ้น				✓		1

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า วิธีการที่ห้องสมุดในต่างประเทศนิยมใช้สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือมากที่สุด คือ การส่งข้อความแจ้งเตือนทางอีเมลหรือทางSMS (มีจำนวน 4 แห่ง) รองลงมาคือ ระวังการยืม จัดให้มีการต่ออายุทางออนไลน์ การให้ผู้ยืมห้องสมุดเสียค่าปรับหนังสือที่เกินกำหนดส่ง (มีจำนวน 3 แห่ง) และให้ติดประกาศรายชื่อผู้ค้างส่งหรือแจ้งรายชื่อผู้ค้างส่งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงระวังการออกใบรับรองผลการศึกษา (มีจำนวน 2 แห่ง)

สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวิธีการดำเนินการเพื่อป้องกันการค้างส่งหนังสือ หรือวิธีการดำเนินงานเมื่อผู้ใช้บริการค้างส่งหนังสือดังนี้

- 1) ส่งอีเมลหรือจดหมายแจ้งเตือนให้นำหนังสือเกินกำหนดมาส่ง
- 2) ส่ง SMS แจ้งเตือนให้นำหนังสือมาส่ง
- 3) ระวังการยืมเมื่อผู้ใช้บริการค้างส่งหนังสือ
- 4) ระวังการยืมต่อ (renew) หากผู้ใช้บริการค้างส่งหนังสือหรือค้างค่าปรับ
- 5) จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง
- 6) จัดตู้รับคืนตามจุดต่างๆ ปัจจุบันมี 1 จุดคือ ที่หอพักนิสิต มศว องค์กรักษ์
- 7) จัดให้มีระบบการต่ออายุการยืมด้วยตนเอง
- 8) มีการคิดค่าปรับเมื่อนำหนังสือมาส่งเกินกำหนด
- 9) จัดสัปดาห์การยกเว้นค่าปรับ
- 10) ลดหย่อนค่าปรับให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 11) ระวังการออกใบรับรองผลการจบการศึกษา หากผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นิติพร สุนทรนนท์. (2551) ได้ศึกษาสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2549 ที่คืนทรัพยากรเกินกำหนดส่ง จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งเกิดจาก นโยบายและการบริหารจัดการของห้องสมุดได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการใช้ และระเบียบบริการยืม-คืนในเรื่องอนุญาตให้มีการต่ออายุการยืมได้ภายในวันกำหนดส่ง รวมถึงระยะเวลาการยืมน้อยเกินไป นอกจากนี้ยังมีสาเหตุการคืนเกินกำหนดส่งที่มาจากผู้ใช้บริการได้แก่ ลืมคืนทรัพยากรตามวันกำหนดส่ง และยังไม่เสร็จสำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั้น ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยหรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น ให้มีการต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีที่ไม่มีผู้จอง เพิ่มระยะเวลาการยืมมากขึ้น เป็นต้น

งานวิจัยในต่างประเทศ

เอลา (Alao, 2002) ศึกษาสาเหตุของการค้างส่งหนังสือของนักศึกษาแพทย์ จำนวน 61 คนของห้องสมุดทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยโอโลริน (Ilorin) ประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่นักศึกษาแพทย์ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากมีความต้องการใช้หนังสือเล่มนั้นอยู่ จำนวน 34 คน และจากจำนวนดังกล่าวมีอยู่ 27 คนที่ไม่ต่ออายุการยืม เนื่องจากเกรงว่าจะมีผู้อื่นต้องการใช้หนังสือเล่มเดียวกัน และมีนักศึกษาจำนวน 13 คน ที่ระบุว่า ไม่ได้คืนหนังสือตามกำหนดส่งเนื่องจากลืมนอกจากนี้ ยังได้ประเมินการรับรู้ของนักศึกษาแพทย์เกี่ยวกับแนวทางของห้องสมุดเพื่อลดจำนวนการคืนหนังสือเกินกำหนด ซึ่งพบว่า นักศึกษาพอใจกับการให้มีการต่ออายุการยืมมากที่สุด รองลงมาคือ การแจ้งเตือนวันครบกำหนดส่ง การชำระค่าปรับ การแจ้งความผิดทางวินัย การติดประกาศรายชื่อผู้ค้างส่ง การแจ้งรายชื่อไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา การงดการยืม และการระงับออกใบรับรองผลการศึกษาลำดับ

มิทเชล และสมิธ (Mitchell and Smith. 2005: Abstract) กล่าวว่า เป็นเวลานานมากแล้วที่ห้องสมุดคิดค่าปรับสำหรับหนังสือที่เกินกำหนดส่ง ซึ่งก่อให้เกิดประเด็นข้อคิดเห็นและข้อโต้แย้งขึ้นมา บรรณารักษ์จำนวนมากคิดว่ามันเป็นวิธีที่ป้องกันผู้ใช้ไม่ให้เก็บหนังสือไว้นานเกิน อย่างไรก็ตาม คนอื่นๆ เชื่อว่ามีกรณีที่หนูนนำเล็กน้อยที่ค่าปรับมีผลมากกว่าด้วยการลดจำนวนค่าปรับลงแทนที่จะส่งใบเตือนค่าปรับไปให้แก่ผู้ค้างส่ง นอกจากนี้ หลายคนยังวิจารณ์การคิดค่าปรับเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเชิงจริยธรรม ผู้เขียนจึงเสนอแนววิธีทางเลือกโดยใช้การเสริมแรงทางบวก

แอนเดอร์สัน (2007: บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการผสมของควมมีประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการคิดค่าปรับของกลุ่มผู้ยืมหนังสือตามวัย เพศ เชื้อชาติ สถานภาพของนักศึกษา อาจารย์และระดับ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอร์ โดยศึกษาบริบทที่ผู้ยืมรู้สึกตระหนักในสิทธิการยืม จำนวนค่าปรับ และช่วงระยะเวลาการให้ยืม รวมทั้งศึกษาบริบทที่ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการยืมมีผลต่อกรณีของค่าปรับห้องสมุด

และความรู้เกี่ยวกับนโยบายการยืมมีผลต่อทัศนคติต่อค่าปรับของผู้ยืม การวิจัยต้องการค้นหาบริบทที่ผู้ยืมมีการรับรู้เรื่องค่าปรับเป็นสิ่งยับยั้งวัสดุที่เกินกำหนดส่ง นอกจากนี้ยังกำหนดประเด็นการลงทะเบียน การเสริมแรงเชิงบวกและลบ และค้นหาทางเลือกในการคิดค่าปรับที่ผู้ยืมพิจารณาว่าอาจมีประสิทธิภาพผลกว่าค่าปรับ ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอรี จำนวน 300 คน ผลที่ได้ของการวิจัย คือว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้คิดว่าค่าปรับเป็นสิ่งที่ควรยกเลิกที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอรี และเห็นด้วยว่าค่าปรับสำหรับวัสดุเกินกำหนดช่วยส่งเสริมให้ผู้ยืมใช้วัสดุมาคืนทันเวลา ผู้ตอบส่วนใหญ่รู้สึกว่าค่าปรับเป็นการลงทะเบียนมากกว่าการคิดราคาหรือค่าเช่า ผลการวิจัยไม่สามารถแสดงความแตกต่างของทัศนคติตามกลุ่มสำมะโนได้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเล็กน้อยกว่าที่จะนำมาวิเคราะห์ได้ จึงมีการเสนอแนะการวิจัยต่อไปในรูปของการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ยืมและในห้องสมุดวิชาการอื่น ๆ เพื่อแสดงว่าแนวโน้มมีจริง เพื่อการทำความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้นถึงสาเหตุที่ผู้ยืมยังเก็บวัสดุไว้เกินวันที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อลดกรณีของวัสดุเกินกำหนดส่ง

มูรูกาทาส (Murugathas, 2009) ได้ศึกษาสาเหตุของนักศึกษาแพทย์ของมหาวิทยาลัยจาฟนา (Medical Faculty Library of University of Jaffna) ยังคงเก็บหนังสือเกินกำหนดส่งเอาไว้ โดยได้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเก็บตัวเล่มหนังสือเอาไว้เพื่อใช้อ่านในการทำคลินิก โดยสาขาวิชาของหนังสือที่ค้างส่งมากที่สุดคือ การผ่าตัด รองลงมาคือ จุลชีววิทยา สำหรับแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ การส่งประกาศแจ้งเตือน รองลงมาคือ จัดให้มีการต่ออายุการยืม นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือเพิ่มมากขึ้นในชื่อเรื่องที่มีความต้องการใช้มาก ขยายเวลาการเปิดให้บริการ ระยะเวลาการยืมให้มากขึ้น รวมถึงจัดซื้อ ebooks เพิ่มมากขึ้นด้วย

บาทท์ (Bhatt, 2011) ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ คณะพาณิชย์ศาสตร์และคณะบริหารจัดการแห่งวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอิสลามียะ (The Islamia College of Science and Technology) จำนวน 290 คน ที่มีต่อสิทธิในการยืม ระยะเวลาการให้ยืม และค่าปรับของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาร้อยละ 72.87 มีความพึงพอใจในสิทธิการยืมตามที่ได้รับจากห้องสมุด ขณะที่ร้อยละ 17.60 ไม่พึงพอใจ สำหรับเรื่องของระยะเวลาการให้ยืมพบว่า ร้อยละ 53.47 มีความพึงพอใจกับระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดคือ ยืมได้ 15 วันต่อ 1 เล่ม ในขณะที่ร้อยละ 44.09 ไม่พึงพอใจ ส่วนเรื่องของค่าปรับหนังสือค้างส่ง พบว่า นักศึกษาร้อยละ 71.77 มีความพึงพอใจกับอัตราค่าปรับที่ห้องสมุดกำหนด (วันละ 0.5 รูปี/วัน) และร้อยละ 78.12 คิดว่า ค่าปรับเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ยืมนำหนังสือมาส่งตามกำหนดเวลาได้ และยังมีข้อเสนอแนะว่า การที่จะทำให้ผู้ใช้ส่งคืนหนังสือตามกำหนดเวลานั้น จำนวนค่าปรับควรจะถูกปรับให้สูงขึ้น และควรระงับสิทธิการยืมของผู้ใช้ที่ยังค้างส่งหนังสือด้วย

โกเฮน, ไชเกีย และซาร์มา (Gohain, Saikia and Sarma, 2013) ได้ศึกษาถึง ทศนคติของ นักศึกษาและนักวิจัยที่มีต่อหนังสือเกินกำหนดส่งและค่าปรับหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัย Tezpur ประเทศอินเดีย โดยสอบถามถึงเหตุผลว่า ทำไมถึงเก็บหนังสือที่เกินกำหนดส่งเอาไว้ และมีคำแนะนำเรื่อง การลดหรือยกเลิกการเสียค่าปรับหนังสืออย่างไร ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ไม่นำหนังสือมาส่งตาม กำหนดเนื่องจากลืม และยังใช้หนังสือไม่เสร็จ ส่วนเรื่องคำแนะนำที่จะลดการเสียค่าปรับคือ การงดยืม การส่งใบแจ้งเตือนไปให้ผู้กระทำผิดทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์ การส่งรายชื่อผู้กระทำผิดไปที่ภาควิชา/ คณะหรือการติดประกาศรายชื่อในห้องสมุด

เดวีส์ และเซ็น (Davies and Sen, 2014) ศึกษาเกี่ยวกับหนังสือเกินกำหนดส่งที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยลีดส์ (Leeds) ประเทศอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ผู้ใช้บริการค้างส่ง หนังสือ และการรับรู้ของผู้ใช้เรื่องแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ โดย สอบถามผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 181 คน ผลการวิจัยพบว่า การที่ใช้ค้างส่งหนังสือส่วนใหญ่มี สาเหตุมาจากลืมต่ออายุการยืม รองลงมาคือ ลืมคืน และไม่ทราบว่าหนังสือครบกำหนด ตามลำดับ สำหรับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเรื่องแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดที่เกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ พบว่า การจัดทำมีระบบการยืมต่ออัตโนมัติเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือการจัดตู้รับ คืนตลอด 24 ชั่วโมง และการแจ้งเตือนทางอีเมลตามลำดับ นอกจากนี้ ยังได้มีการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดจำนวน 10 คน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานเรื่องการค้างส่งหนังสือด้วย

บอยซ์ (2014 บทคัดย่อ) กล่าวว่าในปี ค.ศ. 2011 ทีมงานจากห้องสมุดระดับปริญญาตรีที่วิทยาลัย วิลเลียมแอนด์แมรี่ (College of William & Mary) มารวมตัวกันเพื่อประเมินผลนโยบายการยืม-คืนที่เกี่ยวข้อง ของกับช่วงระยะเวลาการยืมและการคิดค่าปรับ ในความพยายามที่จะกำหนดนโยบายที่ดีขึ้นของนโยบาย ข้ามฝ่าย และตั้งใจที่จะสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่สอดคล้องกัน จึงมีการกำหนดนโยบายใหม่และนำไปใช้ใน ปี 2012 ซึ่งพบว่า การเปลี่ยนแปลงนี้ลดเวลาที่ทีมงานสำหรับการคิดค่าปรับและใบเสร็จ ขณะเดียวกันช่วย ปรับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อนโยบายการให้ยืมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าหนังสือค้างส่งน้อยลง อีกด้วย

ทั้งนี้ สามารถสรุปสาเหตุหลัก ๆ ของการค้างส่งหนังสือจากงานวิจัยที่นำมาศึกษาพบว่าสาเหตุ การค้างส่งมาจาก ผู้ใช้ยังมีความต้องการใช้หนังสืออยู่ และไม่ส่งคืนเนื่องจากเกรงว่า จะมีผู้ใช้คนอื่น ต้องการใช้หนังสือเล่มนั้น (Alao, 2002 ; Murugathas, 2009 ; Gohain, Saikia and Sarma, 2013) ค้างส่งหนังสือเนื่องจากลืมนำหนังสือมาส่งคืน (Alao, 2002 ; Gohain, Saikia and Sarma, 2013 ; Davies and Sen, 2014) ค้างส่งหนังสือเนื่องจากลืมต่ออายุการยืม (Davies and Sen, 2014) และไม่ ทราบว่าหนังสือถึงวันกำหนดส่ง (Davies and Sen, 2014)

สำหรับวิธีการดำเนินงานที่ห้องสมุดดังกล่าวนิยมใช้สำหรับการดำเนินงานค้างส่งหนังสือของ ห้องสมุดเหล่านั้นก็คือ การส่งข้อความแจ้งเตือนทางอีเมลหรือส่งทาง SMS การระงับการยืม การต่อ อายุการยืมทางออนไลน์ และการคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ค้างส่งหนังสือ ทั้งที่สำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กร

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive random sampling) เป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ค้างส่งหนังสือ ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรและนิสิต จำนวน 575 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดองค์กร สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 10 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงสาเหตุการค้างส่งหนังสือ โดยผู้วิจัยศึกษาจากงานวิจัยในต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นตัวอย่างของคำถาม และเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สำหรับการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ เป็นคำถามที่ศึกษาจากงานวิจัยในต่างประเทศเช่นกัน โดยนำแนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดต่างๆ มาสอบถามว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นอย่างไรต่อแนวทางการดำเนินงานในแต่ละข้อ โดยให้เลือกตอบใน 3 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ระยะ

- ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาถึงสาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือทั้งที่สำนักหอสมุดกลางและห้องสมุด จำนวน 575 คน แยกเป็น

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. นิสิตปริญญาตรี | จำนวน 400 คน |
| 2. นิสิตบัณฑิตศึกษา | จำนวน 72 คน |

3. อาจารย์ จำนวน 53 คน

4. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 50 คน

ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนมกราคม 2560

- ระยะที่ 2 รวบรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุด เกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ แล้วนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางการแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดองค์กรฯ จำนวน 10 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือ ประสบการณ์ในการค้างส่ง สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือภาพรวม

ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือ ประสบการณ์ในการค้างส่ง สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือจำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามและประสบการณ์การค้างส่ง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ

ตอนที่ 5 การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปราบกฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิสิตปริญญาตรี	400	69.60
นิสิตบัณฑิตศึกษา	72	12.50
อาจารย์	53	9.20
บุคลากร	50	8.70
รวม	575	100.00

จากตาราง 1 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 575 คน เป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาเป็นนิสิตบัณฑิตศึกษา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 เป็นอาจารย์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และเป็นบุคลากร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือ ประสพการณ์ในการค้างส่ง สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือในภาพรวม ปราบกฏตั้งตาราง 2 - 4

ตาราง 2 วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด	ความถี่
เพื่อทำรายงาน/วิจัย	461
เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่	277
เพื่อความบันเทิง	145
อ่านตามคำแนะนำของอาจารย์/เพื่อน	124
อ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ	259
วัตถุประสงค์อื่น ๆ	15

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด เพื่อทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีความถี่ 461 รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีความถี่ 277 และยืมอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ มีความถี่ 259

ตาราง 3 ประสพการณ์ในการค้างส่งหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ประสพการณ์ในการค้างส่งหนังสือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวน 1-2 ครั้ง	288	50.10
จำนวน 3-5 ครั้ง	149	25.90
มากกว่า 5 ครั้ง	138	24.00
รวม	575	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสพการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้งมากที่สุด จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาคือ มีประสพการณ์ในการค้างส่งหนังสือ 3-5 ครั้ง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และมีประสพการณ์ในการค้างส่งมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตาราง 4 สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สาเหตุ	ความถี่
ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ	368
ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้	376
ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew)	241
คิดว่าหนังสือเล่มนั้น มีคนจองใช้ต่อ จึงยังไม่ส่งคืน	16
ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน	193
ไม่เข้าใจขั้นตอนการต่ออายุยืมคืนด้วยตนเอง หรือขั้นตอนยุ่งยาก	15
ทำหนังสือหาย หรือหาหนังสือไม่พบ จึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้	29
ไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้เพื่อน) จึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้	65
ลืมหนังสือที่ยืมไว้แล้วไว้ที่ใดสักแห่ง	15
สาเหตุอื่น ๆ	16

จากตาราง 4 พบว่าสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามค้างส่งหนังสือมากที่สุดเนื่องจาก ยังใช้หนังสือยังไม่เสร็จ มีความถี่ 368 รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีความถี่ 376 และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) มีความถี่ 241

ตอนที่ 3 วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์การค้างส่ง ปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ของการยืมหนังสือ และสาเหตุการค้างส่งหนังสือ

สถานภาพ	ประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือ	วัตถุประสงค์ของการยืมหนังสือ						สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือ									
		ทำรายงาน/วิจัย	ให้ได้รับความรู้ใหม่	ความบันเทิง	อ่านตามคำแนะนำของอาจารย์/เพื่อน	เตรียมตัวสอบ	อื่นๆโปรดระบุ	ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ	ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้	ลืมต่ออายุสมาชิก (renew)	คิดว่าหนังสือเล่มนั้นมีคนจองใช้ต่อ จึงยังไม่ส่งคืน	ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน	ไม่เข้าใจการต่ออายุยืมคืนด้วยตนเอง หรือขั้นตอนยุ่งยาก	ทำหนังสือหาย หรือหาหนังสือไม่พบ จึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้	ไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้เพื่อน) จึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้	ลืมหนังสือที่ยืมไว้แล้วไว้ที่ใดสักแห่ง	อื่นๆโปรดระบุ
นิสิตระดับปริญญาตรี	1-2 ครั้ง	160	75	43	44	119	2	131	127	57	3	52	7	4	22	2	3
	3-5 ครั้ง	85	59	32	37	62	1	71	74	60	6	42	2	4	18	1	5
	มากกว่า5 ครั้ง	67	38	33	17	50	1	53	56	40	2	39	1	3	15	3	4
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	1-2 ครั้ง	27	13	5	7	8	1	18	11	13	1	16	2	0	0	0	0
	3-5 ครั้ง	18	10	5	4	5	0	12	11	9	0	7	0	1	2	1	0
	มากกว่า5 ครั้ง	26	18	3	6	2	1	24	22	15	0	13	0	0	0	0	0
อาจารย์	1-2 ครั้ง	13	11	3	1	1	1	6	8	4	0	3	0	1	0	1	2
	3-5 ครั้ง	9	5	1	2	3	3	7	6	3	2	4	0	3	2	3	0
	มากกว่า5 ครั้ง	25	21	7	4	1	4	12	27	16	1	10	2	10	4	5	1
บุคลากร	1-2 ครั้ง	17	14	9	2	6	1	18	22	7	1	7	0	2	0	0	0
	3-5 ครั้ง	9	10	3	0	1	0	10	9	9	0	0	1	0	0	0	0
	มากกว่า5 ครั้ง	5	3	1	0	1	0	6	5	8	0	0	0	0	2	0	0
รวม		461	277	145	124	259	15	368	378	241	16	193	15	28	65	16	15

จากตาราง 5 วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์การค้างส่งหนังสือ มีดังนี้

วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือของนิสิตปริญญาตรี

นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืม หนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 160 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ มีจำนวน 119 คน และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 75 คน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 131 คน รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 127 คน และลืมหาคำยืม (Renew) มีจำนวน 57 คน

นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 85 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ มีจำนวน 62 คน และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 59 คน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 74 คน รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 71 คน และลืมหาคำยืม (Renew) มีจำนวน 60 คน

นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 67 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ มีจำนวน 50 คน และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 38 คน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 56 คน รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 53 คน และลืมหาคำยืม (Renew) มีจำนวน 40 คน

วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือของนิสิตบัณฑิตศึกษา

นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 27 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 13 คน และยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ มีจำนวน 8 คน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 18 คน รองลงมาคือ ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน มีจำนวน 16 คน และลืมหาคำยืม (Renew) มีจำนวน 13 คน

นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน / วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 18 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 10 คน และยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบและยืมอ่านเพื่อความบันเทิง อย่างละจำนวน 5 คน เท่ากัน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 12 คน

รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 11 คน และลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 9 คน

นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน / วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 26 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 18 คน และยืมอ่านตามคำแนะนำเพื่อน มีจำนวน 6 คน ส่วนสาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุดเนื่องจาก ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 24 คน รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 22 คน และลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 15 คน

วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือของอาจารย์

อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 13 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 11 คน และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง จำนวน 3 คน ส่วนสาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 8 คน รองลงมาคือยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 6 คน และลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 4 คน

อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 9 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 5 คน และยืมอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบและยืมเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ อย่างละจำนวน 3 คน เท่ากัน ส่วนสาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 7 คน รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 6 คน และไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน มีจำนวน 4 คน

อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 25 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 21 คน และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง มีจำนวน 7 คน ส่วนสาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 27 คน รองลงมาคือ ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 16 คน และยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 12 คน

วัตถุประสงค์ของการยืมและสาเหตุการค้างส่งหนังสือของบุคลากร

บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้รายงานมาก/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 17 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 14 คน และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง มีจำนวน 9 คน ส่วนสาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหันต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) มีจำนวน 22 คน รองลงมาคือยังใช้หนังสือไม่

เสร็จ มีจำนวน 18 คน และลืมหืมต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) และไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน อย่างละจำนวน 7 คนเท่ากัน

บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่มากที่สุด มีจำนวน 10 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัย มีจำนวน 9 คน และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง มีจำนวน 3 คน สาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ มีจำนวน 10 คน รองลงมาลืมหืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ และลืมหืมต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) อย่างละจำนวน 9 คน เท่ากัน และไม่เข้าใจการต่ออายุการยืมคืนด้วยตนเองหรือขั้นตอนยุ่งยาก มีจำนวน 1 คน

บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด มีจำนวน 5 คน รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ มีจำนวน 3 คน และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง และยืมอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ อย่างละจำนวน 1 คนเท่ากัน ส่วนสาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหืมต่ออายุสมาชิกการยืม (Renew) และยังใช้หนังสือไม่เสร็จ อย่างละจำนวน 6 คนเท่ากัน รองลงมาคือ ลืมหืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ มีจำนวน 5 คน และไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้เพื่อนจึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้) มีจำนวน 2 คน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ ปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ

การดำเนินงานห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
การส่งอีเมลแจ้งเตือนเมื่อค้างส่งหนังสือ	2.70	0.57	89.93
ระบบการยืมหนังสือ หากมีหนังสือค้างส่ง	1.84	0.77	61.40
ระบบการยืมต่อ (renew) หากมีหนังสือค้างส่ง	1.91	0.84	63.60
ระบบการยืมต่อ (renew) หากมีค้างค่าปรับ	2.04	0.82	68.00
หนังสือมีคนใช้มากควรกำหนดส่งให้เร็วกว่าปกติ เช่น 3 วัน หรือ 7 วัน	2.07	0.81	68.98
จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง	2.83	0.60	94.21
จัดตู้รับคืนหนังสือตามจุดต่างๆทั่วมหาวิทยาลัย	2.68	0.88	89.47
ระบบการต่ออายุสมาชิกด้วยตนเอง	2.73	0.69	91.15
การคิดค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนด	2.52	0.79	84.14
จัดหา eBook เพิ่มขึ้น	2.71	0.72	90.39
จัดหาหนังสือเพิ่ม กรณีที่มีคนใช้มาก	2.91	0.60	96.93
การจัดสัปดาห์การยกเว้นค่าปรับ	2.70	0.80	89.93

ตาราง 6 (ต่อ)

การดำเนินงานห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
ลดหย่อนค่าปรับให้ผู้ใช้ กรณีที่ค้างส่งนาน	2.54	0.91	84.78
ขยายเวลาการยืมมากขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว	2.89	0.71	96.24
ระบบการออกใบรับรองการศึกษา หากมีหนังสือค้างส่ง	2.30	0.99	76.50
ให้รางวัลแก่ผู้ใช้นำหนังสือมาส่งคืนตามกำหนด	2.43	1.01	80.90
รวม	2.49	0.23	82.91

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.49 คิดเป็นร้อยละ 82.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้จัดหาหนังสือเพิ่มกรณีที่มีคนใช้มาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.91 คิดเป็น ร้อยละ 96.93 รองลงมาคือให้ขยายเวลาการยืมมากขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว ค่าเฉลี่ย 2.89 คิดเป็นร้อยละ 96.24 และจัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ย 2.83 คิดเป็นร้อยละ 94.21

ตอนที่ 5 การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ

การจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในวันที่ 30 สิงหาคม 2560 เวลา 9.00 -12.00 น. ณ ห้องประชุม 710 อาคารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 10 คน

วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม คือ เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมช่วยกันวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวทางการทำงานเดิมที่เคยปฏิบัติอยู่ และจากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่ง ดังที่ได้แสดงในตาราง 7

ตาราง 7 วิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (เรียงตามลำดับ)

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ร้อยละ
1	จัดหาหนังสือเพิ่ม กรณีที่มีคนใช้มาก	96.63
2	ขยายเวลาการยืมมากขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว	96.24
3	จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง	94.21
4	ระบบการต่ออายุสมาชิกด้วยตนเอง	91.15
5	จัดหา eBook เพิ่มขึ้น	90.39

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการดำเนินงาน	ร้อยละ
6	การส่งอีเมลแจ้งเตือนเมื่อค้างส่งหนังสือ	89.93
7	การจัดสัปดาห์การยกเว้นค่าปรับ	89.93
8	จัดตู้รับคืนหนังสือตามจุดต่างๆทั่วมหาวิทยาลัย	89.47
9	ลดหย่อนค่าปรับให้ผู้ใช้ กรณีที่ค้างส่งนาน	84.78
10	การคิดค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนด	84.14
11	ให้รางวัลแก่ผู้ใช้ที่นำหนังสือมาส่งคืนตามกำหนด	80.90
12	ระงับการออกไปรับรองการศึกษา หากมีหนังสือค้างส่ง	76.50
13	หนังสือมีคนใช้มากควรกำหนดส่งให้เร็วกว่าปกติ เช่น 3 วัน หรือ 7 วัน	68.98
14	ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีค้างค่าปรับ	68.00
15	ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีหนังสือค้างส่ง	63.60
16	ระงับการยืมหนังสือ หากมีหนังสือค้างส่ง	61.40

วิธีการดำเนินกิจกรรม ที่ประชุมได้กำหนดหัวข้อในการอภิปรายร่วมกันออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. วิธีการดำเนินการเมื่อผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ
2. วิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

วิธีการดำเนินการเมื่อผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดไม่นำหนังสือมาคืนตามกำหนดหรือค้างส่ง มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1) ส่ง email หรือจดหมายแจ้งเตือน โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะส่ง email ไปที่ผู้ใช้ที่ยืมหนังสือก่อนถึงวันกำหนดส่งหนังสือเป็นเวลา 3 วัน และจะส่ง email ทวงเมื่อเกินกำหนดส่งไปแล้ว 1 วัน และทุก ๆ 7 วัน หากผู้ใช้อังไม่นำหนังสือมาส่ง ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดตามทวงส่งไปที่ Facebook ของผู้ใช้, ส่ง SMS หรือทวงทางโทรศัพท์

กรณีที่ผู้ใช้ที่ค้างส่งหนังสือเป็นระยะเวลาานาน ๆ หากเป็นนิสิต ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำจดหมายทวงแจ้งไปที่อาจารย์ที่ปรึกษา หรือส่งไปรษณียบัตรไปตามที่อยู่ที่ใช้แจ้งเอาไว้ หากเป็นอาจารย์หรือบุคลากร ให้ทำจดหมายทวงไปที่ภาควิชาหรือที่ทำงานของอาจารย์และบุคลากร

- 2) คิดค่าปรับ เมื่อผู้ใช้คืนหนังสือเกินกำหนดส่ง
- 3) ลดหย่อนค่าปรับให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลอันสมควร
- 4) ระงับการยืม การยืมต่อ หากผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ

- 5) จัดสัปดาห์ยกเว้นค่าปรับ
- 6) ระวังการออกใบรับรองการจบการศึกษาให้แก่บัณฑิตที่ค้างส่งหนังสือ

วิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

ห้องสมุดควรมีมาตรการหรือวิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด ดังนี้

- 1) ส่ง email แจ้งเตือนผู้ใช้นำหนังสือมาส่ง
- 2) จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมงที่หน้าห้องสมุดหรือตามจุดต่าง ๆ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
- 3) จัดให้มีระบบการต่ออายุหนังสือด้วยตนเอง (Renew)
- 4) ขยายเวลาการยืมช่วงปิดภาคการศึกษา
- 5) จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืน การต่ออายุการยืม (renew) การทำหนังสือชำรุดหรือทำหนังสือหาย และการชำระค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนด
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ แจ้งผู้ใช้ที่มาขอยืมหนังสือว่า มีหนังสือที่ถึงเวลากำหนดส่ง ซึ่งจะเป็นการเตือนผู้ใช้อีกทางหนึ่ง
- 7) บรรณารักษ์ผู้สอนวิธีการใช้ห้องสมุด ควรแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดว่า เมื่อคืนหนังสือผ่านทางตู้รับคืนแล้ว ควรตรวจสอบสภาพในระบบด้วยทุกครั้งว่า หนังสือเล่มนั้นผ่านขั้นตอนการคืนเรียบร้อยแล้ว
- 8) จัดหาหนังสือเพิ่มขึ้น กรณีที่มีผู้ใช้มาก
- 9) หนังสือที่มีคนใช้มาก ควรจัดทำเป็นหนังสือสำรอง และปรับวันกำหนดส่งให้เร็วขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาสรุปอภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของการค้างส่งหนังสือ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง คือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือ ประกอบด้วยอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 575 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของการค้างส่งหนังสือ และความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือ และประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสาเหตุการค้างส่งหนังสือ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามที่ถามความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 3 ระดับ

สำหรับการจัดทำแนวทางการแก้ปัญหาของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยมีบุคลากรของห้องสมุด จำนวน 10 คน ร่วมอภิปรายเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเมื่อผู้ค้างส่งหนังสือและการป้องกันการค้างส่งหนังสือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากร โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการยืม ประสิทธิภาพในการค้างส่ง สาเหตุที่ค้างส่งหนังสือ ในภาพรวม โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

สรุปผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือ จำนวน 575 คน เป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 400 คน (ร้อยละ 69.60) เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 72 คน (ร้อยละ 12.50) เป็นอาจารย์ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 9.20) และเป็นบุคลากร จำนวน 50 คน (ร้อยละ 8.70) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผล ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด 3 อันดับแรก คือเพื่อใช้ทำ รายงาน/วิจัย มากที่สุด รองลงมาคือใช้เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และใช้อ่านเพื่อเตรียมตัวสอบตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสบการณ์ค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง และมีประสบการณ์ค้างส่งมากกว่า 5 ครั้ง ตามลำดับ

3. สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามค้างส่งหนังสือมากที่สุดคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมา คือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew)

4. นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจาก ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

5. นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew)

6. นิสิตปริญญาตรีที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อใช้เตรียมตัวสอบ และยืมเพื่อได้รับความรู้ใหม่ ตามลำดับ

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

7. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมเพื่อใช้เตรียม ตัวสอบ ตามลำดับ

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew)

8. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมเพื่อใช้เตรียม ตัวสอบและยืมอ่านเพื่อความบันเทิง

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

9. นิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านตามคำแนะนำ ของอาจารย์/เพื่อน

สาเหตุที่นิสิตกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

10. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง

สาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

11. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบและอื่น ๆ

สาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน

12. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือมากกว่า 5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง

สาเหตุที่อาจารย์กลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ รองลงมาคือ ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) และยังใช้หนังสือไม่เสร็จ

13. บุคลากรที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 1-2 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง

สาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ รองลงมาคือ ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) ตามลำดับ

14. บุคลากรที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือจำนวน 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ ยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัย และยืมอ่านเพื่อความบันเทิง

สาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) และไม่เข้าใจการต่ออายุการยืมด้วยตนเองหรือขั้นตอนยุ่งยาก

15. บุคลากรที่มีประสบการณ์การค้างส่งหนังสือมากกว่า 3-5 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือเพื่อใช้ทำรายงาน/วิจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ และยืมอ่านเพื่อความบันเทิงและยืมอ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ

สาเหตุที่บุคลากรกลุ่มนี้ค้างส่งหนังสือมากที่สุด เนื่องจากลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew) และยังใช้หนังสือไม่เสร็จ รองลงมาคือ ลืมหรือจำวันกำหนดส่งหนังสือไม่ได้ และไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้เพื่อนจึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้) ตามลำดับ

16. ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของห้องสมุดมากที่สุดคือ ให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือเพิ่ม กรณีที่หนังสือเล่มนั้น ๆ มีคนต้องการใช้มาก รองลงมาคือ ขยายระยะเวลาการยืมมากขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว และจัดให้มีตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง ตามลำดับ สำหรับการดำเนินการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการของห้องสมุดน้อยที่สุดคือ ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีการค้างค่าปรับ รองลงมาคือ ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีการค้างส่งหนังสือ และระงับการยืมหนังสือ หากมีหนังสือค้างส่ง ตามลำดับ

17. การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ เป็นการจัดกิจกรรมจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ โดยจัดขึ้นในวันที่ 30 สิงหาคม 2560 โดยมีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 10 คน และร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวทางการทำงานเดิมที่เคยปฏิบัติอยู่ และจากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ โดยได้แนวปฏิบัติที่มีรายละเอียด ดังนี้

วิธีการดำเนินการเมื่อผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ

เมื่อผู้ใช้ห้องสมุดไม่นำหนังสือมาคืนตามกำหนดหรือค้างส่ง มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1) ส่ง email หรือจดหมายแจ้งเตือน โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติจะส่ง email ไปที่ผู้ใช้ที่ยืมหนังสือก่อนถึงวันกำหนดส่งหนังสือเป็นเวลา 3 วัน และจะส่ง email ทวงเมื่อเกินกำหนดส่งไปแล้ว 1 วัน และทุก ๆ 7 วัน หากผู้ใช้อังไม่นำหนังสือมาส่ง ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดตามทวงส่งไปที่ Facebook ของผู้ใช้, ส่ง SMS หรือทวงทางโทรศัพท์

กรณีที่ผู้ใช้ที่ค้างส่งหนังสือเป็นระยะเวลานาน ๆ หากเป็นนิสิต ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทำจดหมายทวงแจ้งไปที่อาจารย์ที่ปรึกษา หรือส่งไปรษณียบัตรไปตามที่อยู่ที่ใช้แจ้งเอาไว้ หากเป็นอาจารย์หรือบุคลากร ให้ทำจดหมายทวงไปที่ภาควิชาหรือที่ทำงานของอาจารย์และบุคลากร

- 2) คิดค่าปรับเมื่อผู้ใช้คืนหนังสือเกินกำหนดส่ง
- 3) ลดหย่อนค่าปรับให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลอันสมควร
- 4) ระงับการยืม การยืมต่อ หากผู้ใช้ค้างส่งหนังสือ
- 5) จัดสัปดาห์ยกเว้นค่าปรับ
- 6) ระงับการออกใบรับรองการจบการศึกษาให้แก่บัณฑิตที่ค้างส่งหนังสือ

วิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

ห้องสมุดควรมีมาตรการหรือวิธีการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด เพื่อเป็นการป้องกันหรือลดจำนวนการส่งหนังสือเกินกำหนด ดังนี้

- 1) ส่ง email แจ้งเตือนผู้ใช้ให้นำหนังสือมาส่ง ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานควรตรวจสอบ email ผู้ใช้ให้มีความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ
- 2) จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง ที่หน้าห้องสมุดหรือตามจุดต่าง ๆ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
- 3) จัดให้มีระบบการต่ออายุหนังสือด้วยตนเอง (Renew)
- 4) ขยายเวลาการยืมช่วงปิดภาคการศึกษา
- 5) ประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืน การต่ออายุการยืม การทำหนังสือชำรุดหรือทำหนังสือหาย และการชำระค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนดในรูปแบบของแผ่นพับหรือเผยแพร่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ แจ้งผู้ใช้ที่มาขอยืมหนังสือว่าหนังสือที่ยืมไปนั้นถึงเวลากำหนดส่งเมื่อใด ซึ่งจะเป็นการเตือนผู้ใช้อีกทางหนึ่ง
- 7) บรรณารักษ์ผู้สอนวิธีการใช้ห้องสมุด ควรแนะนำผู้ใช้ห้องสมุดว่า เมื่อคืนหนังสือผ่านทางตู้รับคืนแล้ว ควรตรวจสอบสภาพในระบบด้วยทุกครั้งว่า หนังสือเล่มนั้นผ่านขั้นตอนการคืนเรียบร้อยแล้ว
- 8) จัดหาหนังสือเพิ่มขึ้น กรณีที่มีผู้ใช้มาก
- 9) หนังสือที่มีคนใช้มาก ควรจัดทำเป็นหนังสือสำรอง ปรับวันกำหนดส่งให้เร็วขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยและผลการวิจัยที่กล่าวมา ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่เห็นว่า ควรนำมาสู่ การอภิปรายผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

สาเหตุการค้างส่งหนังสือ

การที่นิสิตปริญญาตรีค้างส่งหนังสือ มีสาเหตุหลักคือ 1) ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ 2) ยังใช้ หนังสือไม่เสร็จ 3) ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอลา (Alao, 2002), มูรูกาทัส (Murugathas, 2009), โกเฮน, ซาเกียและซาร์มา (Gohain, Saikia and Sarma, 2013), เดวิสและเซ็น (Davies and Sen, 2014) และนิติพร สุนทรนนท์ (2551) ที่พบว่า การที่ผู้ใช้ค้างส่งหนังสือมีสาเหตุมาจาก ยังมีความต้องการใช้หนังสืออยู่ เกรงว่าจะมีคนอื่นต้องการใช้หนังสือเล่มนั้น สาเหตุต่อมาคือ ลืมนำหนังสือ มาคืน และลืมต่ออายุการยืมหรือไม่ทราบว่าหนังสือครบกำหนดส่ง

ส่วนสาเหตุที่นิสิตบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ค้างส่งหนังสือ มีสาเหตุหลักคือ 1) ยังใช้หนังสือไม่ เสร็จ 2) ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม 3) ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน

สำหรับบุคลากรที่ค้างส่งหนังสือ มีสาเหตุคือ 1) ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ 2) ลืมหรือจำวันกำหนดส่ง ไม่ได้ 3) ไม่เข้าใจการต่ออายุการยืมด้วยตนเองหรือขั้นตอนยุ่งยาก รวมถึงไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้ เพื่อนจึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้)

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ พบว่า การ ดำเนินงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ ให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือเพิ่มกรณีที่หนังสือนั้นมีคน ต้องการใช้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพร สุนทรนนท์ (2551) รองลงมาคือ ขยายระยะเวลา การยืมให้นานขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว และจัดให้มีตู้รับคืน 24 ชั่วโมง สำหรับการดำเนินงานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ระวังการยืมต่อหากค้างค่าปรับ ระวังการยืมต่อหากค้างส่ง หนังสือ และระวังการยืมหากมีหนังสือค้างส่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของเดวิสและ เซ็น (Davies and Sen, 2014) , เอลา (Alao, 2002), มูรูกาทัส (Murugathas, 2009) โกเฮน, ซาเกีย และซาร์มา (Gohain, Saikia and Sarma, 2013) และบาทท์ (Bhatt, 2011) ที่พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้ ห้องสมุดแจ้งเตือนวันกำหนดส่งหรือส่ง SMS รวมถึงให้ระวังการยืมหากค้างส่งหนังสือ จัดให้มีการต่ออายุ การออนไลน์ และการคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง

เดวิสและเซ็น (Davies and Sen, 2014) ได้ให้คำแนะนำแก่ห้องสมุดเพื่อการจัดการ หนังสือเกินกำหนดส่งไว้ว่า ห้องสมุดควรมีแนวปฏิบัติแยกกันระหว่างหนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดส่ง และ หนังสือที่เกินกำหนดส่ง ซึ่งได้แนะนำว่า การจัดการหนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดส่งควรจัดให้มีการต่ออายุการ ยืมทางออนไลน์ซึ่งจะช่วยลดการเสียค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งที่มีสาเหตุมาจากการลืมได้ ดังนั้น จึงมี คำแนะนำในการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด โดยใช้การแจ้งเตือน เช่น ส่งอีเมลให้แก่ผู้ใช้ที่ยืม

หนังสือ โดยจัดส่งล่วงหน้าก่อนถึงวันกำหนดส่งหนังสือเป็นเวลา 1-3 วัน หากผู้ใช้อย่างต้องการใช้หนังสือเล่มนั้นอยู่ สามารถที่จะต่ออายุการยืมทางออนไลน์ได้ ทั้งนี้ การแจ้งเตือนจะมีประโยชน์มาก หากการแจ้งเตือนนั้นมีผู้รับและปฏิบัติตามก่อนถึงวันกำหนดส่ง ผู้ใช้จึงควรที่จะได้ตรวจสอบอีเมลเป็นประจำเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือที่มาจากสาเหตุการลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้ (เดวิสและเซ็น, 2014)

วิธีการส่งข้อความหรือ SMS เตือนผู้ใช้ให้นำหนังสือมาส่ง อาจจะช่วยได้มากเนื่องจากผู้ใช้จะได้เห็นข้อความนี้ทันทีที่มีการแจ้งเตือน แต่จะทำให้ห้องสมุดมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และผู้ใช้บริการบางคนที่ยืม หนังสือออกไปจำนวนมาก จะได้รับข้อความซ้ำซ้อน อาจทำให้เกิดความรำคาญได้ (เดวิสและเซ็น, 2014)

การจัดให้มีการต่ออายุการยืมทางออนไลน์ เพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องที่ใช้ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการต่ออายุการยืมด้วยตนเอง เผยแพร่ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุด

การจัดหาหนังสือที่มีคนต้องการใช้สูงเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของผู้ใช้รวมถึงการจัดให้มีตู้รับคืนหนังสือตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการส่งหนังสือเกินกำหนดได้

สำหรับการดำเนินงานเมื่อมีผู้ค้างส่งหนังสือได้มีคำแนะนำจากงานวิจัยของบาทท์ (Bhatt, 2011) พบว่า ควรคิดค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนด เพราะนักศึกษาที่มีประสบการณ์ค้างส่งหนังสือของ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอิสลามีย์ ร้อยละ 78.20 เห็นว่า ค่าปรับเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ นำหนังสือมาคืนตรงเวลา ซึ่งเป็นไปไม่ได้ว่าห้องสมุดจะมีหนังสือให้ผู้ใช้บริการคนละเล่มครบทุกคน การส่งหนังสือตรง ตามเวลาจะทำให้หนังสือหมุนเวียนไปให้แก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด นอกจากนี้ ยังเสนอแนะให้ระงับการยืม หรือการต่ออายุการยืมหากมีการค้างส่งหนังสือหรือค้างค่าปรับอีกด้วย

แนวปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ

จากการสนทนากลุ่มของบุคลากรห้องสมุด โดยนำผลข้อมูลจากการศึกษาผู้เข้ามาประกอบในการพิจารณาเพื่อนำมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานออกเป็น 2 แนวทาง คือ การดำเนินการเมื่อผู้ค้างส่งหนังสือ และการป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

1. การดำเนินการเมื่อผู้ค้างส่งหนังสือ

วิธีการที่เหมือนกันในการดำเนินงานทั้ง 2 แนวทางคือเรื่อง การส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ใช้ ก่อนที่จะถึงวันกำหนดส่งและเมื่อหนังสือนั้นเกินกำหนดส่งแล้ว วิธีการนี้จะมีประสิทธิภาพมากเมื่อผู้ใช้ได้เปิดอีเมล อย่างสม่ำเสมอหรือเป็นอีเมลที่ใช้ประจำ เพราะในการปฏิบัติงานจริงเมื่อผู้ค้างส่งหนังสือ มักจะแจ้งว่า ไม่ได้รับอีเมลแจ้งเตือน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรสอบถามหรือตรวจสอบข้อมูลจากผู้ใช้ให้ถูกต้อง นอกเหนือจากการส่งอีเมลแล้ว ห้องสมุดยังสามารถใช้วิธีการส่งข้อความแจ้งเตือนทาง SMS ได้

อีกด้วย แต่อาจจะต้องพิจารณาเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น รวมถึงปริมาณงานที่ต้องดำเนินงานซึ่งวิธีการนี้จะได้ผลดีเนื่องจากผู้ใช้จะได้รับข้อความแจ้งเตือนโดยตรง จะช่วยลดปัญหาการลืมนได้

2. การป้องกันการส่งหนังสือเกินกำหนด

2.1 การจัดให้มีผู้รับคืนหนังสือตลอด 24 ชั่วโมง เป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการได้แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำด้วยความรอบคอบ เนื่องจากอาจมีปัญหาได้ว่า ผู้ใช้ส่งหนังสือคืนห้องสมุดผ่านผู้รับคืนแล้ว แต่ในระบบการยืมยังปรากฏว่า ผู้ใช้ยังคงค้างส่งหนังสืออยู่

2.2 การจัดหาหนังสือเพิ่ม ใช้ในกรณีที่มีผู้ยืมใช้การจองคิว (Request) เพื่อยืมหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งเป็นจำนวนมาก งานบริการยืม-คืนจึงต้องแจ้งข้อมูลแก่งานจัดหาเพื่อการประสานงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ผู้สอนและห้องสมุดสำหรับการระบุจำนวนความต้องการของหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งเป็นพิเศษ และบุคลากรห้องสมุดใช้การสังเกตพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้ว่า มีการยืมหนังสือชื่อเรื่องใดมากและหนังสือที่มีให้บริการเพียงพอต่อการใช้อหรือไม่ ซึ่งต้องมีการประสานงานกันระหว่างบุคลากรในงานจัดหาและงานบริการเพื่อให้จัดซื้อหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้หนังสือของผู้รับบริการแต่ละประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และบุคลากร



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- นิติพร สุนทรนนท์. (2551, มกราคม-เมษายน). การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. **วารสารวิทยบริการ**. 19(1): 105-119.
- Alao, I.A. (2002, July). Students and Overdue Books in a Medical Library. **Journal of the Medical Library Association**. 90(3): 294-297.
- Anderson, Caroline Virginia (2007) ‘**Are Fines Fine? A Mixed Methods Study of the Effectiveness of and Attitudes to Overdue Fines Among Various Borrower Groups (Age, Gender, Ethnicity, Student Status, Faculty and Degree) of the University of Canterbury Library**’ MLS. Wellington, NZ: Victoria University of Wellington.
- Arthur, Charles. (2012). User’s Attitude to Imposition of Overdue Fines by the Library of Catholic University College of Ghana, Fiapre. Available; www.slideshare.net/AlexanderDecker
- Bhatt, Hanit. (2011, November). Students’ Perception of Charging Fines for Overdue books : A Case of Islamic College of Science and Technology Library. **Journal of Library & Information Technology**. 31(6): 407-413.
- Boyce, Crystal (2014) Practice Makes Perfect: Updating Borrowing Policies and Practices at a Small Academic Library **Journal of Access Services_11(4)**
- Davies, Rachel and Barbara Sen. (2014). Overdue Books at Leeds University Library. **Journal of Librarianship and Information Science**. 46(3): 226-242.
- Gohain, Anjan, Mukesh Saikia and Dipak Sarma. (2013, December). Students and Research Scholar’s Attitude Towards Overdue Books and Overdue Fine in Tezpur University : a Case Study. **International Research: Journal of Library & Information Science**. 3(4): 659-671.
- Marugathas, Komathy. (2009). Why Medical Students Keep Books Overdue : a Study at University of Jaffna. **Journal of University Libraries Association of Sri Lanka**. 13(1): 1-11.
- Mitchell, W. Bede and Smith, Fred W. (2005) Using Rewards to Minimize Overdue Book Rates **Journal of Access Services**. 3(1)



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ :
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



แบบสอบถามเรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ :
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

ข้อมูลส่วนตัว () นิสิตระดับปริญญาตรี () นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
() อาจารย์ () บุคลากร

วัตถุประสงค์ในการยืมหนังสือออกจากห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพื่อทำรายงาน / วิจัย () เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ
() เพื่อความบันเทิง () อ่านตามคำแนะนำของอาจารย์ / เพื่อน
() อ่านเพื่อเตรียมตัวสอบ
() อื่นๆ (โปรดระบุ)

ประสบการณ์ในการค้างส่งหนังสือ

- () 1 - 2 ครั้ง () 3 - 5 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง

สาเหตุที่ท่านค้างส่งหนังสือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ยังใช้หนังสือไม่เสร็จ
() ลืมหรือจำวันกำหนดส่งไม่ได้
() ลืมต่ออายุสมาชิกการยืม (renew)
() คิดว่าหนังสือเล่มนั้น มีคนจองใช้ต่อ จึงยังไม่ส่งคืน
() ไม่ได้เข้ามาในห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัยในวันที่ต้องส่งหนังสือคืน
() ไม่เข้าใจขั้นตอนการต่ออายุการยืมด้วยตนเอง หรือขั้นตอนยุ่งยาก
() ทำหนังสือหาย หรือหาหนังสือไม่พบ จึงไม่นำส่งคืนตามกำหนด
() ไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้นเอง (ยืมให้เพื่อน) จึงจำวันกำหนดส่งไม่ได้
() ลืมวางหนังสือที่ยืมแล้วไว้ที่ใดสักแห่ง
() อื่นๆ (โปรดระบุ)

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดเกี่ยวกับการค้างส่งหนังสือ

การดำเนินงานของห้องสมุด	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย
การส่งอีเมลแจ้งเตือนเมื่อค้างส่งหนังสือ			
ระงับการยืมหนังสือ หากมีหนังสือค้างส่ง			
ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีหนังสือค้างส่ง			
ระงับการยืมต่อ (renew) หากมีการค้างค่าปรับ			
หนังสือที่มีคนใช้มาก ควรกำหนดวันส่งให้เร็วกว่าปกติ เช่น 3 วัน หรือ 7 วัน			
จัดตู้รับคืนหนังสือ 24 ชั่วโมง			
จัดตู้รับคืนหนังสือตามจุดต่างๆ ทั่วมหาวิทยาลัย			
ระบบการต่ออายุสมาชิกด้วยตนเอง			
การคิดค่าปรับเมื่อส่งหนังสือเกินกำหนด			
จัดหา ebook เพิ่มขึ้น			
จัดหาหนังสือเพิ่ม กรณีที่มีคนใช้มาก			
การจัดสัปดาห์ยกเว้นค่าปรับ			
ลดหย่อนค่าปรับให้ผู้ใช้ กรณีที่ค้างส่งนาน			
ขยายเวลาการยืมมากขึ้นในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว			
ระงับการออกไปรับรองจบการศึกษา หากมีหนังสือ ค้างส่ง			
ให้รางวัลแก่ผู้ใช้ที่นำหนังสือมาส่งคืนตามกำหนด			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม
เรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ :
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม เรื่อง สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ควรปรับปรุง การขยายเวลายืม-คืนให้สามารถเข้าถึงได้ทุก Platform
2. ห้องสมุดควรเปิดให้อ่านหนังสือนานมากกว่านี้ เช่น จากเปิด ถึง 2 ทุ่ม ควรเปิดถึง 23.00 น. หรือถึง 24 .00 น ไม่ใช่เปิดแค่ 2 สัปดาห์ก่อนสอบ
3. ควรมีการจัดส่งข้อมูล e-mail เตือนการค้างส่ง ก่อนกำหนด 1-2 วัน ก่อนจะโดนค่าปรับ และผู้ใช้หลายคนไม่ได้ใช้บริการด้าน e-mail จึงทำให้ไม่ได้รับข่าวสารการแจ้งเตือน
3. อยากให้ลดค่าปรับหนังสือบ้าง ในกรณีค้างส่งนานจากวันกำหนดส่ง
4. อยากให้ขยายเวลาช่วงสอบให้มากกว่าเดิม เช่น ก่อนสอบ 2 สัปดาห์
5. หนังสือบางเล่มไม่พอกับผู้ใช้
6. เมื่อเลยกำหนดส่งแล้วไม่มีการเตือนซ้ำ ทำให้เมื่อพลาด เปิด e-mail แล้วก็เกินกำหนดส่งโดยไม่รู้ตัว หากผู้ใช้สามารถกำหนดความถี่ของ e-mail ก่อนล่วงหน้าก็จะดี
7. ควรให้ผู้ให้บริการให้ e-mail ที่ใช้ประจำจะดีมาก
8. มาตรการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือ ข้อแรก (การส่ง e-mail แจ้งเตือน) ถ้าไม่มี e-mail ก็ใช้โทรศัพท์ (SMS) ข้อที่ไม่ควรทำอย่างยิ่งคือข้อสุดท้าย เพราะส่วนใหญ่คนส่งตามกำหนดหรือก่อนกำหนด จะเป็นภาระต้องหารางวัล และเป็นสิ่งที่ไม่มีความควรแก่รางวัลด้วย
9. ระบบของห้องสมุดปัจจุบันดีขึ้นมากๆ แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มมาก
10. การส่ง e-mail แม้เตือนไปที่ SWU mail ซึ่งเป็น e-mail ที่ไม่ค่อยได้ใช้งาน น่าจะมีแบบสำรวจให้ผู้ยืมเลือก e-mail ด้วยตนเอง เช่น hotmail หรือ gmail
11. ยังไม่มั่นใจกับระบบคืนหนังสือที่ตู้หนังสือเพราะมีประสบการณ์ว่าคืนหนังสือที่เคาน์เตอร์ แล้วเจ้าหน้าที่ลืมยืมคืน ทำให้ผู้ยืมต้องตามหาหนังสือจากชั้นวางหนังสือแล้วต้องมาติดต่อด้วยตนเอง
12. อยากให้หนังสือบางเล่ม/บางชนิด มีระยะเวลาการยืมนานกว่านี้
13. ในกรณีที่ส่งหนังสือที่ตู้รับคืน นอกจากเช็คเองจากระบบของตนเองแล้ว มีวิธีไหนบ้างที่จะรู้ได้ว่าหนังสือถูกส่งเรียบร้อยแล้ว บางทีหย่อนตู้แล้ว แต่ในระบบปรากฏว่าค้างส่ง (ก็เลยคิดว่าส่งหมดแล้ว)
14. หนังสือบางเล่มใช้มากมักจะไม่ค่อยได้ยืม มีสาเหตุดังนี้ 1) ไม่คืน 2) หนังสือหาย แต่มีโชว์ในเว็บไซต์ว่าอยู่ในห้องสมุด
15. การคืนหนังสือให้ตรงเวลา หรือเสียค่าปรับ เวลาส่งคืนช้า เป็นการแสดงความรับผิดชอบ และความมีวินัยในตนเองของผู้ยืม จึงไม่ควรมี สัปดาห์ตายวันค่าปรับ หรือมีการลดหย่อนค่าปรับสำหรับผู้คืนช้า เพราะนั่นถือเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ที่ต้องการยืมหนังสือเล่มนั้นๆ ต่อ
16. อยากให้ห้องสมุดมีกิจกรรมส่งเสริมรักการอ่าน ให้ความรู้ที่มีประโยชน์ในชีวิตประจำวัน
17. อยากให้เพิ่มบริการคือ หากเลยวันต่ออายุมา 1 วัน ก็สามารถต่ออายุได้เพราะบางคนลืมต่อ
18. ข้าพเจ้าได้ส่งหนังสือก่อนกำหนด และครบกำหนดทุกครั้ง แต่เวลาทำการยืมหนังสือครั้งต่อไป ในระบบกลับแจ้งว่าค้างส่งหนังสือจะคิดค่าปรับ แต่ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ว่าได้เจอหนังสือที่ขึ้นให้ไปตรวจดูได้ จึงไม่เสียค่าปรับ แต่เสียความรู้สึกมาก ระบบการคืนน่าจะเสถียรมากกว่านี้

19. ข้อสุดท้ายถ้ามีการให้รางวัล คงไม่ไหวแน่ จะเป็นภาระระยะยาวสำหรับหน่วยงาน
20. แจ้งเตือนทางเฟสบุ๊ค ดีกว่าเพื่อความสะดวก การ renew ยุ่งยากกว่าเมื่อก่อนมาก บางทีก็เข้าได้
21. สื่อ CD, DVD ค่อนข้างเยี่ยม (เพราะดูในหอสมุด) แต่พอเวลาผ่านไป 1 เดือน แล้วไปยืมหนังสือปรากฏว่าขึ้นสถานะว่ายังไม่ได้คืน (งงมากคะ)
22. มี SMS แจ้งเตือน เมื่อถึงวันกำหนดส่ง
23. ในช่วงสอบห้องสมุดน่าจะทำการเปิดถึง 00.00 น. เป็นเวลา 1สัปดาห์ เป็นอย่างต่ำ ไม่ว่าจะเปิดสอบกลางภาค หรือสอบปลายภาค
24. ควรเพิ่มตู้รับคืนหนังสือให้มากกว่านี้ อยากให้หนังสือที่อัปเดตมีเยอะๆ เช่นหนังสือจิตวิทยา
25. ควรมีหนังสือใหม่ ๆ เพิ่มหลากหลาย e-book ให้โหลดอ่าน ควรมีมากขึ้น
26. เจ้าหน้าที่น่ารักมากคะ (เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในห้องสมุดทุกคน)
27. e-book จับต้องยาก อ่านปวดตา
27. ค่าปรับมีราคาสูงไปควรมีลดหย่อน
28. อยากให้มีจุดรับคืนหนังสือไว้ทุกคณะ เพื่อสะดวกแก่การคืน
29. อาจจะมีการแจ้งเตือนผ่านระบบ social อื่นๆ เช่น line, FB และอาจจะมีตู้รับหนังสือตามจุดต่างๆ เพิ่มมากขึ้น
30. อยากให้ติดตู้รับคืนหลายๆ ที่ในมหาวิทยาลัย
31. เมื่อเลยกำหนดส่งแล้วจะไม่มี e-mail เตือนซ้ำ ทำให้เมื่อพลาดเปิด e-mail แล้วเกินกำหนดต่อไปโดยไม่รู้ตัว หากผู้ใช้สามารถกำหนดความถี่ของ e-mail แจ้งเตือนให้ก็น่าจะดีครับ
32. หนังสือบางส่วนอยู่ที่ประสานมิตร และหอสมุดแพทย์ ซึ่งคณะที่เป็นวิทยาศาสตร์การแพทย์จะยืมได้ยากเสียเวลานาน อยากให้มีหนังสือทางการแพทย์ใหม่ๆเข้ามาเพิ่มขึ้น
33. ระยะเวลาการเปิด-ปิด อยากให้ขยายเวลา 24 ชั่วโมง
34. ถ้าเกินวันที่กำหนดคืน ส่ง SMS เตือน และคิดค่าปรับเพิ่มตาม SMS ที่ส่ง
35. หากต้องการยืมหนังสือในช่วงเทศกาลวันหยุดอยากให้เพิ่มเวลา
36. หากมีการค้างส่งหนังสือ ควรส่ง e-mail เตือนบ่อยๆ จนกว่าจะมาคืน
37. การแจ้งระบบการ renew หนังสือยังมีความซับซ้อนอย่างมาก
37. หนังสือบางเล่มมีความต้องการของผู้ใช้สูงแต่จำนวนหนังสือน้อย จึงเกิดการกักหนังสือเอาไว้ทำให้ผู้อื่นไม่ได้ยืมต่อ ผมจึงอยากให้ทำเว็บสำหรับการ request ว่าอยากจะให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือใดเพิ่มเติมเพื่อความสะดวกในการทำงานไม่ต้องเสียเวลามานั่งกรอกใบรายละเอียดต่างๆ (ผมอยากให้มียืมหนังสือระหว่างหน่วยงานในเว็บ จะได้ไม่ต้องเสียเวลามานั่งกรอกใบยืมหนังสือ)
38. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง บางชั้นอาจให้ รมภ. ดูแลซึ่งมีอยู่แล้ว
39. ให้นิสิตยืมหนังสือได้ในภาคฤดูร้อน ส่งเสริมการเรียนรู้
40. ให้ประชาชนทั่วไป ศิษย์เก่า ให้ยืมหนังสือได้อาจวางเงินประกัน 2000 บาท และไม่ให้ยืมหนังสือที่มีคุณค่าสูงเช่น หนังสือเก่า (หนังสือหายาก)

ภาคผนวก ค

รายชื่อบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม
เรื่อง การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาค้างส่งหนังสือ



รายชื่อบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม
เรื่อง การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อแก้ปัญหาการค้างส่งหนังสือ

วันที่ 30 สิงหาคม 2560 เวลา 9.00 -12.00 น.
ณ ห้องประชุม 710 อาคารสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- | | |
|---------------------|----------------|
| 1. นางสาวอัมพร | ชาวบาง |
| 2. นางสาวศิวพร | ชาติประสพ |
| 3. นางสาวอิสยาห์ | พันธ์ศิริพัฒน์ |
| 4. นางสุจิตรา | รัตนสิน |
| 5. นางสาวยุภาภรณ์ | ไชยสงค์ |
| 6. นางอรุณรัตน์ | พุกพญา |
| 7. นายสามารถ | พุกพญา |
| 8. นายเกียรติศักดิ์ | หงส์อินทร์ |
| 9. นายสนธิ์ชัน | คำมณีจันทร์ |
| 10. นายสุรพงษ์ | พิมพ์โคตร |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นางมันทนา เจริญแพทย์
ตำแหน่งปัจจุบัน : บรรณารักษ์
ที่อยู่ปัจจุบัน : 94 ซอยติวานนท์ 25 แยก 13
ตำบลบางกระสอ อ.เมือง นนทบุรี 11000
หน่วยงานที่สังกัด : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถนนสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 02 - 6495000 ต่อ 15387

