

025.58

ณ 448 ร

รายงานการวิจัย

เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือนตนเองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย :
กรณีศึกษาสำหรับปริญญานิพนธ์

Self-service of Special Collection in a University Library : A Case Study for Theses and
Dissertations



โดย

เจลิยว พันธุ์สีดา

11 ก.ค. 2544

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2544

๙ 151317

คำนำ

ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นช่วงที่ประเทศชาติเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยถูกตัดทอนงบประมาณ สำนักหอสมุดกลาง จึงขาดงบประมาณสนับสนุน กอปรกับมีผู้มาใช้บริการห้องสมุดมากเป็นปกติ โดยเฉพาะห้องบริการปริญญานิพนธ์ มีผู้มาใช้กันมากในทุกๆ วัน หลังการใช้แล้วปริญญานิพนธ์จะวางกระจกระบายอยู่ตามโต๊ะ และที่ห้องถ่ายเอกสาร คือ ในวันธรรมดาประมาณวันละ 500 – 600 เล่ม และวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ก็จะเพิ่มปริมาณมากขึ้น เป็น 1,000 เล่มขึ้นไป

สำนักหอสมุดกลาง มีเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้นจำนวนน้อย รวมถึงต้องจัดปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้นด้วย จึงไม่สามารถจัดหนังสือและปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้นให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมดที่ โดยเฉพาะปริญญานิพนธ์ซึ่งมีผู้มาใช้บริการมากทุกวัน จึงเกิดปัญหาต่อว่าต่อขานสำนักหอสมุดกลาง ว่าให้บริการล่าช้า ทำให้ผู้ใช้เกิดคับข้องใจ หงุดหงิด และไม่สบายใจ ผู้วิจัยจึงคิดแก้ปัญหาด้วยการทำวิจัยเกี่ยวกับการบริการใช้ปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' โดยมีหลักการว่าให้ผู้ใช้ "ช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือผู้อื่น(เพื่อน) และช่วยเหลือสถาบัน" ทางสำนักหอสมุดกลาง จะอำนวยความสะดวก ด้วยการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านปริญญานิพนธ์ จัดชั้นปริญญานิพนธ์ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้ผู้ใช้วางแทนที่ปริญญานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้ และให้นำกลับมาเก็บเข้าที่เดิมเมื่อเสร็จสิ้นการใช้ในแต่ละครั้ง ปริญญานิพนธ์ทุกเล่มจะได้อยู่บนชั้นไม่สับสน ผู้มาใช้บริการเมื่อใด เวลาใด ก็จะพบปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการทุกครั้งไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากฝ่ายวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 30,000.- บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) แต่น่าเสียดายที่ผู้วิจัยไม่สามารถทำการวิจัยให้ลุล่วงได้ในสมัยที่ยังดำรงตำแหน่งผู้บริหาร เนื่องจากมีภารกิจมาก การทำวิจัยจึงไม่ปะติดปะต่อกัน จนกระทั่งหมดวาระการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการแล้ว จึงหวนกลับมาทำการวิจัยได้สำเร็จ

รองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2544

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
บทคัดย่อ	(7)

บทที่

1. บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่득จากการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ข้อจำกัดของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2. แนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดจากการสังเกตการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน	7
การจัดบริการวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	8
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	8
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	9
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	10
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	11
คุณลักษณะเฉพาะบางประการของผู้ใช้บริการห้องสมุด	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13

สารบาญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
การทดลองใช้แบบสอบถาม	20
อุปกรณ์สำหรับผู้ให้บริการปริญญาโทแบบช่วยเหลือตนเอง	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4. ผลการวิจัย	23
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	23
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหา ...	25
ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ทางด้านบวกและด้านลบ ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ	29
ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม .	32
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	34
การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลซึ่งตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป	35
การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการปริญญาโท	
แบบช่วยเหลือตนเอง	37
การวิเคราะห์ระดับของปัญหาในการใช้บริการปริญญาโท	
แบบช่วยเหลือตนเอง	38
การวิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะความคิดเห็นทางด้านบวก และด้านลบ	
ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ	39
อภิปรายผลการวิจัย	40
ข้อเสนอแนะ	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	47
ประวัติผู้วิจัย	50
ภาคผนวก	52



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุด มหาวิทยาลัย : สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็เพราะได้รับคำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจากบุคคลหลายท่าน ได้แก่อาจารย์ ดร. สุนทร แก้วลาย รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายแผนและพัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ สุภากิจ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาเรีย เหล่าสุนทร อดีตผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดประจำองค์การยูเนสโก อาจารย์ ดร. อารีย์ ชื่นวัฒนา อาจารย์สมชาย วรรณญาณไกร ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ อาจารย์มณฑนา เจริญแพทย์ อาจารย์บุญสม เล้าพูนพิทยะ อาจารย์สุประภา ศรีทอง อาจารย์รัตนพร สงวนประสาทพร และอาจารย์ศิริพรรณ ต้นดิษฐ์รประกาย รวมถึงบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ นักวิชาการฝ่ายโสตทัศนศึกษา ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีกหลายท่าน ที่ช่วยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา จนสามารถทำการวิจัยได้ลุล่วงสำเร็จเรียบร้อย และสุดท้ายนี้ต้องขอขอบคุณหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสนเทศศาสตร์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์ ที่กรุณาให้ผู้วิจัยใช้เครื่องฟร้นเตอร์ จนได้งานที่ดีและมีคุณภาพ

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา กรุณา ของทุกท่าน ทั้งที่ได้กล่าวนามมาแล้ว และมิได้กล่าวนามในที่นี้ จึงขอกราบขอบพระคุณ และขอบคุณทุกคนเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

รองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2544

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง		
1	แสดงกลุ่มประชากรภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	17
2	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหา	18
3	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมาย ตรงข้าม ทางด้านบวก และด้านลบ เป็นคู่ๆ	19
4	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	23
5	แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญานิพนธ์	25
6	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	26
7	แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหา และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	28
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมาย ตรงข้าม ทางด้านบวก และด้านลบ เป็นคู่ๆ	30
9	แสดงผลคุณลักษณะเฉพาะให้เห็นเป็นรูปธรรมตามความหมายทางด้านบวก ให้เห็นเป็นแผนภูมิที่ชัดเจน	31
10	แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในรูปตารางเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใจ	33

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญาโท ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาการช่วยเหลือตนเองในการใช้บริการปริญญาโทของบุคลากรทั้งภายใน และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย และเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และความคิดเห็น ที่มีต่อการช่วยเหลือตนเองของผู้ใช้บริการปริญญาโท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้าง และนิสิตทุกระดับ ได้แก่ ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 174 คน ส่วนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 70 คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science :SPSS) ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการปริญญาโทโดยรวมส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.69 และเพศชาย ร้อยละ 21.31 ผู้มาใช้จำนวนมากที่สุดเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาโท ร้อยละ 50.82 รองลงมา คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 9.02 และอาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 4.09 ตามลำดับ ส่วนบุคคลภายนอกมีปริมาณมาใช้ใกล้เคียงกัน มากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ ข้าราชการ ร้อยละ 9.43 อันดับรองลงมา คือ อาจารย์ ร้อยละ 9.02 และลำดับที่สาม คือ นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโทจากสถาบันต่างๆ ร้อยละ 7.79

ส่วนวัตถุประสงค์ที่มาใช้ปริญญาโท พบว่า ใช้มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ เพื่อค้นข้อมูลทำปริญญาโท อันดับที่สอง เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคินพนธ์ และอันดับที่สาม คือ เพื่อค้นข้อมูลทำวิจัย

2. ผู้มาใช้บริการปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก 11 รายการ และระดับปานกลาง 7 รายการ

3. ผู้มาใช้บริการปริญญาโทมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีปัญหาในระดับปานกลาง 12 รายการ และมีปัญหาในระดับน้อย 6 รายการ

4. การแสดงความคิดเห็นคุณลักษณะเฉพาะทางด้านบวก และด้านลบ ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ ของผู้มาใช้บริการปริญญาโทโดยรวม เป็นไปในทางด้านบวก เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะในแต่ละคู่ จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คู่ และระดับค่อนข้างมาก จำนวน 4 คู่ และให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ 4 ประการ ดังนี้

4.1 เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้าถึงปริญญาโทบนชั้นด้วยตนเองและสามารถนำกลับคืนสู่ชั้นได้อย่างถูกต้อง

4.2 เป็นระบบบริการที่ผู้มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อห้องสมุด

4.3 เป็นระบบที่ช่วยประหยัดเงินงบประมาณและบุคลากรห้องสมุด ถ้าผู้ใช้ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบ

4.4 เป็นระบบบริการที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ สมควรได้รับการส่งเสริมต่อไป

ABSTRACT

This research is aimed at studying the use of a self-service collection of theses and dissertations at the Central Library, Srinakharinwirot University. It also examines user's satisfaction, problems and opinions in using the collection.

Accidental random sampling is used to draw a sample, which consists of 174 faculty members, university officers, and students at all levels and 70 users who are not university members. The data collection tool is a set of survey questionnaires. The data analysis through SPSS application includes percentage, means and standard deviation.

The study reports the following findings:-

1. Of the 244 users studied, 78.69 percent are female and 21.31 percent are male. The majority of the users are from Srinakharinwirot University. Statistics of different groups of users are as follows: 50.82 percent are master's students, 9.02 percent are undergraduate students, 4.09 percent are faculty members. For the outside or external users' 9.43 percent are government officials, 9.02 percent are teacher or lecturers, 7.79 percent are master's students. The finding show that the collection is used for the following purposes: to write theses, to do class assignments or papers, and to do research.
2. A high level of satisfaction in the use of the collection was indicated.
3. Problems faced by the users in using the collection are at a moderate level.
4. A majority of the users' opinions in using the self-service collection are found to be positive: as summarized below:
 - 4.1 A system enables quick search and return of title on the shelves.
 - 4.2 The system develops a sense of responsibility on the part of the users.
 - 4.3 If every user follows the rules of the system, less library staff will be required, thus minimizing budget costs for hiring library personnel.
 - 4.4 The system should be encouraged and implemented.

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

งานบริการ นับเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการห้องสมุดทุกระดับ และทุกเพศทุกวัย สำหรับสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตกลาง มีการให้บริการหลายระดับ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริหาร คณาจารย์ทุกคน นิสิตระดับปริญญาตรี โท เอก รวมถึงนักเรียนประถมและมัธยมสาธิต ตลอดจนบุคคลภายนอกทุกระดับการศึกษา มีการให้บริการหลายอย่างพอสรุปย่อๆได้ดังต่อไปนี้

1. บริการให้อ่านโดยเสรี บริการวิธีนี้เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นระบบชั้นเปิด ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองในเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ โดยเข้าไปเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ตนสนใจได้ตามชั้นหนังสือ แล้วนำมาอ่านตามโต๊ะที่จัดเตรียมไว้บริการนั่งอ่านในห้องสมุด เมื่ออ่านเสร็จเรียบร้อยแล้วก็นำไปวางไว้บนโต๊ะพักที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ตามหมวดหมู่สารสนเทศแต่ละประเภท

2. บริการให้ยืม – คัดทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยให้ยืมได้เฉพาะผู้ที่เป็สมาชิกของมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณาจารย์ และนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา สำหรับบุคคลภายนอกหากประสงค์จะยืมต้องสมัครเป็นสมาชิกสมทบและเสียค่าธรรมเนียมตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

3. บริการจอง เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศบางรายการมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอแก่การให้บริการตามปกติ ผู้ใดประสงค์จะใช้ต้องมาแจ้งแก่บรรณารักษ์ฝ่ายบริการในสำนักหอสมุดกลาง เพื่อจองหนังสือดังกล่าวให้ เมื่อมีผู้นำหนังสือมาคืนก็จะแจ้งให้ผู้จองมารับไป

4. บริการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด และนำชมสำนักหอสมุดกลาง สำหรับบริการนี้โดยปกติจะกระทำในช่วงเปิดภาคการศึกษาใหม่ต้นปีการศึกษาทุกปี เพื่อต้องการแนะนำและอธิบายทำความเข้าใจวิธีใช้ห้องสมุดให้แก่สมาชิกใหม่ทุกคนทั้งอาจารย์ และนิสิตระดับปริญญาตรี โท และเอก รวมทั้งบริการการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศเฉพาะกลุ่มแก่บัณฑิต โดยให้มีการลงชื่อสมัคร หรือนัดหมายเป็นกลุ่ม หลังการแนะนำมีการแจกคู่มือการใช้สำนักหอสมุดกลางแก่ทุกคนด้วย

5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักหอสมุดกลางมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ผู้ใช้บริการจะไม่คุ้นเคย บางคนไม่มีความรู้ในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการ-

ศึกษาค้นคว้า เช่น หนังสืออ้างอิง โสตทัศนวัสดุเพื่อการศึกษา สำนักหอสมุดกลางจึงได้จัดบรรณารักษ์นั่งประจำที่โต๊ะตรงทางเข้า ณ ห้องบริการอ้างอิง เพื่อให้คำแนะนำ ตอบคำถาม และช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์

6. บริการจัดทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชา หรือเฉพาะเรื่อง ให้แก่คณาจารย์สาขาวิชาต่างๆ ที่ขอความอนุเคราะห์มายังสำนักหอสมุดกลาง

7. บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นต้น

8. การให้บริการปฏิญานิพนธ์ของสำนักหอสมุดกลาง สำนักหอสมุดกลาง จัดบริการปฏิญานิพนธ์ไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้ (ดูเพิ่มเติมบทที่ 2)

8.1 บริการแบบชั้นปิด สำหรับปฏิญานิพนธ์ฉบับอ้างอิง จัดไว้เพียงชื่อเรื่องละ 1 เล่มเท่านั้น ถ้าผู้ใช้ต้องการก็กรอกแบบฟอร์มการยืมที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่จะหยิบมาให้

8.2 บริการแบบชั้นเปิด สำนักหอสมุดกลาง จัดไว้บริการชื่อเรื่องละ 2 เล่ม โดยผู้ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงปฏิญานิพนธ์และหยิบจากชั้นจัดเก็บปฏิญานิพนธ์ได้ด้วยตนเองเช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป ผู้ใช้มีอิสระในการหยิบปฏิญานิพนธ์ไปใช้ ดังนั้นบางคนจึงหยิบปฏิญานิพนธ์ไปครวญหลายเล่ม แล้วนำไปค้นคว้าตามโต๊ะที่เตรียมไว้ให้ เมื่อเลิกใช้แล้วก็วางปฏิญานิพนธ์ไว้เต็มไปหมดทุกโต๊ะ นอกจากนี้ยังนำไปค้นคว้ายังชั้นอื่นๆภายในห้องสมุด โดยไม่นำกลับมาไว้ที่ชั้นเดิม ทำให้ปฏิญานิพนธ์กระจัดกระจายทั่วไปเกือบทุกชั้นในห้องสมุดที่เปิดให้บริการ และยังมีส่วนที่นำปฏิญานิพนธ์ไปถ่ายเอกสารอีกวันหนึ่งๆจำนวนหลายร้อยเล่ม เมื่อถ่ายเอกสารแล้วก็ทิ้งปฏิญานิพนธ์ไว้ที่ชั้นถ่ายเอกสาร โดยไม่นำมาไว้ที่ชั้นเดิม จึงทำให้การเก็บปฏิญานิพนธ์ชั้นชั้นของเจ้าหน้าที่เกิดปัญหา คือ เก็บได้ไม่ครบถ้วน ผู้มาใช้ภายหลังหาปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการไม่พบ จึงไม่ได้รับความสะดวก อีกประการหนึ่งคือ สำนักหอสมุดกลาง มีเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือชั้นชั้นจำนวนน้อย จึงไม่สามารถจัดเก็บปฏิญานิพนธ์และจัดชั้นปฏิญานิพนธ์ได้ทันตามเวลาที่สำนักหอสมุดกลางเปิดให้บริการ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะได้ทำงานล่วงเวลาทุกวัน ก็ยังไม่สามารถนำปฏิญานิพนธ์ชั้นชั้นได้หมดสิ้น ปฏิญานิพนธ์ก็ยังคงค้างค้ำอยู่ตามโต๊ะและตามชั้นอื่นๆอีกจำนวนมากทุกวัน จึงก่อให้เกิดปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการหาปฏิญานิพนธ์ไม่พบ ทำให้เสียเวลาและไม่เป็นที่สบอารมณ์ของผู้มาใช้อยู่เสมอๆ

แม้ว่าสำนักหอสมุดกลางจะขยายเวลาการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บหนังสือ และปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้นออกไปทุกวัน ก็ยังไม่สามารถจัดเก็บได้ทัน นอกจากนี้ยังมีกรณีปัญหาสำคัญตามมาคือในแต่ละเดือนสำนักหอสมุดกลาง ต้องจ่ายเงินค่าล่วงเวลาให้แก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก จึงไม่มีเงินที่จะจ่ายอีกต่อไป กรณีปัญหาการให้บริการปริญญานิพนธ์ดังกล่าวอาจสรุปได้ดังนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง มีเจ้าหน้าที่จำนวนจำกัด จึงไม่เพียงพอกับการจัดเก็บปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้น
2. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดเก็บปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้นได้ทั้งหมดทุกวัน
3. เจ้าหน้าที่มีเวลาจำกัด ในการดูแลชั้นปริญญานิพนธ์ เนื่องจากมีภาระงานอื่นที่ต้องปฏิบัติอีก เช่น ตรวจทางเข้าออก รับฝากของ ให้บริการยืม – คืน เป็นต้น
4. ปริญญานิพนธ์อยู่กระจัดกระจายตามชั้นต่างๆในห้องสมุดทั่วไป และที่มีมากที่สุดคือชั้นที่มีการถ่ายเอกสาร วันละหลายร้อยเล่ม ถ้าเป็นเสาร์ – อาทิตย์ จะมีเป็นพันเล่มขึ้นไป
5. ในแต่ละวันปริญญานิพนธ์ที่เก็บอยู่บนชั้นไม่ครบทุกชื่อเรื่องเป็นจำนวนมาก
6. ผู้ใช้ปริญญานิพนธ์นำไปใช้ยังชั้นอื่นๆภายในอาคารสำนักหอสมุดกลาง และไม่นำกลับมาไว้ที่ชั้นเก็บปริญญานิพนธ์
7. ผู้ใช้หาปริญญานิพนธ์ชื่อเรื่องที่ต้องการไม่พบ
8. ผู้ใช้เสียเวลาหาปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการอยู่เป็นประจำทุกวัน
9. ผู้ใช้ปริญญานิพนธ์บางคนนำปริญญานิพนธ์ไปซ่อนไว้กับหนังสือทั่วไป
10. ผู้ใช้หงุดหงิดและไม่สบายอารมณ์ เมื่อหาปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการไม่พบ หรือเสียเวลามากในการหาปริญญานิพนธ์ จึงเกิดต่อว่าต่อขานกับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาดังกล่าวให้เบาบางลง หรือหมดสิ้นไป ทั้งเป็นการลดรายจ่ายของมหาวิทยาลัยอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นเงินจำนวนมากในแต่ละปีด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะแก้ปัญหาถาวรสำหรับการให้บริการปริญญานิพนธ์ด้วยการทำการวิจัยกรณีศึกษา โดยให้ผู้ให้บริการปริญญานิพนธ์นำจากชั้นไปใช้ เมื่อเลิกใช้แล้วให้นำกลับมาเก็บคืนที่ด้วยตนเอง และกำหนดให้ผู้ให้บริการนำปริญญานิพนธ์ไปใช้จากชั้นได้ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่มต่อคน วิธีการนี้จะเป็นการช่วยเหลือตนเอง เกื้อกูลผู้อื่น และช่วยเหลือสถาบันอีกด้วย ส่วนเจ้าหน้าที่ก็จะให้มีหน้าที่ตรวจชั้นปริญญานิพนธ์มีการจัดเรียงปริญญานิพนธ์ให้ถูกต้อง และคอยดูแลความเรียบร้อยต่างๆไปของชั้นปริญญานิพนธ์เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการช่วยเหลือตนเองในการใช้บริการปริญญาานิพนธ์ของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการช่วยเหลือตนเองของผู้ใช้บริการปริญญาานิพนธ์

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

จะนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางกำหนดเป้าหมาย ปรับปรุง และพัฒนาบริการปริญญาานิพนธ์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะผู้มาเข้าใช้บริการปริญญาานิพนธ์ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยวิธีการให้ผู้ให้ทุกคนช่วยเหลือตนเองด้วยการเข้าถึงปริญญาานิพนธ์บนชั้นเปิดเช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป โดยมีข้อกำหนดให้แต่ละคนใช้ปริญญาานิพนธ์ได้ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง / เล่ม และเมื่อนำออกไปจากชั้นที่เก็บปริญญาานิพนธ์ไปใช้ยังที่จัดเตรียมไว้ให้ภายในสำนักหอสมุดกลาง จะเป็นที่ไหนๆภายในห้องสมุดก็ได้ เมื่อเสร็จสิ้นการใช้แล้วจะต้องนำปริญญาานิพนธ์กลับมาคืนที่เดิม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้ 2 ประเภท คือ บุคคลภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย บุคคลภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่บุคลากรต่อไปนี้ คือ อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้าง นิสิตระดับปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก สำหรับบุคคลภายนอกได้แก่บุคคลทั่วไปที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระยะเวลาที่ใช้ก่อนทำการวิจัย คือ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2540 – 2541 โดยเริ่มทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาเข้าใช้บริการทราบตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2540 เป็นต้นไปเป็นเวลา 1 ปี เมื่อผู้ใช้บริการปริญญาานิพนธ์มีความคุ้นเคยกับระบบดังกล่าวแล้ว จึงจะเก็บข้อมูลในเดือน สิงหาคมของปีถัดไป

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากเมื่อได้รับทุนผู้วิจัยเริ่มเข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง จึงไม่มีเวลาทำการวิจัยต่อเนื่อง ดังนั้น เมื่อหมดวาระจากการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ในเดือน สิงหาคม 2542 จึงต้องเริ่มดำเนินการใหม่ ด้วยการทำประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการประยัญานินพนธ์ทราบล่วงหน้าอีกครั้งเป็นเวลา 3 เดือน คือ ช่วงเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2542 เมื่อครบ 3 เดือนแล้วจึงเริ่มเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม 2542 และเดือนมกราคม 2543 จึงเป็นสาเหตุให้ทำการวิจัยล่าช้าไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง หมายถึง การให้บริการประยัญานินพนธ์โดยผู้ช่วยเหลือตนเองของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจัดเก็บประยัญานินพนธ์ไว้บนชั้นเปิดโดยเฉพาะ แยกต่างหากจากหนังสือทั่วไป ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงประยัญานินพนธ์และนำประยัญานินพนธ์ออกไปจากชั้นได้เช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป

ผู้ช่วยเหลือตนเอง หมายถึง บุคคลผู้มาเข้าใช้บริการประยัญานินพนธ์ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระบบชั้นเปิดปกติเหมือนหนังสือทั่วไป ก่อนเข้าใช้ต้องมอบบัตรใดที่มีรูปของตนเอง ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อรับแผ่นพลาสติก/แผ่นกระดาษแข็ง จำนวน 3 – 5 คู่ (ไม่เกิน 5 คู่) โดยประยัญานินพนธ์ 1 ชื่อเรื่อง จะต้องใช้แผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง 1 คู่ ซึ่งมีเลขตรงกัน เมื่อผู้ต้องการประยัญานินพนธ์บนชั้นเรื่องใดไปใช้ให้นำแผ่นพลาสติกหรือแผ่นกระดาษแข็งแผ่น 1 วางแทนที่ประยัญานินพนธ์ที่ยิบออกมาใช้ และแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็งที่เหลืออีก 1 แผ่นซึ่งมีเลขตรงกันนำมาทับประยัญานินพนธ์เล่มนั้น ถ้าใช้ประยัญานินพนธ์ครั้งละ มากกว่า 1 เล่มต้องระมัดระวังแผ่นพลาสติกหรือแผ่นกระดาษแข็งแผ่นใด แทนประยัญานินพนธ์เล่มใด เมื่อเลิกใช้ต้องนำประยัญานินพนธ์กลับไปเก็บคืนที่โดยการตรวจสอบหมายเลขที่แผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็งให้ตรงกันกับที่วางไว้จะได้ไม่สับสน ในการมาใช้ครั้งแรกจะมีเจ้าหน้าที่อธิบาย และสาธิตให้ดูก่อนนำไปใช้ และแนะนำให้อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมจากป้าย ซึ่งตั้งแสดงไว้ ณ บริเวณใกล้เคียงกับที่เก็บแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ทางเข้าไปในชั้นเก็บประยัญานินพนธ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสะดวก สบาย ความมีอิสระเสรี ในการใช้ประยัญานินพนธ์ การเข้าถึงตัวเล่มประยัญานินพนธ์ การจัดเรียงประยัญานินพนธ์บนชั้นถูกต้องไม่สับสน สถานที่จัดเก็บประยัญานินพนธ์ไม่คับแคบ ที่นั่งอ่านประยัญานินพนธ์มีปริมาณเพียงพอ จำนวนประยัญานินพนธ์ที่นำ

ออกไปใช้ในแต่ละครั้ง การใช้แผ่นพลาสติกและแผ่นกระดาษแข็งไปแทนที่ปริญญานิพนธ์ การใช้เครื่องช่วยค้นหาปริญญานิพนธ์ การใช้เวลาในการค้นหาปริญญานิพนธ์ รวมถึงการนำปริญญานิพนธ์ไปเก็บเข้าที่เดิมด้วยตนเอง

ปัญหาที่มีต่อการช่วยเหลือตนเอง หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆที่เกิดขึ้นจากไปเข้าใช้ปริญญานิพนธ์ โดยไม่ได้รับความสะดวกสบาย ขาดอิสระเสรี ซึ่งตรงข้ามกับความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้ว

ความคิดเห็น หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้มาใช้บริการปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองในด้านต่างๆทั้งด้านบวก และด้านลบ โดยจัดเป็นคู่ๆที่มีความหมายตรงข้ามกันได้แก่ มีความรับผิดชอบ ไม่มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมิตร ไม่มีความเป็นมิตร มีการช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูล มีความจริงใจ ไม่มีความจริงใจ ให้ความร่วมมือ ไม่ให้ความร่วมมือ มีความสบายใจ มีความอึดอัดใจ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีวินัยในตนเอง ไม่มีวินัยในตนเอง มีความซื่อตรง คดโกง และยอมรับสิ่งใหม่ ไม่ยอมรับสิ่งใหม่

สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง หน่วยงานห้องสมุดสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซอยสุขุมวิท 23 อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นหน่วยงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีสารสนเทศให้บริการหลากหลาย อาทิ หนังสือทั่วไป หนังสือหลักสูตร หนังสืออ้างอิง สื่อทัศนวัสดุเพื่อการศึกษา ปริญญานิพนธ์ วารสาร คอมแพคดิสก์ ฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

บทที่ 2

แนวความคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวความคิดจากการสังเกตการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน สัมภาษณ์บรรณารักษ์จากสถาบันอุดมศึกษาสามแห่ง ได้แก่ สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมทั้งศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดจากการสังเกตการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน
2. การจัดบริการวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. คุณลักษณะเฉพาะบางประการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดจากการสังเกตการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน

ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล ในกิจกรรมต่างๆรวมถึงวงการธุรกิจบางอย่าง ผู้ปฏิบัติการในเรื่องนั้นๆต่างก็มีการช่วยเหลือตนเองด้วยกฎ กติกา เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในเบื้องต้นที่ผู้วิจัยเคยได้รับการปฏิบัติด้วยตนเองสมัยเมื่อเป็นนักเรียน คือ ครูในโรงเรียนสอนให้นักเรียนเข้าแถวตามลำดับไหล่ แล้วเดินเข้าห้องอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เป็นการฝึกฝนให้นักเรียนรู้จักช่วยเหลือตนเองในการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยตั้งแต่ยังเยาว์วัย บางครั้งครูก็แจกสิ่งของแก่นักเรียน โดยให้นักเรียนเข้าแถวแล้วเดินออกไปรับจากครู เป็นต้น

ในโรงอาหารของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่พบเห็นกันโดยทั่วไป คือ นิสิต นักศึกษา ที่ต้องการซื้ออาหารจากร้าน จะมีการเข้าแถวซื้อ แล้วนำอาหารไปนั่งรับประทานตามโต๊ะที่ทางมหาวิทยาลัยจัดเตรียมไว้ให้ เมื่อนิสิต นักศึกษา รับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วนิสิตต้องช่วยเหลือตนเอง ด้วยการนำภาชนะใส่อาหารไปวางไว้ในที่ๆทางโรงอาหารเตรียมไว้ เพื่อโต๊ะนั่งรับประทานอาหารจะได้ว่าง สำหรับให้ผู้มารับประทานอาหารภายหลังได้มีที่นั่งอย่างสะดวกสบาย และเป็นการแบ่งเบาภาระผู้ที่ทำความสะอาดโต๊ะอาหารได้รวดเร็วและสะอาดอยู่เสมอ

นอกจากตามโรงอาหารที่กล่าวมาแล้ว จากประสบการณ์ตรงที่ได้มีโอกาสเดินทางไป

ต่างประเทศ ในประเทศที่เจริญแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา และประเทศในทวีปยุโรป เป็นต้น ผู้ที่จะไปรับประทานอาหารตามร้านทั่วไป จะมีการช่วยเหลือตนเองด้วยการไปนำภาชนะที่ทางร้านเตรียมไว้ แล้วนำไปซื้ออาหารที่ต้องการ เมื่อชำระค่าอาหารแล้ว ก็นำอาหารไปนั่งรับประทานตามโต๊ะที่ทางร้านจัดเตรียมไว้ เมื่อรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว ก็ต้องนำภาชนะไปไว้ในที่ที่ทางร้านได้จัดไว้ อาจเป็นโต๊ะ หรือชั้นวาง โดยทางร้านจะนำภาชนะไปทำความสะอาด ทำเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวมาแล้วตามโรงอาหารในมหาวิทยาลัยบางแห่ง

ในการเดินทางด้วยรถไฟ รถยนต์ เครื่องบิน เรือโดยสาร หรือแม้กระทั่งรถเมล์โดยสารทั่วไป ตามปกติ สำหรับประเทศที่เจริญแล้ว ผู้เดินทางส่วนมากจะมีการเข้าแถวช่วยเหลือตนเองในการซื้อตั๋วเดินทาง ขึ้นรถ ลงเรือ หรือขึ้นเครื่องบิน ซึ่งปฏิบัติกันจนเป็นวัฒนธรรมสากลไปแล้ว

การให้บริการในห้องสมุดแบบชั้นเปิดในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการก็ช่วยเหลือตนเองอยู่แล้ว เป็นต้นว่าค้นหาสารสนเทศจาก โอแพก หรือบัตรรายการ แล้วก็นำสารสนเทศจากชั้นไปศึกษา ค้นคว้าตามที่ตนเองต้องการ ถ้านำไปอ่านตามโต๊ะก็มักจะวางไว้ที่โต๊ะหรือตามที่พักหนังสือ ซึ่งทางห้องสมุดเตรียมไว้ แต่ในกรณีศึกษาครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาปริญญาานิพนธ์ซึ่งห้องสมุดจัดแบบชั้นเปิด ทางสำนักหอสมุดกลางจึงมีความประสงค์ให้ผู้ใช้บริการปริญญาานิพนธ์ช่วยเหลือตนเองช่วยเหลือผู้อื่น และช่วยเหลือสถาบัน คือ เมื่อนำปริญญาานิพนธ์ออกไปจากชั้นเก็บหนังสือ ณ ที่ตำแหน่งใด ก็ให้เอาแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง มีหมายเลขกำกับแทนที่ปริญญาานิพนธ์เล่มนั้นๆ ไว้ 1 แผ่น อีกแผ่นหนึ่งซึ่งมีเลขตรงกันนำไปกับตัวเล่มปริญญาานิพนธ์ และเมื่อใช้ปริญญาานิพนธ์เสร็จเรียบร้อยแล้วก็นำกลับไปเก็บ ณ ที่เดิม โดยเอาแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็งที่เลขตรงกันกลับไปเก็บเข้าที่ แล้วนำบัตรของตนเองกลับไป เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการใช้ปริญญาานิพนธ์ด้วยการช่วยเหลือตนเองสำหรับครั้งนั้น

การจัดบริการวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดสถาบันสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาเบื้องต้นสำหรับการใช้ปริญญาานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ไปศึกษา เยี่ยมชม สังเกต และสัมภาษณ์บรรณารักษ์ผู้ให้บริการปริญญาานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง ได้แก่ สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการใช้ศึกษา เยี่ยมชม สังเกต และ

สัมภาษณ์บรรณารักษ์ จึงทราบว่าสถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น มีการจัดวิทยานิพนธ์ แบบชั้นปิด เมื่อมีผู้ต้องการวิทยานิพนธ์เรื่องใด เล่มใด ก็ไปค้นจากเครื่องมือช่วยค้น แล้วมาบอกแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งประจำห้องวิทยานิพนธ์ว่าต้องการเรื่องใด เล่มใด เจ้าหน้าที่จะนำไปนำวิทยานิพนธ์จากชั้นมาให้ และจะเรียกหลักฐาน คือ บัตรประจำตัวไว้ เมื่อใช้วิทยานิพนธ์แล้วต้องนำมาคืนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อแลกบัตรประจำตัวกลับไป และเจ้าหน้าที่ก็จะเก็บวิทยานิพนธ์ขึ้นชั้นเอง การให้บริการวิทยานิพนธ์ในแต่ละครั้งนั้นจำนวนมากที่สุดจะต้องไม่เกิน 5 เล่ม

การให้บริการแบบชั้นปิดนี้ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำห้องวิทยานิพนธ์แจ้งว่า สะดวกดี เนื่องจากไม่ต้องคอยติดตามวิทยานิพนธ์ที่ผู้นำไปใช้ตามที่ต่างๆ เพราะผู้ใดนำวิทยานิพนธ์ไปใช้จะต้องนำกลับมาคืนเจ้าหน้าที่ ทำให้วิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ทุกชื่อเรื่อง อยู่บนชั้นตลอดเวลา ใครต้องการเรื่องใด เล่มใด สามารถหยิบให้บริการได้ทันที และเล่มที่มีผู้นำไปค้นคว้าก็รู้ว่าอยู่กับใคร นอกจากนี้ยังสามารถเก็บสถิติในแต่ละวันได้อย่างชัดเจน ว่ามีผู้มาค้นคว้าเรื่องใดมากในช่วงเวลาใด เป็นต้น¹

2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ไปเยี่ยมชม สังเกตการจัดบริการวิทยานิพนธ์ ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และได้สัมภาษณ์บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 จำนวน 2 คน คือ นางนัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ และนางสัททยา คล้ายหาญ เพื่อสอบถามรายละเอียดการดำเนินการให้บริการวิทยานิพนธ์ ได้รับคำชี้แจงว่า สำนักหอสมุดกลาง จัดบริการวิทยานิพนธ์เป็น 2 แบบ คือ ระบบชั้นปิด และระบบชั้นเปิดรวมกับหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ทุกเล่มจะจัดหมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน เช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป โดยมีอักษรย่อ วฟ* อยู่เหนือเลขหมู่และฉบับที่ 1 (copy 1) เพียงฉบับเดียวจะเก็บไว้ที่ชั้นปิด ให้บริการอยู่ ณ ชั้นล่างสุดของสำนักหอสมุดในระบบชั้นปิดจะมีหนังสือสำรอง** (reserve books) ส่วนหนึ่ง และวิทยานิพนธ์อีกส่วนหนึ่ง แยกเก็บต่างหากจากกันคนละตู้ โดยมีบรรณารักษ์

¹สัมภาษณ์นางเบญญา รุ่งเรืองศิลป์. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 19 ธันวาคม 2542

*เป็นคำย่อ หมายถึง วิทยานิพนธ์

**คือ หนังสือที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอแก่การให้บริการนิสิตที่กำลังเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง อาจารย์ผู้สอนจึงไปแจ้งสำนักหอสมุดให้สำรองหนังสือไว้สำหรับนิสิตที่ต้องการศึกษาค้นคว้ามาอ่านในสำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา และอนุญาตให้ยืมกลับไปอ่านที่บ้านได้ 1 คืน วันรุ่งขึ้นต้องนำส่งสำนักหอสมุด เพื่อให้คนอื่น ๆ ได้อ่านบ้าง

คอยหยิบให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้ภายในสำนักหอสมุด บรรณารักษ์จะเก็บหลักฐานการนำไปใช้ และเมื่อเลิกใช้ต้องนำมาส่งคืนบรรณารักษ์

ส่วนระบบชั้นเปิดนั้น สำนักหอสมุดได้นำวิทยานิพนธ์ฉบับที่ 2 ไปเก็บรวมไว้กับหนังสือทั่วไป โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มวิทยานิพนธ์ได้เหมือนหนังสือทั่วไป การให้บริการก็ปฏิบัติเหมือนกับหนังสือทั่วไปทุกประการ¹

3. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ไปเยี่ยมชม สังเกต และสัมภาษณ์บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 ณ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการเยี่ยมชม สังเกต และสัมภาษณ์จึงทราบว่า สำนักบรรณสารการพัฒนา จัดบริการปริญญาบัตรฉบับขึ้นเปิดเช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป แต่จัดแยกต่างหากจากกันเป็นเอกเทศเฉพาะวิทยานิพนธ์ โดยจัดบริการไว้ ณ ชั้นที่ 3 ของอาคารสำนักบรรณสารวิทยานิพนธ์ของสำนักบรรณสารพัฒนามีชื่อเรื่องละ 4 ฉบับ จัดหมวดหมู่วิทยานิพนธ์ด้วยระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันเช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ฉบับแรก (copy 1) กำหนดให้เป็นหนังสืออ้างอิง (reference) ใช้ตัวอักษรย่อ คือ "R" สีแดง เขียนไว้ใต้เลขหมู่ของวิทยานิพนธ์ และคำว่า วิทยานิพนธ์ (Theses) ใช้ตัวอักษร "T" สีเขียว เขียนไว้หน้าตัวอักษร R เมื่อเขียนรวมกับตัวอักษร T เป็น TR อยู่ภายใต้เลขหมู่ ส่วนฉบับที่ 2 – 4 จำนวน 3 ฉบับนั้นจะเขียนเฉพาะตัวอักษร T สีเขียวไว้ใต้เลขหมู่นั้น แล้วนำวิทยานิพนธ์ทุกฉบับ คือ ทั้งฉบับอ้างอิงและฉบับธรรมดาไปเรียงไว้บนชั้นด้วยกันโดยไม่แยกฉบับอ้างอิงและฉบับธรรมดาออกจากกัน ฉบับที่เป็นอ้างอิงจะเรียงไว้ก่อน ฉบับที่ 2 – 4 ก็เรียงตามกันไป นอกจากนี้สำนักบรรณสารการพัฒนา ยังมีวิทยานิพนธ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งนำไปจัดเรียงไว้ด้วยกันกับวิทยานิพนธ์ฉบับภาษาไทย คือ จัดเรียงลำดับตัวอักษรโรมันและจำนวนเลขมากน้อยตามระบบการจัดหมวดหมู่ระบบรัฐสภาอเมริกัน วิทยานิพนธ์ภาษาไทยมี จำนวน 2,383 รายการ และภาษาอังกฤษ จำนวน 1,103 รายการ

การให้บริการแก่ผู้ใช้ ให้บริการแบบหนังสือทั่วไป คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงตัวเล่มวิทยานิพนธ์ แต่ถ้าต้องการยืมกลับบ้านก็อนุญาตให้ยืมได้ 1 เล่ม นาน 1 สัปดาห์ เฉพาะวิทยานิพนธ์ซึ่งไม่ใช่เล่มอ้างอิง คือ เล่มที่ 2 – 4 ถ้าส่งเกินกำหนดจะถูกปรับวันละ 5 บาท ส่วนเล่มที่เป็นอ้างอิงก็สามารถยืมได้ แต่ให้เวลายืมจำกัดเพียง 1 คืนเท่านั้น ถ้าส่งเกินกำหนดจะถูกปรับวันละ 25 บาท

¹สัมภาษณ์นางนัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายบริการสนเทศ และนางสหทัย คล้ายหาญ บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 วันที่ 21 ธันวาคม 2542 ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในปีการศึกษาหน้า คือ พ.ศ. 2544 สำนักบรรณสารการพัฒนา จะสแกน (scan) วิทยานิพนธ์ทุกชื่อเรื่องเข้าฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลแบบเต็มรูป (full text databases) เมื่อสแกนได้หมดทุกชื่อเรื่องแล้วก็จะประโยชน์แก่ผู้ใช้เป็นอย่างมาก เพราะผู้ใช้สามารถค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต และเมื่อหาข้อมูลเรื่องลิขสิทธิ์ได้แล้ว ผู้ใช้ก็ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมาใช้ที่สำนักบรรณสารการพัฒนาอีกต่อไป'

4. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้บริการวิทยานิพนธ์เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1 บริการแบบชั้นปิด สำนักหอสมุดกลาง ได้รับวิทยานิพนธ์มาจากบัณฑิตวิทยาลัย ระดับปริญญาโทชื่อเรื่องละ 5 ฉบับ และระดับปริญญาเอกชื่อเรื่องละ 4 ฉบับ นำมาจัดหมวดหมู่ตามระบบทศนิยมดิวอี้ ฉบับที่ 1 จัดไว้เป็นหนังสืออ้างอิง โดยมีอักษร "อ" แทนคำว่า "อ้างอิง" อยู่เหนือเลขหมู่หนังสือ ให้บริการแบบชั้นปิด ณ ชั้น 4 ของอาคาร ในห้องบริการวิทยานิพนธ์แบบชั้นปิดนี้ จะมีวารสารเย็บเล่ม และหนังสือสำรองซึ่งอาจารย์ผู้สอนบางรายวิขาอบหมายให้บรรณารักษ์ จัดหนังสือที่มีอยู่จำนวนจำกัด สำรองไว้ให้นิสิตอ่าน และศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด ผู้ต้องการวิทยานิพนธ์ฉบับอ้างอิง วารสารเย็บเล่ม หรือหนังสือสำรอง ต้องกรอกแบบฟอร์มเรื่องที่ต้องการให้แก่เจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์บริการ เจ้าหน้าที่จะหยิบให้ พร้อมกับเก็บหลักฐานผู้มาขอใช้บริการไว้ เมื่อผู้ใช้บริการใช้เสร็จแล้วต้องนำกลับมาคืนที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ก็คืนหลักฐานกลับไป

4.2 บริการแบบชั้นเปิดนั้น สำนักหอสมุดกลาง นำวิทยานิพนธ์ชื่อเรื่องละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 2 – 3 มาจัดบริการ ณ ชั้นที่ 4 ของอาคารสำนักหอสมุดกลาง บริเวณใกล้เคียงกับชั้นหนังสืออ้างอิง แต่จัดเป็นแบบชั้นเปิดให้ผู้ใช้บริการทุกคนเข้าถึงวิทยานิพนธ์บนชั้นได้เช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป สำนักหอสมุดกลาง อนุญาตให้นิสิตยืมวิทยานิพนธ์จากชั้นเปิดได้เหมือนกับหนังสือทั่วไป แต่ระยะเวลาการยืมเพียง 1 สัปดาห์ ถ้าส่งเกินกำหนดจะถูกปรับวันละ 5 บาทต่อเล่ม ส่วนฉบับที่ 4 ส่งมอบให้แก่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ สำหรับฉบับที่ 5 ของปริญญาโทที่เหลือนั้น เก็บไว้แลกเปลี่ยนกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

'สัมภาษณ์นางสาวมนีรัตน์ เกิดแสงขึ้น. บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 ฝ่ายวิเคราะห์สนเทศ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วันที่ 9 มกราคม 2543

คุณลักษณะเฉพาะบางประการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมประเภทหนึ่ง อาศัยอยู่รวมกันเป็นหมู่ เป็นพวก และมีการดำรงชีวิตแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีบุคลิกลักษณะประจำตัวแตกต่างกันไปตามพันธุกรรม สภาพของสังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษา มนุษย์มีสติปัญญา มีความสามารถเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้อยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี มีการแสดงออกทั้งที่ปรากฏให้เห็นได้ด้วยตาเปล่า และการแสดงออกซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า อันเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมโดยทั่วไป คือ สุขและทุกข์ ตามหลักในทางพระพุทธศาสนา คือ โลกธรรม 8 ได้แก่ มีลาภ เสื่อมลาภ มียศ เสื่อมยศ มีนินทา มีสรรเสริญ มีความสุข มีความทุกข์ โลกธรรม 8 นี้เป็นคู่ๆกันและมีความหมายตรงข้ามไปทางด้านบวกและด้านลบ คู่ทางด้านบวกจะเป็นส่วนที่พึงปรารถนาของบุคคล มี 4 ประการ ได้แก่ มีลาภ มียศ มีสรรเสริญ มีความสุข ในส่วนคู่ที่เป็นด้านลบ จะตรงข้ามกับทางบวก คือ เป็นส่วนที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล มี 4 ประการเช่นกัน ได้แก่ เสื่อมลาภ เสื่อมยศ มีนินทา มีความทุกข์ ทั้งสองส่วนที่กล่าวมานี้เป็นไปตามคติธรรมของพุทธชนทั่วไป

ส่วนพฤติกรรมทางจิตวิทยานั้น หมายถึงการกระทำของบุคคล ที่สังเกตได้ รู้ได้ หรือใช้เครื่องมือวัด หรือตรวจสอบได้ พฤติกรรมมนุษย์สามารถแบ่งได้กว้างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก (over behavior) เป็นพฤติกรรมที่มองเห็นได้ สังเกตได้ด้วยตาเปล่า เช่น การเคลื่อนไหวของร่างกาย ยืน เดิน หัวเราะ ร้องไห้ เป็นต้น
2. พฤติกรรมภายใน (covert behavior) เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า จำเป็นต้องใช้เครื่องมือวัดและตรวจสอบ พฤติกรรมดังกล่าวมีหลายอย่าง ได้แก่ ความรู้สึก (feeling) เช่น เมื่อลิ้นสัมผัสอาหาร จะบอกได้ว่ามีรสเปรี้ยว เค็ม หวาน เป็นต้น การรับรู้ (perceiving) เช่น การตีความที่ได้จากการสัมผัส แม่กอดลูก แสดงถึงความรัก การจำ (remembering) ได้แก่การสั่งสมความรู้ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และสามารถนำออกมาใช้ได้ทันที เช่น การจำบทอาขยานได้ ก็สามารถนำมาใช้ประกอบการเขียนเรียงความได้ทุกเวลาที่ต้องการ เป็นต้น สุดท้ายคือการคิด (thinking) และการตัดสินใจ (decision making) ได้แก่การเก็บรวบรวมสารสนเทศ วิเคราะห์สาเหตุและพิจารณาตัดสินใจจากสารสนเทศนั้นๆ

พฤติกรรมของบุคคล สามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงได้ด้วยการเรียนรู้ ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีทฤษฎีหลากหลาย มีทฤษฎีที่สะดวกและง่าย ได้แก่ การฝึกบุคคลให้ปรับพฤติกรรมของตนเองได้ เทคนิคง่ายๆที่ใช้กัน คือ เทคนิคการควบคุมตนเอง (self control) กลวิธีนี้จะประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น การให้คำปรึกษา คลินิก การใช้โทรศัพท์ การอ่านหนังสือ

อ่านวารสาร และการฟังธรรมะ เป็นต้น

ในเรื่องเดียวกันนี้ ท่านพุทธทาสภิกขุ ได้แสดงธรรมะ คือ "อริยมรรคมีองค์ 8 ประการ" ได้แก่ สัมมาทิฏฐิ คือ มีความเข้าใจอันถูกต้อง สัมมาสังกัปป คือ ความปรารถนาใฝ่ฝันที่ถูกต้อง สัมมาวาจา คือ การพูดถูกต้อง สัมมากัมมันโต คือ การประกอบกิจการงานที่ถูกต้อง สัมมาอาชีโว คือ การดำรงชีวิตหรือเลี้ยงชีพถูกต้อง สัมมาวายาโม คือ ความเพียรพยายามในทางที่ถูกต้อง สัมมาสติ คือ การมีสติ รำลึกควบคุมตนเองไว้ในทางที่ถูกต้อง และสัมมาสมาธิ คือ การดำรงจิตใจให้อยู่ในลักษณะของสมาธิที่ถูกต้อง รวมความที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดก็ คือ การมีความเข้าใจ ถูกต้องตามที่เป็นจริง สรุปได้ว่าวิธีการปรับพฤติกรรมทางพระพุทธศาสนานั้น จะเน้นที่การกระทำ และผลของการกระทำ หรือผลกรรม เป็นสำคัญ นั่นคือ ทำดี ได้ดี ทำชั่ว ได้ชั่ว โดยมุ่งเสริมสร้าง ให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และลบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อันได้แก่ข้อดีของการประพฤติ ปฏิบัติอยู่ในศีล และข้อเสียของการละเมิดศีล เมื่อบุคคลสามารถบังคับตนเอง หรือควบคุมจิตใจ ในตนเองได้แล้ว ก็จะสามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และมีความสุข

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบความคิดเห็นถึงคุณลักษณะเฉพาะด้านบวกและ ด้านลบเป็นคู่ๆ ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ต่อไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาร์ติเกียน (Mardikian) กล่าวว่า ห้องสมุดในอนาคตกำลังได้รับการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงบริการห้องสมุด ไม่ให้มีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีการใช้เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม – คืน หนังสือนั้น อาจไม่ได้รับความสะดวกต่อไป เนื่องจากความล่าช้า และล้าสมัย จึงเห็นสมควรให้มีการทดลองนำระบบ การยืม – คืนด้วยตนเอง (self-checkout) มาใช้ในห้องสมุดแทนการยืม – คืน จาก เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด ในเมื่อแนวการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และช่วยเหลือตนเอง โดยผู้ใช้บริการพึงมีความรับผิดชอบในการยืม – คืน หนังสือได้ด้วยตนเอง

การสอนผู้ใช้ห้องสมุด ให้เป็นผู้ที่สามารถบริการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (self-sufficient) โดยไม่ต้องมาพึ่งพาเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นับเป็นหลักการของการให้บริการของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ในปีที่ผ่านมาห้องสมุดได้จัดบริการต่างๆแบบบริการตนเองไว้ เช่น การยืม หนังสือระหว่างห้องสมุด การค้นฐานข้อมูลซีดีรอม การค้นและการถ่ายเอกสารด้วยตนเองด้วยวิธี

การหยอดเหรียญ และใช้การ์ดที่นิยมกันในปัจจุบัน คือ การยืม – คืน หนังสือด้วยตนเอง

ระบบการบริการแบบช่วยเหลือตนเองมีผลดีต่อผู้ใช่มากในหลายประการ เช่น การลดเวลารอคอยการยืม – คืน หนังสือที่เคาน์เตอร์ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง ทำให้ภาพลักษณ์ (image) ของห้องสมุดเป็นไปในทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกสบาย มีความไว้วางใจในตนเอง และมีการควบคุมตนเองมากยิ่งขึ้น ทั้งมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้นเมื่อได้ทำการยืม – คืนหนังสือออกจากห้องสมุดได้ด้วยการบริการช่วยเหลือตนเอง (Mardikian. 1995 : 19 – 38)

โกลเบอร์สัน และแมกการ์ด (Globerson and Maggard) ได้วิเคราะห์วรรณกรรมเพื่อประเมินเกี่ยวกับการบริการแบบช่วยเหลือตนเอง และทำรายชื่อบริการให้บริการแบบช่วยเหลือตนเองในองค์กรที่ให้บริการหลายประเภท มีธุรกิจประเภทที่จัดบริการแบบช่วยเหลือตนเองหลายประเภทคือ

1. ปั้มน้ำมัน
2. ตู้เอทีเอ็ม
3. ภัตตาคารแบบบริการช่วยเหลือตนเอง
4. การตรวจโรคด้วยตนเอง
5. สลัดบาร์
6. การติดต่อโทรศัพท์แบบ direct dialing
7. การโยกย้ายการลงทุนจากแหล่งทุนหนึ่งไปยังอีกแหล่งทุนหนึ่งโดยใช้โทรศัพท์สั่ง

ข้อความ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การสร้างระบบที่มีการออกแบบที่ดีของการให้บริการแบบครบวงจร (full-service) และบริการแบบช่วยเหลือตนเอง (self-service) ซึ่งอาจให้ผลในการปรับปรุงผลิตผลขององค์กร เรื่องหลักหรือสาระสำคัญที่พบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จากงานวิจัยเรื่องอื่นๆ พบว่าผู้ใช้ชอบหรือนิยมการให้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถควบคุมบริการได้ดีกว่า ถึงแม้ว่าจะไม่มีผลประโยชน์อื่นใด เช่น การลดเวลาในการรอคอย หรือการเสียค่าใช้จ่ายที่ถูกลง

เนื่องจากลูกค้า ผู้ใช้บริการแตกต่างกันในเรื่องของความเต็มใจในการที่จะปรับเปลี่ยนการบริการแบบครบวงจร ไปสู่แบบช่วยเหลือตนเอง ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงความชอบและบุคลิกลักษณะของผู้ใช้บริการ แต่ก็ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่ยังต้องคำนึงถึงที่อาจจะมีผลกระทบต่อผู้ใช้ เช่น ความสะดวกสบาย การควบคุมตนเอง การประหยัดเงิน การสร้างภาพตนเอง ความเสี่ยงในเรื่องความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และ

การประหยัดเวลา ผู้วิจัยยังได้สำรวจองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น กฎระเบียบต่างๆที่อาจมีส่วนกระตุ้นหรือยุติ ระบบการให้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง เช่น การบริการแบบการช่วยเหลือตนเองในปั๊มน้ำมัน นอกจากนี้สถานการณ์ภายในองค์กรยังได้รับการพิจารณาหรือประเมินในเรื่องของความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง หรือตำแหน่งต่างๆในองค์กร องค์กรหรือสถาบันใดที่เปลี่ยนระบบมาเป็นการให้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง ควรจัดหาบริการสนับสนุนที่เข้มแข็ง หรือการบำรุงรักษา หรือการจัดระบบสำรอง ในกรณีที่รูปแบบการให้บริการดังกล่าวล้มเหลว (Glober-son and Maggrd. 1991 : 33 – 43)

เบ็ทสัน (Bateson) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการบริโภคแบบบริการช่วยเหลือตนเอง (self-service consumer) ด้วยการศึกษาทางเลือกของการบริโภคกรณีที่ผู้ซื้อต้องเลือกการบริการแบบช่วยเหลือตนเอง (do it yourself) หรือรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิม เทคนิคการวิจัยหลายวิธีการได้นำมาใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เช่น การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมาย การสัมภาษณ์ขั้นลึก การสัมภาษณ์เป็นกลุ่มย่อย และการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แก่กลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มตัวอย่าง 1,000 ชุด

ผลการตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบในการใช้บริการของสถานีน้ำมัน ท่าอากาศยาน โรงแรม อุตสาหกรรมธนาคาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกการบริการแบบช่วยเหลือตนเองมากกว่าบริการแบบดั้งเดิม คำตอบนี้หมายถึงทางเลือกที่พึงพอใจ ถึงแม้ว่าการบริการแบบช่วยเหลือตนเอง จะไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่จะส่งเสริมการขายแก่ลูกค้า เช่น การลดราคา หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ สิ่งที่น่าสนใจที่มีคุณค่าที่ค้นพบ คือ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งกำลังใช้บริการแบบช่วยเหลือตนเองอยู่ในวงการหนึ่ง ย่อมจะชอบให้บริการแบบช่วยเหลือตนเองในวงการอื่นๆด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังค้นพบว่า เวลา และการควบคุม คือ มิติที่สำคัญที่สุดในการสร้างทางเลือก เปอร์เซนต์ของการควบคุมการบริการแบบช่วยเหลือตนเอง แสดงให้เห็นว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเลือกประเภทของบริการ (Bateson. 1985 : 49 – 76)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่บุคคล 2 ประเภท คือ บุคคลภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย โดยแต่ละประเภทจะเลือกมา 2 กลุ่มเพื่อสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง จะสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ดังต่อไปนี้

1. บุคคลภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้าง
 - 1.2 นิสิตทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก

จำนวนประชากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจำกัดขอบเขตเฉพาะบุคลากรของมหาวิทยาลัยตามข้อ 1.1 และ ข้อ 1.2 จำนวนประชากรตามข้อดังกล่าว ได้มาจากกองการเจ้าหน้าที่ และกองบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจะเลือกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงกลุ่มประชากรภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากรในแต่ละปีการศึกษา			
	2541	2542	2543	รวม
อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย	1,480	1,427	1,382	4,289
ข้าราชการ	390	489	413	1,292
ลูกจ้าง	870	878	929	2,677
นิสิตระดับปริญญาตรี	2,159	2,932	3,223	8,314
นิสิตประกาศนียบัตรบัณฑิต	-	-	36	36
นิสิตระดับปริญญาโท	1,665	1,812	1,336	4,813
นิสิตระดับปริญญาเอก	56	120	57	233
รวม	6,620	7,658	7,376	21,654

2. บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย บุคคลกลุ่มนี้จะไม่จำกัดขอบเขต คือ อาจเป็น นิสิต/นักศึกษา หรือไม่ใช่ นิสิต/นักศึกษา แต่จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม เช่นเดียวกันกับข้อ 1 ดังนี้

1.3 อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย และอื่นๆ

1.4 นิสิต/นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

การสุ่มแบบบังเอิญ คือ เมื่อมีผู้มาใช้ปริญญานิพนธ์ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจะไปขอความร่วมมือโดยชี้แจงว่าขณะนี้กำลังทำการวิจัยเรื่องการใช้บริการปริญญานิพนธ์แบบให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ใช้คนใดยินดีให้ความร่วมมือก็จะขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม และพยายามขอคืนในวันเดียวกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวม และสร้างขึ้น โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมทฤษฎี แนวคิด จากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการเอกสาร

2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ บุคคลภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย และวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญาโท

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและปัญหาที่มีต่อการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปริญญาโท

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหา จำนวน 14 ข้อใหญ่ และ 4 ข้อย่อย รวมแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหาทั้งสิ้น 18 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามไลเคิร์ตสเกล 5 ระดับ ว่าด้วยข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบในระดับใด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และวัดระดับของปัญหาดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ และวัดระดับของปัญหา

ระดับ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เมื่อให้ค่าน้ำหนักคะแนนแล้ว นำไปหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และกำหนดอัตราการแปลผลดังนี้

มากที่สุด	มีค่าตั้งแต่	4.50 – 5.00
มาก	มีค่าตั้งแต่	3.50 – 4.49
ปานกลาง	มีค่าตั้งแต่	2.50 – 3.49
น้อย	มีค่าตั้งแต่	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	มีค่าตั้งแต่	1.00 – 1.49

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการปริญญาโทแบบช่วยเหลือตนเอง โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมายทางด้านบวก และด้านลบ ตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ รวม 10 คู่ด้วยกัน (ดูรายละเอียดของข้อคำถามในภาคผนวก ข) และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นสเกล 7 ระดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาคำแสดงคุณลักษณะเฉพาะตนจากข้อคำถามทั้ง 10 คู่ ด้วยการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรี

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็น ที่มีต่อการใช้บริการปริญญาโทแบบช่วยเหลือตนเอง ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมายด้านบวก และด้านลบ ตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความด้านบวก	ข้อความด้านลบ
มากที่สุด	7	1
มาก	6	2
ค่อนข้างมาก	5	3
ปานกลาง	4	4
ค่อนข้างน้อย	3	5
น้อย	2	6
น้อยที่สุด	1	7

เมื่อได้ค่าน้ำหนักคะแนนมาแล้ว นำไปหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และกำหนดอัตราการแปลผล ดังนี้

6.50 – 7.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
5.50 – 6.49	หมายถึง	ระดับมาก
4.50 – 5.49	หมายถึง	ระดับค่อนข้างมาก
3.50 – 4.49	หมายถึง	ปานกลาง
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับค่อนข้างน้อย
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยให้ผู้มาใช้บริการปริญญาบัตรแบบช่วยเหลือตนเอง แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

การทดลองใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) กับนิสิตระดับปริญญาโทวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ชั้นปีที่ 2 จำนวน 15 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นได้นำไปทดลองกับผู้มาใช้บริการปริญญาบัตรอีก 20 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความถูกต้องสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยต่อไป

อุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการปริญญาบัตรแบบช่วยเหลือตนเอง

ในการให้บริการปริญญาบัตรแบบช่วยเหลือตนเองครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ต้องการใช้ปริญญาบัตรเก็บปริญญาบัตรที่นำออกไปใช้จากชั้นกลับมาคืนที่เดิม และเพื่อให้หมุนเวียนการใช้ปริญญาบัตรได้ทั่วถึง ครอบคลุม สะดวกสบาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้สร้างอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกโดยทั่วกัน ด้วยการจัดทำแผ่นพลาสติก แผ่นกระดาษแข็ง และที่เก็บอุปกรณ์ดังกล่าวไว้หน้าทางเข้าไปที่ชั้นปริญญาบัตร พร้อมมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการใช้ปริญญาบัตรแบบช่วยเหลือตนเองให้ศึกษาด้วย รายละเอียดของอุปกรณ์ดังกล่าวมีดังนี้

แผ่นพลาสติก หมายถึง การนำพลาสติกแผ่นใหญ่ที่มีความหนาและเหนียว มาตัดให้ได้

ขนาดเดียวกัน คือ มีความกว้าง 7.5 เซนติเมตร ความยาว 35.5 เซนติเมตร จำนวน 200 คู่ โดยแต่ละคู่จะมีหมายเลขเดียวกัน เช่น คู่ที่หนึ่ง จะได้หมายเลข 1 ตรงกัน คู่ที่สอง ได้หมายเลข 2 ตรงกัน จนถึงคู่ที่ 200 แผ่นพลาสติกจะเก็บไว้ตามช่องเรียงลำดับหมายเลขตั้งแต่หมายเลข 1 – 200 ในแต่ละช่องจะใส่พลาสติก 5 คู่ คือคู่ที่ 1 – คู่ที่ 5 อยู่ในช่องเก็บช่องที่ 1 คู่ที่ 6 – คู่ที่ 10 จะเก็บอยู่รวมในช่องที่ 2 จำนวนพลาสติกมี 200 คู่ ก็มีช่องเก็บจำนวน 20 ช่อง โดยแต่ละช่องก็จะมี 5 คู่ดังที่กล่าวมาแล้ว

ในช่องเก็บแผ่นพลาสติกแต่ละช่องจะระบุหมายเลขของแผ่นพลาสติกไว้ให้ทราบว่าเป็นช่องดังกล่าว มีแผ่นพลาสติกหมายเลขใดถึงหมายเลขใด และเหนือหมายเลขช่องขึ้นไปตอนบน จะมีคัลปหนีบบัตรของผู้นำแผ่นพลาสติกไปใช้ประจำช่องแต่ละช่อง เพื่อสะดวกในการนำแผ่นพลาสติกกลับมาเก็บคืนที่เดิมเมื่อเลิกใช้ของใครของมัน เพื่อกันความสับสน

แผ่นกระดาษแข็ง หมายถึง นำกระดาษแข็งที่มีความหนา 0.4 เซนติเมตร มาตัดให้มีขนาดเท่ากับแผ่นพลาสติก อีกจำนวน 300 คู่ โดยกำหนดหมายเลขเรียงลำดับไปตั้งแต่ 1 ถึง 300 เพื่อให้เพียงพอแก่การให้บริการปฏิญาณพนธ์ในแต่ละวัน คือ ถ้าผู้ใช้ปฏิญาณพนธ์จำนวนไม่ถึง 5 เล่ม ก็นำแผ่นกระดาษแข็งไปแทนที่ปฏิญาณพนธ์บนชั้น เช่นเดียวกับแผ่นพลาสติก เหตุผลที่ต้องใช้กระดาษแข็งเพิ่มเติมก็เพราะว่าแผ่นพลาสติกราคาแพง ทำให้ประหยัดค่าอุปกรณ์ไปได้มาก

ก่อนเริ่มทำการวิจัยการใช้ปฏิญาณพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองนั้น ผู้วิจัยได้จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในเบื้องต้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งประมาณ 3 เดือน หลังจากนั้นก็เปิดโอกาสให้ผู้มาเข้าใช้ปฏิญาณพนธ์บริการตนเองเป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อให้มีความคุ้นเคยกับระบบดังกล่าว และเมื่อมีความเข้าใจดีแล้ว ผู้ที่คุ้นเคยก็สามารถใช้บริการแบบช่วยเหลือตนเองได้เป็นอย่างดี และอาจแนะนำผู้มาใหม่ได้ด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่ผู้มาเข้าใช้ปฏิญาณพนธ์ด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์สำนักหอสมุดกลาง คือ นางมณฑนา เจริญแพทย์ ให้ช่วยเก็บข้อมูลในบางช่วง ผู้วิจัยอธิบายวิธีการเก็บข้อมูลให้แก่ นางมณฑนา โดยในเบื้องต้นขอให้เก็บข้อมูลด้วยกันก่อน จนเข้าใจดีแล้วก็แบ่งกันเก็บข้อมูล ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญแก่ผู้ที่มาเข้าใช้บริการปฏิญาณพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง โดยให้นางมณฑนาเก็บข้อมูลเดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2542 ในวันจันทร์ พุธ และศุกร์ ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการสนทนาชี้แจงและขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการก่อน ผู้ใดยินดีให้ความร่วมมือก็จะแจกแบบสอบถามให้ตอบ

ส่วนผู้วิจัยเก็บข้อมูลเดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2542 ในวันอังคาร พุธ ศุกร์ และวันเสาร์
 ช่วงเวลา 13.30 – 16.30 น. สำหรับเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2543 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพียงคนเดียว
 ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ เก็บช่วงเช้า เวลา 9.00 – 12.00 น. และเก็บช่วงบ่าย เวลา 13.30 –
 16.30 น. การวิจัยครั้งนี้ ได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น จำนวน 250 ชุด ได้กลับคืนมาครบถ้วน
 ทั้งหมด 250 ชุด เมื่อนำมาตรวจความสมบูรณ์ของคำตอบ พบว่า ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์
 เพียง 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจความสมบูรณ์ของแบบ
 สอบถามดังที่กล่าวมาแล้ว และทำการตรวจให้คะแนน พร้อมลงรหัสในแบบสอบถาม จากนั้น
 นำไปวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 (Statistical Package for the Social Science : SPSS) เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 ที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าร้อยละเกี่ยวกับเพศ และ
 ประเภทของบุคคลภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย สำหรับคำตอบซึ่งถาม
 เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญาโท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) นั้นพิจารณาคำตอบได้จาก
 ความถี่ของคำตอบ แล้วจัดอันดับตามความถี่ที่ปรากฏ

2. ส่วนที่ 2 คือ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหาที่มีต่อการ
 บริการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปริญญาโท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และ
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ส่วนที่ 3 คือ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการปริญญาโทแบบช่วยเหลือ
 ตนเอง เพื่อแสดงคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความหมายทางด้านบวก และ
 ด้านลบเป็นคู่ๆ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เช่นเดียวกับข้อที่ 2

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญานิพนธ์ ให้แก่ผู้มาเข้าใช้ปริญญานิพนธ์ใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนทั้งสิ้น 250 คน ปรากฏว่าได้รับกลับคืนมาครบทั้งสิ้น จำนวน 250 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบ ได้จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลฉบับที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ระดับของปัญหา และคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความหมายทางด้านบวก และทางด้านลบเป็นคู่ๆ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตาราง 4 - 5

ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	52	21.31
1.2 หญิง	192	78.69
รวม	244	100.00
2. บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย		
2.1 อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย	10	4.09
2.2 ข้าราชการ	7	2.88
2.3 ลูกจ้าง	5	2.05
2.4 นิสิตปริญญาตรี	22	9.02
2.5 นิสิตปริญญาโท	124	50.82
2.6 นิสิตปริญญาเอก	6	2.46
รวม	174	71.32

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3. บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย		
3.1 อาจารย์	22	9.02
3.2 ข้าราชการ	23	9.43
3.3 นักวิจัย	2	0.82
3.4 นิสิตระดับปริญญาตรี	2	0.82
3.5 นิสิตระดับปริญญาโท	19	7.79
3.6 นิสิตระดับปริญญาเอก	2	0.82
รวม	70	28.68

จากตาราง 4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 100 แต่เมื่อได้พิจารณาตามเพศปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.31 เพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 78.69 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ประเภท อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ข้าราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ลูกจ้าง 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.02 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ประเภทอาจารย์ จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.02 ข้าราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 นักวิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 นิสิต/ศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

4. วัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญาโท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เสนอเป็นความถี่ และจัดอันดับตามความถี่ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญาโท

ข้อ	วัตถุประสงค์	ความถี่	อันดับ
4.1	เพื่อค้นข้อมูลทำปริญญาโท	156	1
4.2	เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคินพนธ์	122	2
4.3	เพื่อค้นข้อมูลทำผลงานทางวิชาการ	43	4
4.4	เพื่อค้นข้อมูลเขียนหนังสือ	21	6
4.5	เพื่อค้นข้อมูลเขียนบทความทางวิชาการ	15	7
4.6	เพื่อค้นข้อมูลเตรียมการสอน	33	5
4.7	เพื่อค้นข้อมูลทำวิจัย	101	3
4.8	เพื่อใช้ในกิจกรรมอื่นๆ	11	8

จากตาราง 5 แสดงว่า มีวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญาโทมากเป็นอันดับ 1 คือ เพื่อค้นข้อมูลทำปริญญาโท ความถี่ 156 อันดับ 2 คือ ค้นข้อมูลเพื่อทำรายงาน/ภาคินพนธ์ ความถี่ 122 อันดับ 3 คือ ค้นข้อมูลเพื่อทำวิจัย ความถี่ 101 และอันดับสุดท้าย คือ ค้นข้อมูลเพื่อใช้ในกิจกรรมอื่นๆ ความถี่ 11 เช่น คัดลอกบรรณานุกรม ศึกษาหาความรู้ และดูรูปแบบงานวิจัย เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหา ในการให้บริการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปริญญาโท แบ่งแสดงเป็น 2 ตารางดังปรากฏในตาราง 6 และ 7

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปฏิญานิพนธ์

N = 244				
ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1.	ความสะดวกในการใช้ปฏิญานิพนธ์	3.74	.86	มาก
2.	การเข้าถึงตัวเล่มปฏิญานิพนธ์บนชั้น	3.63	.97	มาก
3.	การจัดเรียงปฏิญานิพนธ์บนชั้น	3.69	.90	มาก
4.	สถานที่จัดเก็บปฏิญานิพนธ์	3.91	.79	มาก
5.	ที่นั่งอ่านปฏิญานิพนธ์มีปริมาณเพียงพอ	3.90	.91	มาก
6.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบชั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเองไม่ต้องเก็บเข้าที่	3.89	1.13	มาก
7.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบชั้นปิด' เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้	2.88	1.30	ปานกลาง
8.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเองและช่วยเก็บเข้าที่เดิม (ตามขั้นตอน 8.1 – 8.4)	3.58	1.02	มาก
8.1	การนำบัตรที่มีรูปของท่านไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/กระดาดแข็ง เพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวถือเป็นกรรมสิทธิ์ของท่านแล้ว	2.91	1.19	ปานกลาง
8.2	การนำแผ่นพลาสติก/กระดาดแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้	3.82	1.06	มาก
8.3	การนำปฏิญานิพนธ์กลับไปเก็บที่เดิมบนชั้นตรงกับที่วางแผ่นพลาสติก/กระดาดแข็งเมื่อท่านเลิกใช้	3.50	1.02	มาก
8.4	การนำแผ่นพลาสติก/กระดาดแข็งเก็บเข้าที่ช่องเดิมตรงกับบัตรที่มีรูปของท่าน แล้วเก็บบัตรกลับคืนไป	3.45	1.00	ปานกลาง
9.	ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาดแข็ง	3.45	1.04	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

N = 244				
ข้อ	ข้อความ	X	SD	แปลความ
10.	การอนุญาตให้นำปฏิญยานิพนธ์ออกจากชั้นเก็บไปใช้ ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม	3.47	1.12	ปานกลาง
11.	การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญยานิพนธ์	3.39	1.00	ปานกลาง
12.	ท่านรู้วิธีค้นหาปฏิญยานิพนธ์ (เช่น รู้วิธีค้นจากคอมพิวเตอร์ จากบทคัดย่อ จากตัวบิตรรายการ)	3.66	1.23	มาก
13.	ท่านพบปฏิญยานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา	3.40	1.00	ปานกลาง
14.	ถ้าจะใช้ระบบบริการปฏิญยานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือ' ต่อไป	3.76	1.05	มาก
	รวมค่าเฉลี่ย	3.57		มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในการใช้ปฏิญยานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ ดังตัวอย่างเรียงตามลำดับความพึงพอใจทั้งสองระดับ เช่น สถานที่จัดเก็บปฏิญยานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.91$) ที่นั่งอ่านปฏิญยานิพนธ์มีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) การจัดปฏิญยานิพนธ์ 'แบบชั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่ ($\bar{X} = 3.89$) การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญยานิพนธ์ที่นำออกไป ($\bar{X} = 3.82$) ถ้าจะใช้ระบบบริการปฏิญยานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองต่อไป ($\bar{X} = 3.76$) เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางมี จำนวน 7 ข้อ เช่น การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งเก็บเข้าที่ช่องเดิมตรงกับบัตรที่มีรูปของท่าน แล้วเก็บบัตรกลับคืนไป ($\bar{X} = 3.45$) ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ($\bar{X} = 3.45$) ท่านพบปฏิญยานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา ($\bar{X} = 3.40$) การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญยานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.39$) และที่ระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อยที่สุด คือ การจัดปฏิญยานิพนธ์ 'แบบชั้นปิด' เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้ ($\bar{X} = 2.88$) เป็นต้น

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหา และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปฏิญยานิพนธ์

N = 244				
ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1.	ความสะดวกในการใช้ปฏิญยานิพนธ์	2.54	1.06	ปานกลาง
2.	การเข้าถึงตัวเล่มปฏิญยานิพนธ์บนชั้น	2.60	1.17	ปานกลาง
3.	การจัดเรียงปฏิญยานิพนธ์บนชั้น	2.49	1.07	น้อย
4.	สถานที่จัดเก็บปฏิญยานิพนธ์	1.95	.91	น้อย
5.	ที่นั่งอ่านปฏิญยานิพนธ์มีปริมาณเพียงพอ	1.88	1.06	น้อย
6.	การจัดปฏิญยานิพนธ์ 'แบบชั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่	2.65	1.37	ปานกลาง
7.	การจัดปฏิญยานิพนธ์ 'แบบชั้นปิด' เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้	2.84	1.31	ปานกลาง
8.	การจัดปฏิญยานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบ ด้วยตนเองและช่วยเก็บเข้าที่เดิม (ตามขั้นตอน 8.1 – 8.4)	2.93	1.27	ปานกลาง
8.1	การนำบัตรที่มีรูปของท่านไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/ กระดาษแข็งเพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวถือเป็นกรรมสิทธิ์ ของท่านแล้ว	2.99	1.11	ปานกลาง
8.2	การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ ปฏิญยานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้	2.77	2.26	ปานกลาง
8.3	การนำปฏิญยานิพนธ์กลับไปเก็บที่เดิมบนชั้นตรงกับที่วาง แผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งเมื่อท่านเลิกใช้	2.59	1.05	ปานกลาง
8.4	การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งเก็บเข้าที่ช่องเดิม ตรงกับบัตรที่มีรูปของท่าน แล้วเก็บบัตรกลับคืนไป	2.52	1.04	ปานกลาง
9.	ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง	2.43	.99	น้อย

ตาราง 7 (ต่อ)

N = 244				
ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
10.	การอนุญาตให้นำปริญญานิพนธ์ออกจากชั้นเก็บไปใช้ ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม	2.47	1.01	น้อย
11.	การใช้เวลาในการค้นหาปริญญานิพนธ์	3.09	1.27	ปานกลาง
12.	ท่านรู้วิธีค้นหาปริญญานิพนธ์ (เช่น รู้วิธีค้นจากคอมพิวเตอร์ จากบทคัดย่อ จากผู้บัตรรายการ)	2.27	1.09	น้อย
13.	ท่านพบปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา	2.77	1.12	ปานกลาง
14.	ถ้าจะใช้ระบบบริการปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตัวเอง' ต่อไป	2.93	1.39	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.75		ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าระดับของปัญหาในการใช้บริการปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ ปัญหาในระดับน้อย 6 ข้อ ดังตัวอย่างเรียงตามลำดับระดับของปัญหา เช่น การใช้เวลาค้นหาปริญญานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.09$) การนำบัตรที่มีรูปของตนเองไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวถือเป็นกรรมสิทธิ์ของท่านแล้ว ($\bar{X} = 2.99$) การจัดปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง และช่วยเก็บเข้าที่เดิม ($\bar{X} = 2.93$) ถ้าจะใช้ระบบบริการปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ต่อไป ($\bar{X} = 2.93$) ส่วนปัญหาในระดับน้อยจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ การจัดเรียงปริญญานิพนธ์ ($\bar{X} = 2.49$) การอนุญาตให้นำปริญญานิพนธ์ออกจากชั้นเก็บ ไปใช้ไม่เกินครั้งละ 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม ($\bar{X} = 2.47$) ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ($\bar{X} = 2.43$) สถานที่จัดเก็บปริญญานิพนธ์ ($\bar{X} = 1.95$)

ส่วนที่ 3 ค่าเฉลี่ยคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทางด้านบวก และด้านลบ ที่มีความหมายตรงข้าม เป็นคู่ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดบริการปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง ดังปรากฏในตารางที่ 8

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมายตรงข้ามทางด้านบวก และด้านลบเป็นคู่ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดบริการปริณิญาพันธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

N = 244

ข้อ	ข้อความ	$\bar{X}$	SD		แปลความ
1.	ไม่มีความรับผิดชอบ	5.67	1.41	มีความรับผิดชอบ	มาก
2.	ไม่มีความเป็นมิตร	5.34	1.63	มีความเป็นมิตร	ค่อนข้างมาก
3.	ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูล	5.45	1.52	มีการช่วยเหลือเกื้อกูล	ค่อนข้างมาก
4.	ไม่มีความจริงใจ	5.51	1.44	มีความจริงใจ	มาก
5.	ไม่ให้ความร่วมมือ	5.48	1.63	ให้ความร่วมมือ	ค่อนข้างมาก
6.	มีความอึดอัดใจ	5.35	1.67	มีความสบายใจ	ค่อนข้างมาก
7.	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว	5.52	1.63	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	มาก
8.	ไม่มีวินัยในตนเอง	5.74	1.47	มีวินัยในตนเอง	มาก
9.	คดโกง	5.93	1.29	มีความซื่อตรง	มาก
10.	ไม่ยอมรับสิ่งใหม่	5.85	1.39	ยอมรับสิ่งใหม่	มาก
	รวมค่าเฉลี่ย	5.56			มาก

จากตาราง 8 แสดงว่าคุณลักษณะเฉพาะด้านที่มีความหมายตรงข้ามเป็นคู่ๆของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากทางด้านบวก ($\bar{X} = 5.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ปรากฏว่ามีความหมายทางด้านบวกในระดับมาก จำนวน 6 คู่ และมีความหมายทางด้านบวกในระดับค่อนข้างมากอีก จำนวน 4 คู่ ดังต่อไปนี้ ความหมายทางด้านบวกในระดับมากค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 5.93$) ได้แก่ มีความซื่อตรง ความหมายทางด้านบวกในระดับมากรองลงมา คือ มีวินัยในตนเอง ($\bar{X} = 5.74$) ความหมายทางด้านบวกลำดับที่สาม คือ มีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 5.67$) และ ความหมายทางด้านบวกลำดับที่สี่ คือ ยอมรับสิ่งใหม่ ($\bar{X} = 5.85$) ส่วนความหมายในระดับค่อนข้างมาก 4 คู่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 5.48$)

มีการช่วยเหลือเกื้อกูล (5.45) มีความสบายใจ ($\bar{X} = 5.35$) และมีความเป็นมิตร ($\bar{X} = 5.34$)

ผลที่ได้จากตาราง 8 สามารถนำมาแสดงให้เห็นเป็นแผนภูมิที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงคุณลักษณะเฉพาะที่มีความหมายทางด้านบวกให้เห็นเป็นแผนภูมิที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

	1	2	3	4	5	6	7	
1. ไม่มีความรับผิดชอบ					5.67			มีความรับผิดชอบ
2. ไม่มีความเป็นมิตร					5.34			มีความเป็นมิตร
3. ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูล					5.45			มีการช่วยเหลือเกื้อกูล
4. ไม่มีความจริงใจ					5.51			มีความจริงใจ
5. ไม่ให้ความร่วมมือ					5.48			ให้ความร่วมมือ
6. มีความอึดอัดใจ					5.35			มีความสบายใจ
7. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว					5.52			เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
8. ไม่มีวินัยในตนเอง					5.74			มีวินัยในตนเอง
9. ไม่คดโกง					5.93			มีความซื่อตรง
10. ไม่ยอมรับสิ่งใหม่					5.85			ยอมรับสิ่งใหม่
รวมค่าเฉลี่ย					5.58			

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดอันดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

อันดับ 1 ประการแรก คือ เป็นระบบที่ดีสมควรให้การสนับสนุน อย่างน้อยก็เป็นการสร้างวินัยและความรับผิดชอบให้แก่นิสิต/นักศึกษาได้อีกทางหนึ่ง และผู้ใช้อย่างน้อยก็สามารถหาปริญญาานิพนธ์ได้ตามความพอใจ ประการที่สอง เป็นความคิดเห็นในทางตรงกันข้ามกับประการแรก คือ ผู้ใช้ขาดระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ด้วยการไม่เก็บปริญญาานิพนธ์เข้าที่เดิม ใช้แล้ววางไว้บนโต๊ะ มีความถี่เท่ากัน จำนวน 14 อันดับ 3 มีจำนวนความถี่ 8 เท่ากัน คือ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมา 2 ประเด็น ประเด็นแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วทันใจตามต้องการที่จะค้นคว้า โดยสืบค้นได้เร็วเท่าที่ใจปรารถนา ด้วยการพบเห็นตัวเล่มปริญญาานิพนธ์ด้วยตนเอง ประเด็นที่สอง คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน เพื่อแนะนำวิธีการใช้บริการปริญญาานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง ก่อนที่จะเข้าไปใช้ปริญญาานิพนธ์ที่อยู่บนชั้น

อันดับ 5 มีจำนวนความถี่ 6 โดยเสนอความคิดเห็นว่า ชอบวิธีการจัดบริการแบบช่วยเหลือตนเอง เพราะเป็นวิธีที่เหมาะสมแก่นิสิต ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้ปริญญาานิพนธ์

อันดับ 6 มีจำนวนความถี่ 4 คือเสนอแนะว่า เป็นระบบบริการที่สร้างสรรค์อีกรูปแบบหนึ่งสมควรได้รับการส่งเสริม

อันดับ 7 มีจำนวนความถี่ 3 ในสองประการ ประการแรก ได้เสนอความคิดเห็นว่า ระบบนี้ดี แต่ขั้นตอนการปฏิบัติยังมีความยากลำบาก จึงน่าจะพบกันครึ่งทาง คือ ผู้ใช้เอาแผ่นพลาสติก/แผ่นกระดาษแข็ง ไว้กับตัวเล่มปริญญาานิพนธ์บนโต๊ะนั่งอ่าน แล้วให้เจ้าหน้าที่นำเก็บเข้าชั้นเอง ประการที่สองเสนอแนะว่า จัดทำได้ดี ค้นหาสะดวก ถ้าทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้

อันดับ 9 มีจำนวนความถี่ 2 ในสองประเด็น ประเด็นแรก เสนอความคิดเห็นในแง่ดี ได้แก่ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อได้เข้าถึงตัวเล่มปริญญาานิพนธ์บนชั้นเหมือนกับหนังสือทั่วไป และมีโอกาสเลือกได้หลายเรื่องตามต้องการ ประเด็นที่สอง เสนอความคิดเห็นในทางตรงกันข้าม คือ เป็นระบบที่ค่อนข้างยุ่งยาก

อันดับ 11 มีจำนวนความถี่เพียง 1 เสนอความคิดเห็นในหลายประเด็นหลายเรื่อง คือ การจัดบริการแบบช่วยเหลือตนเอง จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ใช้ให้ความร่วมมือด้วยการปฏิบัติตามระเบียบด้วยกันทุกคน ควรจัดแยกปริญญาานิพนธ์ไว้ตามหมวดวิชาเอกหรือสาขาวิชา เช่น ภาษาไทย วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ศิลปะ พลศึกษา เป็นต้น เป็นการลดบุคลากรและช่วยประหยัด

งบประมาณ แผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ไม่อยู่ในสภาพที่นำไปใช้ ควรปรับปรุง วิธีนี้ใช้ไม่ค่อยได้ผล เพราะไม่เห็นมีใครปฏิบัติตามสักเท่าไร คนทำก็ทำไป คนที่ไม่สนใจก็ไม่ทำ การให้บริการอำนวยความสะดวกดี แต่ผู้ใช้งานจิตสำนึก จึงเสนอแนะให้มีการแลกบัตรกับแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ก่อนเข้าไปใช้บริเวณนิทรรศน์ และข้อเสนอแนะสุดท้าย คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นมีไม่เพียงพอ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวมาทั้งหมด สามารถนำเสนอในรูปแบบตารางเพื่อให้
ง่ายแก่การเข้าใจ ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในรูปแบบตารางเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใจ

อันดับ	สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เป็นระบบที่ดีสมควรให้การสนับสนุน เป็นการสร้างวินัยและความรับผิดชอบให้แก่นิสิต	14
1	ผู้ใช้งานระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน	14
3	มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงตัวเล่มบรรณานุกรมได้ทันใจเท่าที่ใจปรารถนา	8
3	ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน ให้แนะนำ หรือสาธิตการใช้ที่ถูกวิธี	8
5	เป็นวิธีที่เหมาะสมแก่นิสิต เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว	6
6	เป็นระบบบริการที่สร้างสรรค์ สมควรได้รับการส่งเสริม	4
7	ระบบนี้ดี แต่ขั้นตอนการปฏิบัติมีความยากลำบาก จึงควรพบกัน ครึ่งทาง โดยนำแผ่นพลาสติก/แผ่นกระดาษแข็งไว้กับตัวเล่มบรรณานุกรมที่ใช้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่เก็บบรรณานุกรมเข้าชั้นเอง	3
7	จัดทำได้ดี ค้นหาสะดวก ถ้าทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	3
9	รู้สึกสบายใจ ที่ได้เข้าถึงตัวเล่มบรรณานุกรม เพราะมีโอกาสเลือก ได้ตามต้องการ	2
9	เป็นระบบที่ค่อนข้างยุ่งยาก	2

ตาราง 10 (ต่อ)

อันดับ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
11.	เสนอความคิดเห็นในหลายประเด็น มีที่น่าสนใจดังนี้	
11.1	บริการจะได้ผลดี ถ้าผู้ใช้ทุกคนให้ความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบ	1
11.2	เป็นการลดบุคลากรและช่วยประหยัดงบประมาณ	1
11.3	วิธีนี้ใช้ไม่ค่อยได้ผล เพราะผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตาม	1
11.4	ผู้ใช้ขาดจิตสำนึก ควรแลกบัตรกับแผ่นพลาสติก/แผ่นกระดาษแข็ง ก่อนเข้าไปใช้บริเวณนิพนธ์	1
11.5	เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นมีไม่เพียงพอ	1

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญานิพนธ์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการช่วยเหลือตนเองในการใช้บริการปริญญานิพนธ์ของบุคลากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการช่วยเหลือตนเองของผู้ใช้บริการปริญญานิพนธ์

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้เข้ามาใช้บริการปริญญานิพนธ์ในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ บุคลากรซึ่งเป็นอาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้าง นิสิตระดับปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก บุคคลภายนอก ซึ่งไม่จำกัดขอบเขต ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่นๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งได้ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และวัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญานิพนธ์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อการช่วยเหลือตนเองในการใช้ปริญญานิพนธ์ จำนวนข้อใหญ่ 14 ข้อ และข้อย่อย 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแสดงคุณลักษณะทางด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ จำนวน 10 คู่

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่ต้องการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการปริญญานิพนธ์ในสำนักหอสมุดกลางด้วยตนเอง ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ พร้อมขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ช่วยเก็บข้อมูลในบางช่วงเวลา จำนวน 1 คน คือ นางมณฑนา เจริญแพทย์ โดยในเบื้องต้นผู้วิจัยและนางมณฑนาจะเก็บข้อมูลร่วมกัน เมื่อมีความเข้าใจตรงกันดีแล้ว ก็แบ่งช่วงเวลากัน โดยให้นางมณฑนาเก็บข้อมูล วันจันทร์ พุธ ศุกร์ ช่วงเช้าเวลา 9.00 – 12.00 น. ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 และผู้วิจัยเก็บข้อมูล เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2542 ในวันอังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ช่วงบ่ายเวลา 13.30 – 16.30 น. ส่วนเดือน มกราคม พ.ศ. 2543 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพียงคนเดียว ในวันจันทร์ – วันเสาร์ ช่วงเช้าเวลา 9.00 – 12.00 น. และช่วงบ่าย เวลา 13.30 – 16.30 น. การวิจัยครั้งนี้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น

จำนวน 250 ชุด ได้รับกลับคืนมาครบทั้ง 250 ชุด เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพียง 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด หลังจากนั้นผู้วิจัย ได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลซึ่งตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

จากการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุดมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญาโท เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 78.69 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.31 ผู้มาใช้ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 71.32 ส่วนบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.68 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 รองลงมา คือ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.02 สำหรับอาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัยมาใช้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ข้าราชการมาใช้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ส่วนนิสิตระดับปริญญาเอกมาใช้เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ลำดับสุดท้ายได้แก่ลูกจ้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05

นอกจากนี้บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาใช้มีปริมาณใกล้เคียงกัน คือมาใช้มากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 ลำดับรองลงไป คือ อาจารย์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.02 ลำดับที่ 3 คือ นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 ลำดับสุดท้ายมีผู้มาใช้ในการจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 2 คน ได้แก่ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.82

ส่วนวัตถุประสงค์ในการมาใช้ปริญญานิพนธ์ ซึ่งให้ตอบได้มากกว่า 1 ข้อนั้น นำมาจัดเรียงอันดับตามความถี่ได้ดังนี้

อันดับ 1	เพื่อค้นข้อมูลทำปริญญานิพนธ์	ความถี่ 156
อันดับ 2	เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคานิพนธ์	ความถี่ 122
อันดับ 3	เพื่อค้นข้อมูลทำวิจัย	ความถี่ 101
อันดับ 4	เพื่อค้นข้อมูลทำผลงานทางวิชาการ	ความถี่ 43

อันดับ 5	เพื่อค้นข้อมูลเตรียมการสอน	ความถี่ 33
อันดับ 6	เพื่อค้นข้อมูลเขียนหนังสือ	ความถี่ 21
อันดับ 7	เพื่อค้นข้อมูลเขียนบทความวิชาการ	ความถี่ 15
อันดับ 8	เพื่อใช้ในกิจกรรมอื่นๆ	ความถี่ 11

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ สำหรับข้อที่มีความพอใจในระดับมาก ค่อนไปทางมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบขั้นเปิด' ผู้ใช้หิบบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่ ($\bar{X} = 3.98$) สถานที่จัดเก็บปฏิญานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.91$) และที่นั่งอ่านปฏิญานิพนธ์มีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) ที่เหลืออีก 8 ข้อ เป็นความพอใจในระดับมาก คือ การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญานิพนธ์ที่นำออกไป ($\bar{X} = 3.82$) ถ้าจะใช้ระบบบริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยตนเองต่อไป ($\bar{X} = 3.76$) ความสะดวกในการใช้บริการปฏิญานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.74$) การจัดเรียงปฏิญานิพนธ์บนชั้น ($\bar{X} = 3.69$) ท่านรู้วิธีค้นหาปฏิญานิพนธ์ (เช่น รู้วิธีค้นจากคอมพิวเตอร์ จากบทคัดย่อ จากตัวบัตร์รายการ) ($\bar{X} = 3.66$) การเข้าถึงตัวเล่มปฏิญานิพนธ์บนชั้น ($\bar{X} = 3.60$) การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หิบบด้วยตนเอง และช่วยเก็บเข้าที่เดิม ($\bar{X} = 3.58$) และการนำปฏิญานิพนธ์กลับไปเก็บที่เดิมบนชั้นตรงที่วางแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งเมื่อท่านเลิกใช้ ($\bar{X} = 3.50$)

ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

การอนุญาตให้นำปฏิญานิพนธ์ออกจากชั้นเก็บไปใช้ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม ($\bar{X} = 3.47$)

การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เก็บเข้าที่ช่องเดิมตรงกับบัตรที่มีรูปของท่าน แล้วเก็บบัตรกลับคืนไป ($\bar{X} = 3.45$)

ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ($\bar{X} = 3.45$)

ท่านพบปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา ($\bar{X} = 3.40$)

การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.39$)

การนำบัตรที่มีรูปของท่านไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวถือเป็นกรรมสิทธิ์ของท่าน ($\bar{X} = 2.91$)

การจัดปฏิญาณนิพนธ์ 'แบบขั้นปิด' เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้ ($\bar{X} = 2.88$)

การวิเคราะห์ระดับของปัญหาในการให้บริการปฏิญาณนิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

จากการวิจัย พบว่า ปัญหาในการใช้ปฏิญาณนิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ และปัญหาในระดับน้อย จำนวน 6 ข้อ

ระดับของปัญหามานกลางค่อนข้างมากจำนวน 4 ปัญหา ได้แก่ การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญาณนิพนธ์ ($\bar{X} = 3.09$) การนำบัตรที่มีรูปของตนเองไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวถือเป็นกรรมสิทธิ์ของท่านแล้ว ($\bar{X} = 2.99$) การจัดปฏิญาณนิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง และช่วยเก็บเข้าที่เดิม ($\bar{X} = 2.93$) ถ้าจะใช้ระบบบริการปฏิญาณนิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ต่อไป ($\bar{X} = 2.93$)

ระดับของปัญหาที่เหลือ 8 ข้อ เป็นปัญหาระดับปานกลาง คือ การจัดปฏิญาณนิพนธ์ 'แบบขั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่ ($\bar{X} = 2.84$) การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญาณนิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้ ($\bar{X} = 2.77$) ท่านพบปฏิญาณนิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา ($\bar{X} = 2.77$) การจัดปฏิญาณนิพนธ์ 'แบบขั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่ ($\bar{X} = 2.65$) การเข้าถึงตัวเล่มปฏิญาณนิพนธ์บนชั้น ($\bar{X} = 2.60$) การนำปฏิญาณนิพนธ์กลับไปเก็บที่เดิมบนชั้นตรงกับที่วางแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เมื่อท่านเลิกใช้ ($\bar{X} = 2.59$) ความสะดวกในการใช้ปฏิญาณนิพนธ์ ($\bar{X} = 2.54$) การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เก็บเข้าที่ช่องเดิมตรงกับบัตรที่มีรูปของท่าน แล้วเก็บบัตรกลับคืนไป ($\bar{X} = 2.52$)

ในส่วนระดับของปัญหาในการใช้ปฏิญาณนิพนธ์ระดับน้อย มีจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดเรียงปฏิญาณนิพนธ์บนชั้น ($\bar{X} = 2.49$) การอนุญาตให้นำปฏิญาณนิพนธ์ออกจากชั้นเก็บ ไปใช้ไม่เกินครั้งละ 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม ($\bar{X} = 2.47$) ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ($\bar{X} = 2.43$) ท่านรู้วิธีค้นหาปฏิญาณนิพนธ์ (เช่น วิธีค้นหาจากคอมพิวเตอร์ จากบทคัดย่อ จากตู้บัตรรายการ) ($\bar{X} = 2.27$) สถานที่จัดเก็บปฏิญาณนิพนธ์ ($\bar{X} = 1.95$) และปัญหาระดับน้อยอันดับสุดท้าย คือ ที่นั่งอ่านปฏิญาณนิพนธ์มีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X} = 1.88$)

การวิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะทางด้านบวกและด้านลบที่มีความหมายตรงข้ามกัน เป็นคู่ๆในการใช้ปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้ปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง มีคุณลักษณะในเรื่อง การให้บริการโดยรวมเป็นไปทางด้านบวก ($\bar{X} = 5.58$) เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะเฉพาะในแต่ละคู่ ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 6 คู่ และค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 4 คู่ สำหรับค่าเฉลี่ยระดับมาก จำนวน 6 คู่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมีความซื่อตรง คดโกง ($\bar{X} = 5.93$) การมีวินัยในตนเอง ($\bar{X} = 5.74$) การมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 5.67$) การยอมรับสิ่งใหม่ ($\bar{X} = 5.58$) การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{X} = 5.52$) และสุดท้าย คือ การมีความจริงใจ ($\bar{X} = 5.51$)

ส่วนคุณลักษณะเฉพาะของคู่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างมาก จำนวน 4 คู่ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 5.48$) การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ($\bar{X} = 5.45$) มีความสบายใจ ($\bar{X} = 5.35$) และสุดท้าย คือ ความเป็นมิตร ($\bar{X} = 5.34$)

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ ประมวลได้ทั้งข้อดี และข้อเสีย สรุปได้ตามจำนวนความถี่จากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. การจัดการบริการปริญญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองนั้น เป็นระบบที่ดีควรให้การสนับสนุน เพราะเป็นการสร้างวินัยและความรับผิดชอบต่อเกิดขึ้นแก่นิสิต/นักศึกษาได้อีกทางหนึ่ง และผู้ใชสามารถค้นหาปริญญานิพนธ์ได้ตามความพอใจ (ความถี่ 14)

1. ผู้ใช้ขาดระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบต่อ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ เช่น ไม่นำปริญญานิพนธ์กลับมาเก็บที่ชั้น (ความถี่ 14)

3. สะดวกรวดเร็ว ทันใจตามที่ต้องการค้นคว้า สืบค้นได้เร็วเท่าที่ใจปรารถนา ได้พบเห็นปริญญานิพนธ์ด้วยตนเอง (ความถี่ 8)

3. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้คำแนะนำวิธีใช้บริการแบบช่วยเหลือตนเอง (ความถี่ 8)

5. ชอบวิธีการจัดการบริการแบบช่วยเหลือตนเอง เพราะเป็นวิธีที่เหมาะสมกับนิสิต และเป็น การสะดวกรวดเร็วต่อการใช้ (ความถี่ 6)

6. เป็นบริการที่สร้างสรรค์อีกรูปแบบหนึ่ง สมควรได้รับการส่งเสริม (ความถี่ 4)

7. จัดทำได้ดี ค้นหาสะดวก ถ้าทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอน (ความถี่ 3)

7. ระบบนี้ก็ดี แต่ขั้นตอนยังมีความยากลำบาก จึงน่าจะพบกันครึ่งทาง คือ ให้ผู้ใช้เอาแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ไว้กับตัวเล่มปฏิญานิพนธ์ที่นำออกไปใช้แล้ววางไว้ที่โต๊ะนั่งอ่าน ให้เจ้าหน้าที่เก็บปฏิญานิพนธ์เข้าที่เอง (ความถี่ 3)

9. รู้สึกสบายใจเมื่อได้เข้าถึงตัวเล่มปฏิญานิพนธ์เหมือนกับหนังสืออื่นๆในห้องสมุด และมีโอกาสได้เลือกหลายเล่มในเวลาเดียวกัน (ความถี่ 2)

9. เป็นระบบที่ค่อนข้างยุ่งยาก (ความถี่ 2)

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีความถี่เพียงรายเดียว แต่ก็มี ความสำคัญนำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการปฏิญานิพนธ์ เช่น วิธีนี้ใช้ไม่ค่อยได้ผล ไม่เห็นมีใครปฏิบัติตามสักเท่าไร คนทำก็ทำไป คนที่ไม่สนใจก็ไม่ทำ การให้บริการอำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี แต่ผู้ใช้ขาดจิตสำนึก จึงขอเสนอแนะให้แลกบัตรกับแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ก่อนเข้าไปค้นคว้าปฏิญานิพนธ์ แผ่นพลาสติกไม่อยู่ในสภาพที่นำใช้ กระดาษแข็งเก่าไม่น่าจับ บริการนี้จักได้ผล หากผู้ใช้ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎทุกคน เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นมี ไม่เพียงพอ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

จากการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง โดยรวมเป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 78.69 และเป็น เพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.31 (ดังแสดงในตาราง 4) เมื่อแยกพิจารณาประเภท ของผู้มาใช้บริการ ว่าเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมาใช้บริการมากกว่าบุคคลภายนอก คือ มีบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยมาใช้บริการรวมทั้งสิ้น จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 71.32 และในจำนวน 174 คน นี้เป็นนิสิตระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82

ส่วนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยนั้นมาใช้บริการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.68 ผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตสำหรับผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมาใช้บริการมากกว่าบุคคลภายนอก แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความคุ้นเคยและชินกับสถานที่ การมามหาวิทยาลัยเป็นประจำของบุคลากรถือเป็น

ภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำอยู่แล้ว นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังเปิดสอนหลักสูตรบัณฑิตศึกษาทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาเอกหลากหลายสาขาวิชา จึงมีนิสิตในระดับดังกล่าวเป็นจำนวนมาก และโดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตในระดับนี้จำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เสนอตามหลักสูตรจึงจะสำเร็จการศึกษาได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมาใช้บริการวิทยานิพนธ์

ในเรื่องวัตถุประสงค์การให้บริการวิทยานิพนธ์นั้น พบว่า สอดคล้องกับที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรที่ศึกษา คือ เพื่อค้นข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ อันดับ ที่ 1 ความถี่ 156 เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคานิพนธ์ เป็นอันดับที่ 2 ความถี่ 122 เพื่อค้นข้อมูล ทำวิจัย เป็นอันดับที่ 3 ความถี่ 101 เพื่อค้นข้อมูลทำงานทางวิชาการ เป็นอันดับที่ 4 ความถี่ 43 นอกจากค้นข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวมาแล้ว นิสิตยังต้องทำรายงาน/ภาคานิพนธ์ตาม หลักการศึกษาค้นคว้าในยุคปัจจุบัน ซึ่งอาจารย์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมอบหมาย สำหรับการ ทำวิจัย และค้นข้อมูลทำงานทางวิชาการ ก็เป็นความก้าวหน้าทางวิชาการของอาจารย์ ซึ่งถ้าได้เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ ก็จะได้เงินประจำตำแหน่ง หาก เป็นอาจารย์ในสังกัดกระทรวงศึกษา ถ้ามีผลงานทางวิชาการก็จะได้เป็นอาจารย์ 3 ระดับ 8 หรือ ระดับ 9 และถ้าเป็นศึกษานิเทศก์ ก็จะได้เป็นศึกษานิเทศก์ ระดับ 8 และระดับ 9 เช่นเดียวกัน ตำแหน่งดังกล่าวก็มีเงินประจำตำแหน่งให้เช่นเดียวกันกับอาจารย์ที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จึงมี ผู้มาใช้บริการวิทยานิพนธ์เพื่อเหตุผลดังกล่าวจำนวนมาก

2.การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการวิทยานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการวิทยานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) (ดังแสดงในตาราง 6) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายข้อก็ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากถึง 11 ข้อ และระดับปานกลางเพียง 7 ข้อ ผู้วิจัยจึงมี ข้อสังเกตสำหรับผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากนั้น แสดงให้เห็นว่า การจัดบริการวิทยานิพนธ์แบบชั้นเปิด เช่นเดียวกับหนังสือทั่วไปนั้น ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเข้าถึงตัวเล่มวิทยานิพนธ์ได้ง่าย สะดวก และมีอิสระในการเลือกวิทยานิพนธ์ได้ตามต้องการด้วยตนเอง นับเป็น ธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการความสะดวกสบาย มีความเป็นอิสระ และไม่ยุ่งยาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของมาริตีเกียน ในเรื่องบริการช่วยเหลือตนเองในแบบต่างๆ เช่น การค้นฐาน

ข้อมูลที่ดีพร้อมด้วยตนเอง การถ่ายเอกสารด้วยตนเองด้วยวิธีหยอดเหรียญ และการใช้การ์ดยืม – คืน หนังสือด้วยตนเอง เพราะผู้ใช้รู้สึกสะดวก สบาย มีการควบคุมตนเองมากยิ่งขึ้น และมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้นด้วย (Mardikian 1995 : 19-38) นอกจากนี้ยังตรงกับการประเมินบริการแบบช่วยเหลือตนเองประเภทต่างๆของ โกลเบอร์สันและแมกการ์ด ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ชอบหรือนิยมบริการแบบช่วยเหลือตนเอง เนื่องจากผู้ใช้สามารถควบคุมบริการได้ดีกว่า เสียค่าใช้จ่ายถูกกว่า และลดเวลาในการรอคอย (Globerson and Maggard : 33-43)

3. การวิเคราะห์ระดับของปัญหาในการใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง

จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เกือบทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ และมีปัญหาในระดับน้อย จำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตสำหรับผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

3.1 ระดับของปัญหาปานกลางที่ค่อนข้างมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญานิพนธ์ ($\bar{X} = 3.09$) ปัญหาข้อนี้เนื่องมาจากสาเหตุต่างๆหลายประการ เช่น สาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บปฏิญานิพนธ์ขึ้นชั้นไม่ทัน ผู้ใช้นำปฏิญานิพนธ์ออกไปจากชั้นจำนวนมาก เมื่อใช้เสร็จแล้วก็วางไว้บนโต๊ะ นอกจากนี้ผู้ใช้นำปฏิญานิพนธ์ไปถ่ายเอกสารที่ชั้น 5 ของสำนักหอสมุดกลาง ถ่ายเสร็จแล้วไม่นำกลับมา ณ ชั้น 4 ซึ่งเป็นชั้นเก็บปฏิญานิพนธ์ ทำให้ปฏิญานิพนธ์กระจายกระจายทั่วไปในสำนักหอสมุดกลาง ผู้ใช้จึงเสียเวลาในการค้นหาปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการ จึงก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้อย่างมาก

3.2 ปัญหาการนำบัตรที่มีรูปถ่ายของผู้ใช้บริการปฏิญานิพนธ์ไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เพื่อแสดงว่าช่องดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ใช้แล้ว ($\bar{X} = 2.99$) เป็นปัญหามานกลางค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นระบบบริการที่คิดขึ้นมาใหม่ เพื่อแก้ปัญหาการใช้ปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง เป็นระบบที่ผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์และไม่คุ้นเคยมาก่อน ประการสำคัญคือ ผู้ใช้บางคนไม่มีบัตรที่ติดรูป จึงดูประหนึ่งว่าเป็นปัญหาที่ยุ่งยาก สับสน ไม่สะดวกต่อการใช้บริการปฏิญานิพนธ์เหมือนที่เคยใช้อยู่ก่อน คือ สามารถเดินเข้าไปหยิบปฏิญานิพนธ์ออกไปใช้ได้เลยโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการใดๆ

3.3 ปัญหาการจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง และช่วยเก็บเข้าที่เดิม ($\bar{X} = 2.93$) เป็นปัญหามานกลางค่อนข้างมาก สาเหตุที่เป็นปัญหาก็

เนื่องมาจากผู้ใช้อย่างน้อยต้องนำปฏิญานิพนธ์กลับไปเก็บ ณ ที่เดิมที่หยิบมา วิธีการนี้เป็นวิธีใหม่ซึ่งผู้ใช้ไม่เคยได้ปฏิบัติมาก่อน เพราะคุ้นเคยต่อการหยิบไปใช้โดยไม่ต้องนำกลับไปเก็บ ทำให้ผู้ใช้คิดว่า เป็นการเสียเวลา และไม่ใช่น้ำหนักของตนที่จะต้องนำกลับไปเก็บเข้าที่เดิม ผู้ใช้บางคนยังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เก็บปฏิญานิพนธ์ขึ้นชั้นว่า “ฉันเสียเงินบำรุงมหาวิทยาลัยแล้ว ทำไมฉันจึงต้องมีหน้าที่เก็บปฏิญานิพนธ์ให้ด้วย” นี่เป็นคำบอกเล่าจากเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลาง อีกประการหนึ่ง ผู้ใช้บริการอาจคุ้นเคยเฉพาะการใช้หนังสือทั่วไป คือ เมื่อใช้เสร็จแล้วก็เพียงนำไปวางไว้บนโต๊ะตามหมวดหมู่ที่สำนักหอสมุดกลางจัดไว้ให้ โดยไม่ต้องนำกลับไปเก็บที่ชั้น วิธีการนี้จะให้ผู้อื่นช่วยในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น จะสำเร็จได้ก็ด้วยการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อกัน วิธีการนี้เป็นเพียงแนวคิดที่แจ้งแก่ผู้ว่า “เป็นการช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือเพื่อน และช่วยเหลือสถาบัน” เท่านั้น ถ้าจะให้บังเกิดผลสมตามเจตนารมณ์ดังที่กล่าวมา สำนักหอสมุดกลาง จำเป็นต้องทำหน้าที่ปลูกจิตสำนึกแก่ผู้ใช้ต่อไป

3.4 การจัดปฏิญานิพนธ์ ‘แบบชั้นปิด’ เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้ ($\bar{X} = 2.84$) เป็นปัญหাপานกลางค่อนข้างมากอีกข้อหนึ่ง ปัญหาดังกล่าวมีข้อสังเกตว่า ผู้ใช้บริการสูญเสียความสะดวก สบาย ความมีอิสระเสรี ที่จะเข้าถึงตัวเล่มปฏิญานิพนธ์ และใช้สิทธิ์เลือกปฏิญานิพนธ์ได้ด้วยตนเองเกรงว่าจะเสียเวลารอคอยให้เจ้าหน้าที่หยิบปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการให้

3.5 ปัญหาการนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้ ($\bar{X} = 2.77$) เป็นปัญหাপานกลางค่อนข้างมาก ปัญหาดังกล่าวมีข้อสังเกตเช่นเดียวกับการนำปฏิญานิพนธ์กลับไปเก็บไว้ที่เดิม แต่ปัญหานี้หมายความว่าเมื่อผู้ใช้อย่างน้อยต้องการปฏิญานิพนธ์เล่มใดออกไปใช้ จะต้องนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีหมายเลขเป็นคู่ แผ่นหนึ่งวางไว้แทนที่ปฏิญานิพนธ์ อีกแผ่นหนึ่งนำไปกับปฏิญานิพนธ์เล่มนั้น นับเป็นภาระแก่ผู้ให้บริการ จึงไม่สะดวก และเมื่อเลิกใช้ปฏิญานิพนธ์แล้ว ต้องนำตัวเล่มปฏิญานิพนธ์กลับไปเก็บไว้ที่เดิม แทนแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง และนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ซึ่งมีหมายเลขตรงกันเป็นคู่ไปเก็บตามช่องเก็บแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ตรงกับบัตรของตน แล้วนำบัตรของตนกลับคืนไป วิธีการดังกล่าวอาจยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการก็เป็นได้

3.6 ปัญหาผู้ใช้พบปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา ($\bar{X} = 2.77$) เป็นปัญหাপานกลางค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับข้อนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็งไปไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้ ปัญหาดังกล่าวมีข้อสังเกตคล้ายกับข้อแรก คือ การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญานิพนธ์ นั่นคือ ปฏิญานิพนธ์กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปบนโต๊ะ และชั้นพักจำนวนมาก

ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเก็บชิ้นชิ้นได้ทันทุกวันที่หอสมุดกลางเปิดทำการ ผู้ใช้จึงเสียเวลาในการหาปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ในเรื่องระดับของปัญหาปานกลางค่อนข้างมากในการใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองนั้น เนื่องมาจากเป็นระบบวิธีการที่คิดขึ้นมาใหม่ ผู้ใช้ยังไม่มี ความคุ้นเคย และขาดประสบการณ์ จึงเกิดความไม่สะดวก สบาย ไม่มีความเป็นอิสระเป็น การเพิ่มภาระ จึงก่อให้เกิดความข้องคับใจและกลายเป็นปัญหาดังกล่าว แต่เมื่อย้อนกลับไปดู ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ถ้าสำนักหอสมุดกลาง จะหาวิธีปลูกจิตสำนึกต่อผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้มากกว่านี้ คิดว่าระบบบริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองจะดำเนินการไปได้ด้วยดี และถ้าดำเนินไปได้ประโยชน์สิ่งที่ตามมาก็คือ สำนักหอสมุดกลาง จะประหยัดงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการได้ช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือเพื่อน ในการใช้ปฏิญานิพนธ์แบบเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ปฏิญานิพนธ์ก็จะอยู่บนชั้น ไม่กระจัดกระจาย เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องตามเก็บปฏิญานิพนธ์ที่อยู่ตามโต๊ะ ที่ชั้นพัก จะมีเวลาตรวจชั้นปฏิญานิพนธ์ทุกชื่อเรื่องให้เรียงอยู่บนชั้นได้อย่างไม่สับสน และผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาตามหาปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการนาน จะทำให้สุขภาพจิตของผู้มาใช้ปฏิญานิพนธ์ของทุกคนดีขึ้นจนมองเห็น ความดีของการบริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเองอย่างมีคุณค่า

4.การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงคุณลักษณะเฉพาะทางด้านบวก และด้านลบซึ่งมีความหมายตรงกันข้ามเป็นคู่ๆ

จากการวิจัย พบว่า คุณลักษณะเฉพาะทางด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีความหมายตรงกันข้ามเป็นคู่ๆ นั้น สรุปโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 5.58$) ผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตสำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทางด้านบวก แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเป็นผู้ มีคุณธรรม มีการศึกษา และมีจิตสำนึกในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน มองเห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกันในสังคม นอกจากนี้ถ้าพิจารณาในแง่จิตวิทยา ก็สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกร่วมกันหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่เมื่อย้อนกลับไปดูปัญหาจะพบว่ามีความขัดแย้งกันที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ยังมีความสับสนอยู่ภายในตนเอง จึงแสดงความคิดเห็นตรงข้าม

กับการที่ตนได้ปฏิบัติในการให้บริการปริญญาโทแบบช่วยเหลือนตนเอง นั้นหมายความว่า
 คนส่วนใหญ่มีความรู้และยอมรับทฤษฎี แต่ไม่มีสำนักหรือนิยมปฏิบัติตามทฤษฎี จึงจำเป็นต้องมี
 การชี้แจงและทำความเข้าใจร่วมกัน จึงจะก่อให้เกิดผลดีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปพร้อมๆ
 กัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือนตนเองในห้องสมุด
 มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญาโท ครึ่งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ
 ระดับของปัญหา และคุณลักษณะเฉพาะทางด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีความหมายตรงข้ามกัน
 เป็นคู่ๆ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอยู่ในระดับ
 ปานกลาง และคุณลักษณะเฉพาะด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ
 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะบางประการที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อ
 สำนักหอสมุดกลาง และบรรณารักษ์ผู้สนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการ
 ปริญญาโทแบบช่วยเหลือนตนเอง ในสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่บุคลากรภายในสถาบันซึ่งเป็น
 นิสิตระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้น
 ข้อมูลทำปริญญาโท เป็นอันดับ 1 ความถี่ 156 เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคนิพนธ์ เป็น
 อันดับ 2 ความถี่ 122 และค้นข้อมูลทำวิจัย อันดับ 3 ความถี่ 101 ระดับความพึงพอใจโดยรวม
 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีระดับความพึงพอใจใน
 ระดับมากถึง 11 ข้อ สำหรับระดับของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.75
 ส่วนคุณลักษณะเฉพาะด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ นั้น มีค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับมาก 2.58

นอกจากนี้การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ยังเป็นประโยชน์ต่อการ
 จัดบริการดังกล่าวหลายประการ เป็นต้นว่า ข้อเสนอประการแรก คือ ระบบบริการที่ทำการวิจัย
 เป็นระบบที่ดีสมควรให้การสนับสนุน อย่างน้อยก็เป็นการสร้างวินัย และความรับผิดชอบให้เกิดขึ้น
 แก่นิสิตได้อีกทางหนึ่ง มีความถี่เป็นอันดับ 1 ความถี่จำนวน 14 ผู้ใช้ขาดระเบียบวินัย ขาดความ-
 รับผิดชอบ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีความถี่เป็นอันดับ 1 จำนวนความถี่ 14 เหมือนประการแรก
 ประการถัดไป คือ ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นว่า สะดวก รวดเร็ว ทันใจตามที่ต้องการค้นคว้า และ

สามารถสืบค้นได้เร็วเท่าที่ใจปรารถนา เป็นอันดับ 3 มีความถี่จำนวน 8 และเสนอแนะว่าควรมีเจ้าหน้าที่ประจำ 1 คน ช่วยสาธิตและคอยให้คำแนะนำ มีความถี่จำนวน 8 ความคิดเห็นอีกประการหนึ่ง คือ ขอบวิธีการจัดบริการแบบให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง นับเป็นวิธีที่เหมาะสมกับนิสิต เพราะเป็นการสะดวก และรวดเร็วต่อการใช้ มีความถี่จำนวน 6 ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจประการสุดท้าย คือ เป็นบริการที่สร้างสรรคคือรูปแบบหนึ่ง สมควรได้รับการส่งเสริม จำนวนความถี่ 4

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว สำนักหอสมุดกลาง ควรให้ความสนใจ และดำเนินการจัดบริการปฏิญานิพนธ์แบบให้ผู้ช่วยเหลือตนเองต่อไป โดยมีการปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยการจัดให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการด้วยการบรรยาย สาธิต อบรมเจ้าหน้าที่และฝึกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่จะมาให้คำแนะนำวิธีใช้ให้คล่องแคล่วว่องไว รู้หลักการและเทคนิคในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการปฏิญานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง ควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น (hearing) รอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์ ผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำ เพื่อจักได้รับคำแนะนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป หากปฏิบัติได้ตามเสนอก็จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งแก่สำนักหอสมุดกลาง ในด้านประหยัดเงินจ้างเจ้าหน้าที่จัดชั้นเพิ่มเติม ผู้มาใช้บริการปฏิญานิพนธ์ก็จะสะดวก สบาย มีอิสระเสรี มาใช้บริการเมื่อใด เวลาใด ก็จะมีปฏิญานิพนธ์เล่มที่ต้องการเสมอ ภาพลักษณ์ (image) การให้บริการปฏิญานิพนธ์ก็จะเป็นที่ถูกอกถูกใจแก่ผู้ใช้ทั่วหน้า และจะสามารถจัดความไม่สบายอารมณ์ของทุกฝ่ายได้อย่างถาวรและบริการลักษณะนี้ควรนำไปใช้กับการบริการเอกสารพิเศษอื่นๆอีก เช่น บริการหนังสืออ้างอิง เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์ และผู้สนใจที่จะทำวิจัยในครั้งต่อไป คือ ให้มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด ใน 4 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมสำนักในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



บรรณานุกรม

- นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ และสัททยา คล้ายหาญ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เฉลียว พันธุ์สีดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 21 ธันวาคม 2542.
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เฉลียว พันธุ์สีดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเมื่อ 19 ธันวาคม 2542.
- ประเทือง ภูมิภทราคม. (2540). การปรับพฤติกรรม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2536). การปรับพฤติกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนวการศึกษาและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชวรณี (ประยุทธ์ ปยุตโต) (2535). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. กรุงเทพฯ : ดันฮ้อ.
- มณีรัตน์ เกิดแสงชื่น. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เฉลียว พันธุ์สีดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อ 9 มกราคม 2543.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2539). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ดันฮ้อ.
- Bateson, J.E.G. (Fall, 1985). "Self-service Consumer : An Exploratory Study," *Journal of Retailing*. 61 : 49 – 76.
- Best, John W. (1978). *Research in Education*. 3 rd. ed. New Delhi : Prentice Hall of India.
- Globerson, Shlomo, and Maggard, Michael J. (1991). "A Conceptual Model of Self-service," *International Journal of Operations and Production*. 11 : 33 – 43.
- Konovsky, M.A. and Pugh, S.D. (1993) "Citizenship Behavior and Social Exchange," *Academy of Management Journal*. 37 : 656 – 669.
- Mardikian, Jackie. (Winter, 1995). "Self-service Charge Systems : Current Technological Applications and Their Implications for the Future Library," *Reference Services Review*. 23 : 19 – 38.

Pearce, J. and Gregersen, H.B. (1991). "Task Independence and Extrarole Behavior : A Test of the Mediating Effect of Responsibility," *Journal Applied Psychology*.

76 : 838 – 844.

Podsakoff, P.M., Ahearne, M., and Mac Keney, S.B. (1997). "Organizational Citizenship Behavior and the Quality and Quality of Work Group Performance," *Journal of Applied Psychology*. 82 : 262 – 270.



ประวัติผู้วิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ รองศาสตราจารย์เจสียว พันธุ์สีดา

เกิดวัน เดือน ปีเกิด 9 ธันวาคม 2482

สถานที่เกิด บ้านเลขที่ 44 ตำบลโพรงอากาศ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

วุฒิการศึกษา ปีที่สำเร็จการศึกษา ชื่อสถานศึกษา

มัธยมปีที่ 6 2499 โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา

ป.กศ. 2501 โรงเรียนฝึกหัดครูฉะเชิงเทรา

ป.กศ. สูง 2503 วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ม. 2508 สมัคสือบ

กศ.บ. 2508 วิทยาลัยวิชาการศึกษา บางแสน ชลบุรี

อนุ. บร. 2510 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประกาศนียบัตรชั้นสูงสาขา

วิชาบรรณารักษศาสตร์ 2516 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) 2517 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่งหน้าที่การงาน

3 ก.ค. 2504 ครูตรีโรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา

1 ก.ค. 2513 โอนไปสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ดำรงตำแหน่งประจำ

สำนักงานอธิการบดีโท

1 เม.ย. 2519 โอนกลับมาเป็นอาจารย์สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว)

25 พ.ค. 2522 ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์

มศว

13 ต.ค. 2525 ดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มศว

28 ต.ค. 2531 – 30 ก.ย. 2533 ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งรองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์

มศว

19 มิ.ย. 2532 ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์ มศว

1 ส.ค. 2537 – 31 ก.ค. 2542 ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

มศว

1 ต. ค. 2543 เกษียณอายุราชการ

ผลงานด้านหลักสูตร

- 2517 เป็นเลขานุการจัดทำหลักสูตรวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น ในคณะอักษรศาสตร์ นับเป็นหลักสูตรแรกที่เปิดสอนใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อปี พ.ศ. 2518 เป็นปีแรก
- 2524 – 2525 เป็นหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มศว
จัดทำหลักสูตรการศึกษาด้านนิติวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ และ
เปิดสอนในปี พ.ศ. 2525
- 2528 – 2529 เป็นหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มศว
จัดทำหลักสูตรวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ระดับปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์ มศว และเปิดสอนในปี พ.ศ.
2529 เป็นปีแรก
- 2528 – 2535 ระหว่างดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ ได้มีการ
ปรับปรุงหลักสูตรปริญญาโทวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ หลายครั้ง
- 2535 เป็นผู้ร่วมในการจัดทำหลักสูตรวิชาวรรณกรรมสำหรับเด็ก สังกัด
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มศว และเปิดตั้งแต่
ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา
- 2536 ร่วมกับภาควิชาภาษาอังกฤษ ภาษาไทย จิตวิทยา และ
บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ จัดทำหลักสูตรวิชา
ภาษาเพื่ออาชีพ สอนร่วมกันทั้ง 4 ภาควิชา

ผลงานตำรา และบทความทางวิชาการ

บริการอ้างอิงเบื้องต้น

หลักการกำหนดหัวเรื่องและหัวเรื่องภาษาไทยของสำนักหอสมุดกลาง

หลวงวิจิตรวาทการและงานด้านประวัติศาสตร์

สิ่งพิมพ์รัฐบาล

ศาสตร์และศิลป์แห่งงานบรรณารักษณ์ : คู่มือการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน

บทความทางวิชาการ (จำนวนมาก)

เครื่องราชอิสริยาภรณ์

2536 ปดมาภรณ์มงกุฎไทย

2539 ปดมาภรณ์ช้างเผือก





ภาควิชาคณิตศาสตร์
คำแนะนำ และอุปกรณ์สำหรับการวิจัย

**โครงการบริการค้นคว้าปริญญานิพนธ์ด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเอง (self-service)
กรณีปัญหา**

1. สำนักหอสมุดกลาง มีเจ้าหน้าที่จำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับการจัดเก็บปริญญานิพนธ์
2. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดเก็บปริญญานิพนธ์ขึ้นชั้นได้ทั้งหมดทุกวัน
3. เจ้าหน้าที่ มีเวลาจำกัด ในการดูแลชั้นปริญญานิพนธ์
4. ปริญญานิพนธ์อยู่กระจัดกระจายตามชั้นต่างๆทั่วไป
5. ปริญญานิพนธ์อยู่บนชั้นไม่ครบทุกชื่อเรื่อง
6. ผู้ใช้นำปริญญานิพนธ์ไปยังชั้นอื่นๆแล้วไม่นำกลับมาเก็บไว้ ณ ชั้น 4
7. ผู้ใช้หาปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการไม่พบ
8. ผู้ใช้เสียเวลาในการค้นหาปริญญานิพนธ์อยู่เป็นประจำ
9. ผู้ใช้ไม่สบายใจ เมื่อต้องเสียเวลาหาปริญญานิพนธ์

ขั้นตอนการค้นคว้าปริญญานิพนธ์

1. สำนักหอสมุดกลางอนุญาตให้ค้นคว้าปริญญานิพนธ์ได้ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม โดยใช้แผ่นพลาสติก สำหรับผู้ใช้ไม่เกิน 3 ชื่อเรื่อง/เล่ม ให้ใช้แผ่นกระดาษแข็ง
2. ผู้ใช้นำบัตรที่มีรูปของตนไปคลิบไว้ที่ช่องเก็บแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ให้ตรงกับหมายเลขที่หยิบไป
3. นำแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ซึ่งมีหมายเลขไปแทนที่ปริญญานิพนธ์เล่มที่ต้องการบนชั้น 1 แผ่นต่อ 1 ชื่อเรื่อง/เล่ม ส่วนแผ่นที่เหลือซึ่งมีหมายเลขตรงกันให้สอดมากับตัวเล่มปริญญานิพนธ์ที่หยิบออกมา
4. เมื่อใช้ปริญญานิพนธ์เสร็จแล้วให้นำปริญญานิพนธ์กลับไปคืนที่เดิมแทนแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ซึ่งมีหมายเลขตรงกัน
5. นำแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง มาเก็บที่ช่องตามหมายเลขที่คลิบบัตรของตนไว้ โดยเอาหมายเลขน้อยสุดของแผ่นพลาสติก หรือกระดาษแข็ง ไว้ข้างหน้า แล้วหยิบบัตรกลับคืนไป ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ปริญญานิพนธ์ทุกชื่อเรื่องอาจจะอยู่บนชั้นอย่างถูกต้อง พร้อมให้หยิบใช้ได้ตลอดเวลา
2. เจ้าหน้าที่ที่มีเวลาตรวจชั้น (read shelf) ปริญญานิพนธ์ได้อย่างทั่วถึง
3. สามารถจัดปัญหาต่างๆให้เบียบางลงจนกระทั่งหมดไปในที่สุด
4. การให้บริการจะสะดวก รวดเร็ว สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ผู้ใช้ไม่เสียอารมณ์ และก่อให้เกิดความปิติยินดียิ่งขึ้น
6. ได้กุศลร่วมกัน เพราะเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ได้ช่วยเหลือตนเอง พร้อมๆไปกับการช่วยเหลือผู้อื่น และช่วยสถาบันด้วย

คำชี้แจงสำหรับผู้ให้คำแนะนำ
ผู้ใช้ปฏิญาณนิพนธ์โครงการช่วยเหลือตนเอง (self-service)

1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสาริตขั้นตอนการใช้ปฏิญาณนิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง แก่ผู้มาใช้ครั้งแรก
2. แนะนำให้อ่านขั้นตอนการใช้ปฏิญาณนิพนธ์ให้เข้าใจก่อน หากสงสัยให้สอบถาม
3. สาริตการค้นคว้าปฏิญาณนิพนธ์ให้ถูกต้อง โดยเริ่มดังนี้

3.1 ให้ผู้ใช้นำบัตรใด ๆ ที่มีรูปของตนเองหนีบไว้ด้วยคลิปให้ตรงกับช่องหมายเลขที่นำแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ออกไป

3.2ให้นำแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง มาสาริตให้ดูก่อนนำออกไปใช้จริงด้วยตนเอง

3.3 เมื่อนำปฏิญาณนิพนธ์ออกไปใช้เสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำปฏิญาณนิพนธ์กลับไปคืนที่แทนที่แผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง ซึ่งได้วางแทนที่ปฏิญาณนิพนธ์เล่มที่หยิบออกไปใช้

3.4 นำแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง กลับไปเก็บเข้าที่เดิม ให้ตรงช่องภายใต้บัตรของตน โดยให้หมายเลขของแผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็งคู่แรกอยู่ด้านหน้า แล้วนำบัตรกลับคืนไป

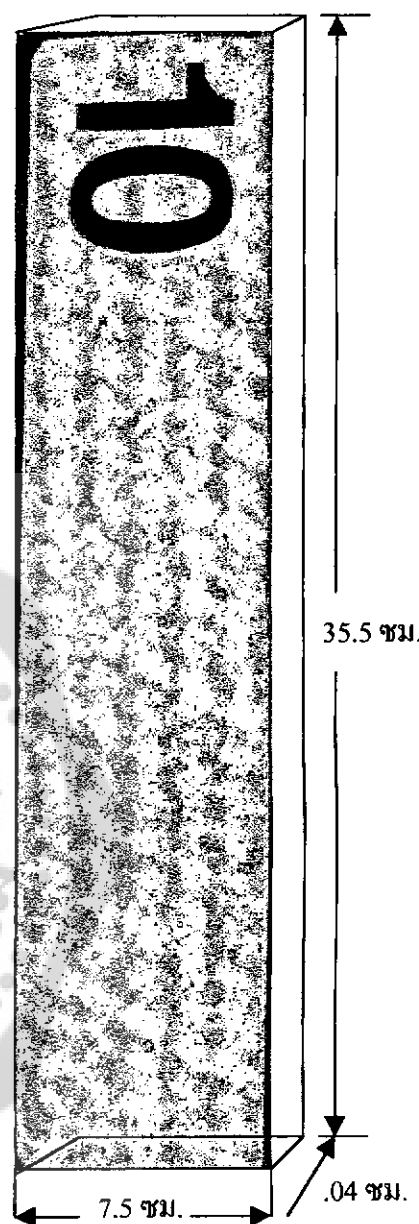
3.5 เฉพาะปฏิญาณนิพนธ์เล่มที่ต้องการยืมกลับบ้านเท่านั้น ไม่ต้องใช้แผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็ง

3.6 กรณีที่นำปฏิญาณนิพนธ์ไปถ่ายเอกสาร ณ ชั้น 5 หรือชั้น 3 และยังไม่เสร็จในวันนั้น ให้ผู้นำไปถ่ายเขียนสลিপแล้วนำมาติดไว้กับบัตรให้ทราบ โดยยังไม่ต้องนำบัตรกลับไป ทางสำนักหอสมุดกลางจะได้ทราบว่า ปฏิญาณนิพนธ์เล่มนั้นอยู่ในกระบวนการใช้ของท่าน เมื่อท่านไปรับปฏิญาณนิพนธ์คืนมาแล้ว ก็นำกลับไปเก็บแทนที่แผ่นพลาสติก หรือแผ่นกระดาษแข็งเหมือนเดิม

3.7 ก่อนนำแผ่นพลาสติก หรือกระดาษแข็งไปใช้ทุกครั้ง โปรดตรวจสอบจำนวนคู่ว่าถูกต้องด้วยทุกครั้ง คือ แผ่นพลาสติก 5 คู่ แผ่นกระดาษแข็ง 3 คู่ โดยมีหมายเลขตรงกันด้วย

3.8 ขอให้ผู้ใช้ทุกท่านจงซื่อสัตย์ต่อตนเอง ขอขอบคุณ

กรณีพบปัญหา โปรดบันทึกลงในกระดาษที่เตรียมไว้ให้ และรีบแจ้งผู้อำนวยการทราบทุกครั้ง



ภาพประกอบอุปกรณ์การวิจัย : แผ่นพลาสติก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริการเอกสารพิเศษด้วยวิธีให้ผู้ช่วยเหลือตนเองในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษาสำหรับปริญญานิพนธ์

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และระดับของปัญหาที่มีต่อการให้บริการปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง'
3. แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง'
4. แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการปริญญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง'

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
() 1. อาจารย์/พนักงานมหาวิทยาลัย () 2. ข้าราชการ () 3. ลูกจ้าง
() 4. นิสิตระดับปริญญาตรี () 5. นิสิตระดับปริญญาโท
() 6. นิสิตระดับปริญญาเอก () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
() 1. อาจารย์ () 2. ข้าราชการ () 3. นักวิจัย
() 4. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี () 5. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาโท
() 6. นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาเอก () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. วัตถุประสงค์ในการใช้ปริญญานิพนธ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 4.1 เพื่อค้นข้อมูลทำปริญญานิพนธ์
() 4.2 เพื่อค้นข้อมูลทำรายงาน/ภาคนิพนธ์
() 4.3 เพื่อค้นข้อมูลทำผลงานทางวิชาการ
() 4.4 เพื่อค้นข้อมูลเขียนหนังสือ
() 4.5 เพื่อค้นข้อมูลเขียนบทความทางวิชาการ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจ และช่องระดับของปัญหา
ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---|-----------------|
| 5 | หมายถึง ความพึงพอใจ และหรือปัญหาตามข้อความนั้นๆ | ระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง ความพึงพอใจ และหรือปัญหาตามข้อความนั้นๆ | ระดับมาก |
| 3 | หมายถึง ความพึงพอใจ และหรือปัญหาตามข้อความนั้นๆ | ระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง ความพึงพอใจ และหรือปัญหาตามข้อความนั้นๆ | ระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง ความพึงพอใจ และหรือปัญหาตามข้อความนั้นๆ | ระดับน้อยที่สุด |

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	ความสะดวกในการใช้ปฏิญานิพนธ์										
2.	การเข้าถึงตัวเล่มปฏิญานิพนธ์บนชั้น										
3.	การจัดเรียงปฏิญานิพนธ์บนชั้น										
4.	สถานที่จัดเก็บปฏิญานิพนธ์										
5.	ที่นั่งอ่านปฏิญานิพนธ์มีปริมาณเพียงพอ										
6.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบชั้นเปิด' ผู้ใช้หยิบด้วยตนเอง ไม่ต้องเก็บเข้าที่										
7.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบชั้นเปิด' เจ้าหน้าที่หยิบและเก็บให้										
8.	การจัดปฏิญานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ผู้ใช้หยิบด้วย ตนเอง และเก็บเข้าที่เดิม (ตามขั้นตอน 8.1 – 8.2)										
	8.1 การนำบัตรประจำตัวของท่านไปไว้ที่ช่องแผ่นพลาสติก/ กระดาษแข็ง										

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	8.2 การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง ไว้บนชั้นแทนที่ปฏิญยานิพนธ์เล่มที่นำออกไปใช้										
	8.3 การนำปฏิญยานิพนธ์ไปเก็บที่เดิมบนชั้นตรงที่วางแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เมื่อท่านเลิกใช้										
	8.4 การนำแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง เก็บเข้าที่ช่องเดิม										
9.	ความเหมาะสมของแผ่นพลาสติก/กระดาษแข็ง										
10.	การอนุญาตให้นำปฏิญยานิพนธ์ออกจากชั้นเก็บไปใช้ครั้งละไม่เกิน 5 ชื่อเรื่อง/เล่ม										
11	การใช้เวลาในการค้นหาปฏิญยานิพนธ์										
12	ท่านรู้วิธีค้นหาปฏิญยานิพนธ์ (เช่น วิธีค้นจากคอมพิวเตอร์จากบทคัดย่อ จากตู้บัตรรายการ)										
13	ท่านพบปฏิญยานิพนธ์เล่มที่ต้องการค้นหา										
14	ถ้าจะใช้ระบบบริการปฏิญยานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ต่อไป										

ส่วนที่ 3 คำชี้แจง แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการปฏิญยานิพนธ์ 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ดังนั้น ขอให้ท่านพิจารณาคุณลักษณะเฉพาะตัวทางด้านบวกและด้านลบ ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ๆ โดยกาเครื่องหมาย / ลงในช่องมาตราวัดที่ใกล้เคียงกับคุณลักษณะนั้นๆ ตามความคิดเห็นของท่าน

ความเฉื่อยชา						/		ความกระตือรือร้น
--------------	--	--	--	--	--	---	--	------------------

จากตัวอย่างข้างบนแสดงว่าผู้ตอบมีความเห็นว่า การจัดปฏิญยานิพนธ์แบบช่วยเหลือตนเอง มีความกระตือรือร้นมาก

คุณลักษณะเฉพาะตัวของท่านที่พึงมีต่อการจัดบริการปริญญาบัตร "แบบช่วยเหลือตนเอง"
ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปัจจุบันเป็นอย่างไร

	1	2	3	4	5	6	7	
1. ไม่มีความรับผิดชอบ								มีความรับผิดชอบ
2. ไม่มีความเป็นมิตร								มีความเป็นมิตร
3. ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูล								มีการช่วยเหลือเกื้อกูล
4. ไม่มีความจริงใจ								มีความจริงใจ
5. ไม่ให้ความร่วมมือ								ให้ความร่วมมือ
6. มีความอดัดใจ								มีความสบายใจ
7. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว								เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
8. ไม่มีวินัยในตนเอง								มีวินัยในตนเอง
9. คดโกง								มีความซื่อตรง
10. ไม่ยอมรับสิ่งใหม่								ยอมรับสิ่งใหม่

ส่วนที่ 4 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดบริการปริญญาบัตร 'แบบช่วยเหลือตนเอง' ลงในช่องว่างข้างล่างนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
รองศาสตราจารย์เจลิยว พันธุ์สีดา