025.5
ส352ล
ล.2

ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร

1 พ.ย. 2537

ปริญญานิพนธ์

ของ

ชัชมน วันแช่ม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
สิงหาคม 2537

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

191137

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน

(ดร.สุนทร แก้วลาย)

..... กรรมการ

(อ.ผกายวรรณ เจียมเจริญ)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ดร.สุนทร แก้วลาย)

..... กรรมการ

(อ.ผกายวรรณ เจียมเจริญ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อ.นงนวล พงษ์ไพบูลย์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร. ศิริชุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ ...4.. เดือน ..สิงหาคม..... พ.ศ.2537

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.สุนทร แก้วลาย และอาจารย์ผกายวรรณ เจียมเจริญ ซึ่งกรุณาเป็นประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ตั้งแต่ให้แนวความคิด ให้คำปรึกษาแนะนำถึงวิธีการไปดำเนินการศึกษา ให้กำลังใจตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สำเร็จเรียบร้อยเป็นรูปเล่ม พร้อมทั้ง อาจารย์นงนวล พงษ์ไพบูลย์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติม ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการช่วยเหลือและเอาใจใส่ของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ ตลอดจนผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ คุณอนุวัติ คูณแก้ว คุณอภินล วันแซ่ม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือ และเพื่อนๆ ศศ.ม.รุ่น 5 ทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดการทำปริญญานิพนธ์

ชัชมน วันแซ่ม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ประเภทบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	6
	การคิดอัตราค่าบริการ	10
	งานวิจัยในต่างประเทศ	11
	งานวิจัยในประเทศ	14
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	16
	การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	18
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
	ตอนที่ 1 ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้	27
	ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ	33

บทที่ หน้า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 48
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 63

5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 79
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 80
อภิปรายผล..... 81
ข้อเสนอแนะ..... 82

บรรณานุกรม..... 84

ภาคผนวก..... 88

ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 113

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... 18

2 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1..... 21

3 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2..... 21

4 ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการและประเภทบริการที่ห้องสมุดไม่ได้จัดให้บริการกับผู้ใช้..... 27

5 บริการที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการกับผู้ใช้บริการ มีทั้งบริการแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย. 30

6 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ..... 34

7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ 37

8 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ..... 38

9 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ..... 42

10 คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ..... 43

11 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ..... 44

12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ..... 48

13 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 49

14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 53

ตาราง หน้า

15 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 54

16 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 58

17 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 59

18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์..... 62

19 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 63

20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 67

21 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 68

22 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 73

23 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 74

24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย..... 78

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์สารนิเทศ (information products) ได้เพิ่มขึ้นมากมายทั้งจำนวนและความหลากหลาย เพื่อตอบสนองกับความต้องการสารนิเทศที่เพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีวิธีการที่ดีในการจัดเก็บ การเข้าถึง การค้นหา และการใช้สารนิเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นสารนิเทศ ซึ่งช่วยให้ประหยัดเวลาและแรงงาน แต่ก็ต้องใช้เงินลงทุนสูงนับเป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการของห้องสมุด ศูนย์เอกสาร และศูนย์สารนิเทศต่างๆ ซึ่งมักจะมีงบประมาณดำเนินการและกำลังคนไม่เพียงพอสำหรับการจัดหาเทคโนโลยีดังกล่าวมาให้บริการ อย่างไรก็ตามได้มีหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลบางแห่งหันมาดำเนินธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ หรือคิดค่าธรรมเนียม (fee-based information services) จากบริการสารนิเทศที่รวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยยึดหลักที่ว่าผู้ใช้บริการยอมยินดีเสียค่าใช้จ่ายเพื่อความสะดวกสบายและรวดเร็ว (Crawford. 1988 : 1) ในส่วนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งจัดเป็นองค์กรประเภทไม่แสวงหากำไร และมักจะประสบกับปัญหาด้านงบประมาณ การสนับสนุนและความร่วมมือยังมีไม่เต็มที่อยู่แล้ว (Wasserman and Ford. 1980 : 20) ยังต้องลงทุนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงวิธีให้บริการแก่ผู้ใช้ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรและค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ สูงขึ้น การที่ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทุกอย่างนั้นอาจเป็นไปไม่ได้แล้ว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องดิ้นรนหาเงิน โดยหวังว่าการคิดค่าบริการสารนิเทศจะช่วยให้สามารถจัดบริการต่อไปและสามารถขยายบริการออกไป มีอยู่บ่อยๆ ที่เกิดกรณีที่ว่าบริการบางอย่างจะต้องปิดตัวเองหรือให้บริการลดลงหากไม่มีการคิดค่าบริการ (ปราณี กิริยานันท์. 2533 : 21)

บริการสารนิเทศโดยคิดค่าธรรมเนียมมีผลกระทบต่อวิชาชีพบรรณารักษ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านจรรยาบรรณ ทัศนคติ ความเชื่อเก่าๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งเคยจัดบริการแบบให้เปล่า (Dodd. 1986 : 243-250) วัตถุประสงค์หลักของห้องสมุดมหาวิทยาลัยคือส่งเสริมการศึกษา การจัดบริการแบบให้เปล่าตามความคิดเดิม จึงเป็นความพยายามในการกระตุ้นและสร้างความเสมอภาคในการให้บริการสารนิเทศ เมื่อเกิดแนวความคิดในการขายบริการขึ้นในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องพิจารณาว่าทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นด้วยและให้การสนับสนุนการเก็บค่าบริการ

โดยการมาใช้บริการและจ่ายเงินค่าบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งแต่เดิมรัฐหรือสถาบันการศึกษาเท่านั้นที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนเป็นส่วนมาก (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2533 : 24) เมื่อมีการเรียกเก็บค่าบริการแล้ว ราคาของสารนิเทศควรคิดจากเกณฑ์อะไร การกำหนดราคาค่าบริการควรใช้หลักการใด จะคิดโดยเสมอทุน คิดให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย คิดให้ได้กำไร ปรับราคาให้เหมาะสมกับภาวะเงินเฟ้อ คิดโดยดูความสามารถในการซื้อของแต่ละคน หรือประเมินจากความเต็มใจในการใช้บริการ ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ละเอียดอ่อนทั้งสิ้น (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2529 : 49) การกำหนดราคาจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจกระทำได้อย่างตรงไปตรงมา ปัญหาเกิดจากสารนิเทศไม่มีค่าที่ชัดเจนในตัวของมันเอง ค่าของมันได้มาหรือเพิ่มค่าโดยผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการส่งทอด และในส่วนของผู้ใช้บริการสารนิเทศซึ่งเคยได้รับบริการแบบให้เปล่าและได้มาง่าย จึงมีความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะจ่ายเงินตอบแทนบริการที่ได้รับ (ปราณี กิริยานันท์. 2533 : 22)

การวิจัยนี้จึงมีความมุ่งหมายที่จะทราบแนวคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคิดค่าบริการได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

<u>ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า</u>

1. เพื่อศึกษาประเภทของบริการ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ

<u>ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า</u>

ผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้สารนิเทศซึ่งมีประโยชน์ต่อการจัดบริการสารนิเทศ โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการคิดค่าบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดลักษณะอื่นๆ ซึ่งมีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกัน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการแตกต่างกัน

2. บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการแตกต่างกัน เมื่อมีการปรับปรุงวิธีให้บริการ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

แหล่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่งซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง และมหาวิทยาลัยของเอกชนที่มีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยสยาม

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีปทุม

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ได้แก่

2.1 บรรณารักษ์ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด และบรรณารักษ์ ที่ทำหน้าที่หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2535 จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 40 คน และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน 40 คนรวมทั้งสิ้น 80 คน

2.2 ผู้ใช้บริการ ที่เข้าใช้ห้องสมุดในปีการศึกษา 2535 จำนวน 480 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

3.1.1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

3.1.1.1 บรรณารักษ์

3.1.1.2 ผู้ใช้บริการ

3.1.2 บรรณารักษ์ จำแนกเป็น

3.1.2.1 บรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1.2.2 บรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยของเอกชน

3.1.3 ผู้ใช้บริการ จำแนกเป็น

3.1.3.1 อาจารย์

3.1.3.2 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

3.1.3.3 นักศึกษาปริญญาตรี

3.1.3.4 บุคคลทั่วไป

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่

3.2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

3.2.2 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการ ประกอบด้วย

3.2.2.1 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการในสถานการณ์ที่ให้บริการตามรูปแบบเดิมตามที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์

3.2.2.2 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการในสถานการณ์ที่ให้บริการโดยปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง สำนักหอสมุด สำนักหอสมุดกลาง สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันวิทยบริการ กองห้องสมุด แผนกห้องสมุด หรือศูนย์สนเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีฐานะเทียบเท่ามหาวิทยาลัย สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ ในการวิจัยนี้ครอบคลุมงานบริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้คือ บริการจ่าย-รับ บริการจองหนังสือ บริการอ้างอิงและสารนิเทศ บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการข่าวสารทันสมัย บริการเอกสารบรรณานุกรมและข้อสนเทศ บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศ บริการจัดทำสาระสังเขป บริการจัดทำดัชนี บริการแนะแนวการอ่าน บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด บริการนอกสถานที่สำหรับชุมชน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการแปล บริการถ่ายเอกสาร บริการค้นคืนสารนิเทศ และบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น

3. บรรณารักษ์ หมายถึง บุคลากรห้องสมุดซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น และบรรณารักษ์หัวหน้างานต่อไปนี้คือ งานพัฒนาทรัพยากร งานวิเคราะห์สารนิเทศ งานวารสาร งานยืม-คืน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานโสตทัศนวัสดุ และงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากับงานดังกล่าว

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นิสิต นักศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้าไปใช้บริการห้องสมุดระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2536

5. ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการของผู้ใช้ หมายถึง ความคิดเห็นต่อข้อคำถามทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยตามรายการข้อคำถามในแบบสอบถามในด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ และการคิดค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

6. ค่าบริการ หมายถึง เงินค่าตอบแทนจากการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ห้องสมุดเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการซึ่งมาใช้บริการห้องสมุด ตามนิยามข้อ 2

7. ปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ หมายถึง ข้อพิจารณาที่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการใช้วินิจฉัยถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่า และความพอใจ ในการคิดค่าบริการหรือการเสียค่าบริการ

8. การคิดค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึง การที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเรียกเก็บเงินค่าบริการจากผู้ใช้บริการ จากการให้บริการต่างๆ ในรูปแบบต่อไปนี้

8.1 การให้บริการตามรูปแบบเดิมที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์ หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือวิธีดำเนินการให้บริการ ซึ่งห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ดังที่เคยปฏิบัติมา หรือตามประสบการณ์ที่ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

8.2 การให้บริการโดยปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือวิธีดำเนินการให้บริการซึ่งห้องสมุดจัดขึ้น โดยพยายามปรับปรุงทั้งวิธีการดำเนินงาน อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและทันสมัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

งานบริการของห้องสมุดจะต้องเกี่ยวข้องผู้ใช้โดยตรงและดำเนินอยู่เรื่อยไป การให้บริการเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของผู้ใช้ การจัดหาหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ การจัดระเบียบและการเก็บรักษาวัสดุเหล่านี้เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การทำบัตรรายการ บริการดัชนีบรรณานุกรมและบริการอื่นๆ ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้วัสดุตามที่ต้องการ การให้บริการห้องสมุดจะต้องสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายของสถาบัน หรือชุมชนที่ห้องสมุดนั้นสังกัดอยู่ การให้บริการห้องสมุดจึงเกี่ยวข้องกับกิจการและพัฒนาของสถาบันหรือชุมชนนั้น

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หมายถึงห้องสมุดสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย คือส่งเสริมการศึกษาและการค้นคว้าของนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัย นโยบายการบริหารงานและการให้บริการวัสดุสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดจึงต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาการวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่จัดบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ใช้และเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ทรัพยากรห้องสมุดในที่นี้อาจหมายรวมถึง อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก บุคลากร ตลอดจนหนังสือสิ่งพิมพ์และวัสดุต่างๆ ของห้องสมุด บริการที่จัดให้มีโดยทั่วไปดังนี้

1. บริการจ่าย - รับหรือบริการให้ยืม

บริการจ่าย - รับ หมายถึงการให้ใช้หรือให้ยืมหนังสือและวัสดุห้องสมุดบางประเภทที่กำหนดไว้ให้ยืมได้ บริการนี้เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดจะต้องมี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้ที่อื่นนอกห้องสมุดตามเวลาที่กำหนดให้ยืม โดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืม - ส่ง และทำหลักฐานการยืมไว้

2. บริการหนังสือจอง

บริการหนังสือจอง ห้องสมุดบางแห่งเรียกว่าหนังสือสำรอง หรือหนังสือสงวน หนังสือจองเป็นหนังสือธรรมดาทั่วไป ซึ่งตามปกติทุกคนสามารถยืมออกไปอ่านนอกห้องสมุดตามกำหนดเวลาปกติ แต่เมื่อมีความจำเป็นบางประการ เช่น อาจารย์ได้กำหนดให้หนังสือเรื่องนั้นๆ เป็นหนังสืออ่าน

ประกอบในบทเรียนตามหลักสูตร หรือประกอบการทำรายงานการค้นคว้าวิจัย อาจารย์จะขอให้บรรณารักษ์ทำเป็นหนังสือจองโดยให้ยืมในระยะเวลาอันสั้น หรืออาจจะให้ยืมอ่านเฉพาะภายในห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อให้นิสิตหรือนักศึกษาได้มีโอกาสได้อ่านโดยทั่วถึงกัน

3. บริการอ้างอิงและสารนิเทศ

หรือบริการเอกสารสนเทศ ซึ่งเดิมเรียกว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. 2521 : 67) เป็นบริการหลักอย่างหนึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการช่วยเหลือหาคำตอบให้แก่ผู้ใช้ในเรื่องต่างๆ ซึ่งคำตอบส่วนใหญ่มาจากหนังสืออ้างอิงและแนะนำผู้ใช้ให้รู้จักใช้หนังสือดังกล่าว นอกจากนี้ยังช่วยเหลือให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามีทั้งบริการภายในห้องสมุด ทางโทรศัพท์และไปรษณีย์

4. บริการสอนการใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องมีหน้าที่หาวิธีการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้ด้วยการสอนให้รู้จักค้นหา และใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของตนอย่างมากที่สุด

5. บริการข่าวสารทันสมัย

เป็นบริการที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสารหรือความก้าวหน้าทางวิชาการใหม่ๆ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วและทันสมัย การบริการข่าวสารทันสมัยมี 2 ประเภทคือ

5.1 บริการเอกสารบรรณานุกรมและสารนิเทศ ได้แก่ การแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบสารนิเทศใหม่ๆ จากหนังสือ เอกสารที่เข้ามาใหม่ในห้องสมุดโดยวิธีการต่างๆ เช่น ทำรายชื่อหนังสือใหม่ ข่าวสารห้องสมุด ถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารเล่มล่าสุด จัดทำรายชื่อบทความที่ผู้ใช้สนใจ จัดทำสาระสังเขปและดัชนีวารสาร จัดทำบรรณานุกรมตามหัวเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ เป็นต้น

5.2 บริการคัดเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เป็นการบริการที่ห้องสมุดจัดส่งสารนิเทศให้กับผู้ใช้ห้องสมุดคนหนึ่งคนใดโดยเฉพาะ ตามหัวข้อวิชาที่สนใจโดยห้องสมุดจะต้องวิเคราะห์และติดตามสารนิเทศใหม่ๆจากหนังสือ เอกสาร วารสาร เป็นต้น ในหัวข้อที่ผู้ใช้สนใจรวบรวมไว้โดยสม่ำเสมอ โดยอาจจะทำเป็นสาระสังเขป ดัชนีหรือบรรณานุกรม หรืออาจใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วยสุดแล้วแต่วิธีหนึ่งวิธีใดจะเหมาะสม

6. บริการจัดทำสาระสังเขป

การจัดทำสาระสังเขป คือ การย่อเรื่องจากหนังสือ หรือบทความจากวารสาร จุลสาร เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้ได้เป็นแนวทางในการพิจารณาว่าเรื่องเหล่านั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และต้องการกลับไปอ่านต้นฉบับเดิมหรือไม่

7. บริการจัดทำดัชนี

เป็นบริการที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ที่ต้องการค้นคว้าบทความที่ตนต้องการอย่างรวดเร็ว โดยการจัดทำดัชนีที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อคน ชื่อสถานที่ คำศัพท์ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง หรือรายการอื่นๆ ที่มีความสำคัญว่าอยู่ที่ใด ในเล่มใด ส่วนใด หน้าใดของหนังสือ วารสาร และวัสดุอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการค้นเนื้อหารายละเอียดจากวัสดุห้องสมุดดังกล่าว ดัชนีเหล่านี้ได้แก่ ดัชนีหนังสือ ดัชนีวารสาร ดัชนีหนังสือพิมพ์ ซึ่งอาจจะจัดทำในรูปแบบของบัตรรายการหรือพิมพ์ออกมาเป็นเล่ม

8. บริการรวบรวมบรรณานุกรม

บริการรวบรวมบรรณานุกรมเป็นการจัดรวบรวมรายชื่อหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ด้วยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าและวิจัยตามหัวเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการหรือในหัวเรื่องที่ห้องสมุดเห็นว่าน่าสนใจและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้

9. บริการแนะแนวการอ่าน

บริการแนะแนวการอ่านเป็นบริการที่สำคัญยิ่งในการที่ห้องสมุดจะจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่านและพัฒนานิสัยรักการอ่าน ทั้งยังเป็นการชักจูงให้นิสิตนักศึกษาเข้าห้องสมุด และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาสังคมอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่านผู้ที่ไม่อยากอ่านหนังสือ หรือเลือกหนังสืออ่านไม่ได้เหมาะสมกับความต้องการของตน หรือต้องการอ่านหนังสือเพื่อช่วยแก้ปัญหาบางอย่างแต่เลือกไม่ถูก เป็นต้น

10. บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดได้จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดไว้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดสามารถรับรู้และเข้าใจ บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการและสามารถช่วยตนเองได้ในการใช้บริการนั้นๆ

11. การให้บริการห้องสมุดแก่ชุมชน

เป็นการบริการที่ขยายให้กว้างออกไปแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยใน

รูปแบบของการบริการให้การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อการสร้างสรรค์แก่ชุมชนซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของมหาวิทยาลัย การบริการที่จัดให้ได้แก่ การบรรยาย การอภิปราย รายการวิทยุและโทรทัศน์ การแนะแนวอาชีพ การให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานและองค์การต่างๆ ในด้านห้องสมุด และการให้สันทนาการแก่ชุมชนโดยการจัดแสดงดนตรี ศิลปะและละคร เป็นต้น

12. บริการยืมระหว่างห้องสมุด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดเป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่นโดยบางห้องสมุดจะจัดขอยืมหนังสือหรือวัสดุห้องสมุดที่ไม่มีในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดที่จะให้ยืม

13. บริการแปล

เนื่องจากในห้องสมุดได้จัดหาหนังสือและเอกสารเป็นภาษาต่างๆ หลายภาษาไว้เพื่อบริการในการศึกษาหาความรู้และช่วยการศึกษาค้นคว้าวิจัย ในบางครั้งภาษาต่างประเทศก็เป็นอุปสรรคในการถ่ายทอดสารนิเทศ ดังนั้น ห้องสมุดบางแห่งจึงอาจจัดบริการแปลไว้บริการด้วย

14. บริการถ่ายเอกสาร

เป็นบริการถ่ายสำเนาจากเอกสารหรือหนังสือบางประเภทที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำออกนอกห้องสมุด เป็นการช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอกและยังช่วยรักษาต้นฉบับให้มีสภาพคงทนถาวร นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันสิ่งพิมพ์ที่มีค่าหรือราคาแพงอีกด้วย เป็นการบริการให้ความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าอย่างหนึ่ง

15. บริการค้นคืนสารนิเทศ

บริการค้นคืนสารนิเทศ มีขอบเขตกว้างขวางมาก แต่ที่จัดบริการในห้องสมุดสถาบันการศึกษา และศูนย์สารนิเทศส่วนใหญ่จะเน้นเฉพาะการค้นคืนข้อมูลทางบรรณานุกรมเป็นหลัก ได้แก่ รายการเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์และสาระสังเขปของสิ่งพิมพ์นั้นๆ ปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงการบริการค้นคืนสารนิเทศ มักหมายถึงระบบออนไลน์ โดยที่ห้องสมุดที่ให้บริการจะมีเทอร์มินัลเชื่อมต่อผ่านทางข่ายงานโทรศัพท์กับบริการสารนิเทศประเภทสาระสังเขปและดัชนี เช่น ไดอะลอก (DIALOG) หรืออาจให้บริการโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านซีดี-รอม เพื่อใช้ค้นคืนฐานข้อมูลที่อยู่ในจานบันทึกข้อมูลซีดี-รอม นับว่าให้ความสะดวกและรวดเร็วมาก

บริการต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วเป็นบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปจัดบริการแก่ผู้ใช้ แต่จะเป็นการบริการประเภทใดมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับนโยบาย วัตถุประสงค์และลักษณะการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนั้นๆ นอกจากตำรา หนังสือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ยังต้องมี

โสตทัศนวัสดุ เช่น เทป ฟิล์ม โทรทัศน์ วิดีทัศน์ หนังสือที่ให้ความรู้ทางวิชาการในระดับ
ง่ายต่างๆ นอกจากนี้การบริการห้องสมุดจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัย ทันต่อการขยายความ
ต้องการทางการศึกษา ความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ

การคิดอัตราค่าบริการ

สถาบันบริการสารนิเทศส่วนใหญ่จะคิดค่าบริการไม่โดยทางตรงก็โดยทางอ้อม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินงานและนโยบายของสถาบันต้นสังกัด อย่างไรก็ตามสถาบันบริการสารนิเทศส่วนหนึ่งจะไม่คิดค่าใช้จ่ายโดยทางตรงในการให้บริการ เช่นห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศทั่วไป ยกเว้นบริการบางประเภทเท่านั้นที่เรียกเก็บค่าบริการโดยตรง เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการแปล บริการค้นคืนสารนิเทศระบบออนไลน์ เป็นต้น ส่วนใหญ่ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดเฉพาะบางแห่งจะเก็บค่าบริการโดยทางอ้อมโดยเรียกเก็บเป็นค่าธรรมเนียมสมาชิก หรือค่าบำรุงห้องสมุด

การคิดค่าบริการสารนิเทศอาจไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ เหตุผลไม่ใช่เพราะผู้ใช้ไม่เห็นคุณค่าของสารนิเทศหรือไม่ทราบว่าสารนิเทศเป็นของมีราคา ต้องซื้อหามาจึงจะมีไว้บริการ แต่เป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่อยู่ในฐานะที่จะซื้อเพราะค่าบริการแพงเกินไป ประภาวดี สืบสนธิ์ (2529 : 48) กล่าวว่าการให้บริการแบบให้เปล่าโดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช่จ่ายนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีก็คือสารนิเทศที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายจะดึงดูดผู้มาใช้บริการ ส่วนข้อเสียก็คือการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำให้บางคนไม่เห็นคุณค่า ดังนั้นผู้ให้บริการควรชั่งน้ำหนักให้ดีว่าบริการใดควรให้เปล่าและบริการใดควรคิดค่าบริการ การกำหนดราคาค่าบริการทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. กำหนดราคาโดยคิดเสมอทุน
2. กำหนดราคาให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย
3. ปรับราคาให้เหมาะสมกับภาวะเงินเฟ้อ
4. กำหนดราคาโดยดูความสามารถในการซื้อของแต่ละคน
5. ประเมินความเต็มใจในการซื้อของผู้ใช้
6. คิดราคาทุนบวกกำไร

สิ่งหนึ่งที่ควรพิจารณาในการกำหนดราคาคือ ราคาที่เพิ่มขึ้นอาจจะลดจำนวนผู้ใช้ ขณะที่ราคาที่ลดลงอาจเพิ่มจำนวนผู้ใช้ ในการกำหนดราคาค่าบริการโดยตรงแล้วอาจจะต้องคิดค่าบริการที่เป็นค่าใช้จ่ายทางอ้อมรวมด้วย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์

สารนิเทศ ค่าไฟฟ้า เนื่องจากค่าใช้จ่ายเหล่านี้อาจสูงเท่ากับค่าใช้จ่ายทางตรงเลยทีเดียว ซึ่งหน่วยงานของรัฐมักมองข้ามไป (ปราณี กิริยานันท์. 2533 : 22)

ชูแมน (Schuman. 1990 : 34) เห็นว่าบริการสารนิเทศโดยบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็น "ที่ปรึกษาด้านข้อมูล" เป็นเรื่องที่จะนำไปเกี่ยวโยงกับงานด้านการตลาดได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องของการคิดค่าบริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการสารนิเทศ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้นอาจดูว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ของตลาดสารนิเทศในปัจจุบันก็คือฐานข้อมูลซีดี-รอม บริการสารนิเทศแบบออนไลน์และทรัพยากรสารนิเทศประเภทใช้เทคโนโลยีชั้นสูงทั้งหลายบริการเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องลงทุนจัดหาเครื่องมือใหม่และยังต้องมีงบประมาณสำหรับค่าฐานข้อมูล ห้องสมุดเริ่มคิดค่าบริการจากผู้ใช้เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ และเพื่อให้กิจการดงดำเนินไปได้

บริการที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมโดยตรงมักเป็นบริการประเภทแนะนำแหล่งสารนิเทศซึ่งต้องใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีช่วยในการดำเนินงาน สถาบันบริการสารนิเทศซึ่งจัดบริการประเภทนี้มักต้องเสียค่าใช้จ่ายทางตรงในการจัดบริการ เช่น ต้องเสียค่าโทรคมนาคม ค่าเช่าฐานข้อมูลและค่าเช่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องให้ผู้ใช้บริการช่วยแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายด้วย (สุนทร แก้วลาย. 2533 : 25-27)

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการห้องสมุดมักจะประสบกับปัญหายุ่งยากใจในการเรียกเก็บค่าบริการ เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าห้องสมุดเป็นองค์การที่ให้บริการเพื่อการศึกษายากที่จะกำหนดค่าบริการที่ให้นั้นออกมาเป็นจำนวนเงินเหมือนกับการขายสินค้าได้ บริการส่วนใหญ่ของห้องสมุดมักเป็นบริการให้เปล่า (ผ่องพรรณ ลวนานนท์. 2529 : 85) ไม่มีผลประโยชน์โดยตรงไม่มีการแข่งขัน บริการแบบให้เปล่าเพื่อการพัฒนาทางปัญญา ซึ่งไม่สามารถประมาณราคาในการขายได้ (เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์. 2527 :79)

งานวิจัยในต่างประเทศ

บริทเทน (Britten. 1987 : 147-150) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียมบริการออนไลน์ และบรรยายถึงรูปแบบการคิดค่าใช้จ่ายเป็นพิเศษซึ่งห้องสมุดได้รวมเอาค่าใช้จ่ายของการสืบค้นด้วยระบบออนไลน์

ไฮเชย์และฮูริส (Hichey and Hurych. 1985 : 452-459) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล DIALOG, SDC, BRS และ NLM ของห้องสมุดฟาวน์เดอส์ เมโมเรียล (Founders Memorial) มหาวิทยาลัยนอร์ทเทิร์นอิลลินอยส์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังกล่าว พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริการสืบค้นสารนิเทศด้วยวิธีดังกล่าวมีความคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

สมิทธ์และสมิทธ์ (Smith and Smith. 1991 : 37-42) ได้กล่าวถึงการวางแผนและการแนะนำบริการสืบค้นออนไลน์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขนาดเล็กในช่วง 10 ปีที่ผ่านมามีการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้และต่อมาห้องสมุดช่วยออกค่าใช้จ่ายครึ่งหนึ่งและมีแนวโน้มที่ห้องสมุดจะให้บริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการสืบค้นออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งการให้บริการฟรีหรือเก็บค่าบริการ ผู้ใช้บริการก็ยังคงให้ความสนใจใช้บริการนี้มาก

ดอลเนลแลนและรัสมัสเซน (Donellan and Rasmussen. 1983 : 68-79) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่า ห้องสมุดจะจัดบริการต่อผู้ใช้ภายนอกมหาวิทยาลัยหรือไม่ ผู้ใช้ภายนอกจะต้องเสียค่าบริการหรือไม่และค่าบริการอะไรควรคิดค่าธรรมเนียม

เมอร์ฟี่และจอห์น (Murphy and John. 1975 : 443) ได้ศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 73 แห่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่คิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ห้องสมุดอื่นๆ ที่คิดค่าใช้จ่ายจะคิดเฉพาะค่าทำสำเนา ค่าไปรษณียากรและค่าประกันความเสียหาย ห้องสมุด 2 แห่งจะช่วยค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ไม่เกิน 5 ดอลลาร์สหรัฐ ถ้าเกินกว่านี้ผู้ขอรับบริการจะต้องจ่ายเอง สำหรับการศึกษาถึงค่าใช้จ่ายในการทำสำเนาเอกสารห้องสมุดส่วนใหญ่จะคิดค่าทำสำเนาเอกสารแผ่นละ 1-5 เซ็นต์ จำนวนรองลงมาจะคิดค่าทำสำเนาเอกสารแผ่นละ 5-10 เซ็นต์ มีห้องสมุดเพียงส่วนน้อยที่คิดค่าสำเนาแผ่นละ 10 เซ็นต์ แต่ก็คิดเฉพาะในกรณีพิเศษซึ่งมิได้ระบุสาเหตุไว้ และไม่มีห้องสมุดแห่งใดที่ไม่คิดค่าบริการสำเนาเอกสาร

ชมิดท์และแชฟเฟอร์ (Schmidt and Shaffer. 1971 : 197-202 ; Palmour and other. 1972 : 3) พบว่าค่าใช้จ่ายในการให้บริการคำร้องในการขอรับบริการแต่ละรายการใช้เงินประมาณ 2.44 ดอลลาร์สหรัฐ ส่วนพาลเมอร์และคณะพบว่าจำนวนคำร้องขอที่ได้รับบริการจริง (filled request) จะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 4.67 ดอลลาร์สหรัฐ ส่วนคำร้องในการขอรับบริการที่ไม่สามารถให้บริการได้ (unfilled request) จะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 2.12 ดอลลาร์สหรัฐ

สตีเว่นส์ (Stevens. 1974 : 336-343) ศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอยืมเป็นเงินประมาณ 7.61 ดอลลาร์สหรัฐ และค่าใช้จ่ายในการติดต่อให้ยืมสำหรับคำร้องในการขอรับบริการที่ตอบสนองให้ได้เป็นเงิน 5.6 ดอลลาร์สหรัฐ และ 2.12 ดอลลาร์สหรัฐ สำหรับคำร้องในการขอรับบริการที่ไม่สามารถจัดบริการให้ได้

กั๊นซ์ (Kunz. 1979 : 149) พบว่าค่าใช้จ่ายแต่ละคำร้องในการขอรับบริการที่ส่งมาที่หอสมุดแห่งชาติออสเตรเลียเป็นเงินประมาณ 4 ดอลลาร์ออสเตรเลีย

อัลเกอร์มิสเซ็นต์ และคนอื่นๆ (Algermissen and other. 1982 : 274) ศึกษาถึงการทดลองนำเอาระบบโทรสารในการรับ-ส่งเอกสารโดยใช้เวลาไม่ถึง 1 นาทีมาใช้ในการจัดส่งเอกสารที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในกลุ่มห้องสมุดทางการแพทย์ 3 แห่ง และศูนย์สื่อการศึกษา 3 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าอัตราเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารเป็นเงินประมาณ 11 เซ็นต์ต่อคำร้อง

วีฟเวอร์ (Weaver. 1984 : 187-192) ศึกษาวิธีการจัดส่งเอกสารที่ยืมระหว่างห้องสมุดของศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเนบราสก้า (The University of Nebraska Medical Center) ซึ่งใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ 5 เครือข่ายในการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการสำรวจพบว่าระบบ OCTANET (Johnson and Pride. 1983 : 184-185) ซึ่งเป็นเครือข่ายระบบโทรคมนาคมโดยมีฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์สำหรับจัดส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด ตลอดจนให้สารนิเทศทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขศาสตร์แก่ห้องสมุดแพทย์ในภาคกลางของทวีป เป็นระบบที่ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดคือ เสียค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 1.10 ดอลลาร์สหรัฐต่อคำร้อง ในขณะที่ระบบอื่น เช่น OCLC ระบบไปรษณีย์ และระบบโทรพิมพ์แลกเปลี่ยนหรือ TWX เสียค่าใช้จ่ายมากกว่าตามลำดับดังนี้คือ 2.63, 3.39 และ 5.67 ดอลลาร์สหรัฐ

บัดด์, ซิงค์และวอยลส์(Budd, Zink and Voyles. 1991 : 70-74) ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการยืมในห้องสมุดที่มีการเก็บค่าบริการทุกอย่างที่ยืม ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเนวาดา (University of Nevada Reno) กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอริสโซนา (University of Arizona) มีการจัดลำดับรายการยืมของห้องสมุดทั้งสองที่มีการเก็บค่าบริการมากที่สุด 10 อันดับ พบว่าบริการของห้องสมุดทั้งสองแห่งที่แตกต่างกันและมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันด้วย

คาลกินส์ (Calkins. 1977 : 13-17) ได้ดำเนินการสำรวจการบริการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG, SDC, MEDLINE และ TOXLINE ของห้องสมุดองค์การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment Protection Agency) วัตถุประสงค์หลัก

ก็เพื่อศึกษาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการสืบค้นกับประสิทธิภาพของการสืบค้น และศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้น ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงราคาค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลทั้ง 4 ฐานข้อมูลดังกล่าว จะต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 25.31 ดอลลาร์สหรัฐต่อครั้ง และยังปรากฏอีกด้วยว่าค่าใช้จ่ายในการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูลนี้เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการสืบค้นจากสิ่งพิมพ์ด้วยวิธีค้นคว้าตามปกติถึงร้อยละ 20 และเป็นค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการสืบค้นในระบบแบทช์ถึงร้อยละ 10 อีกด้วย

สวีทแลนด์และวายน์แกนด์ (Sweetland and Weingand. 1990 : 87-101) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดสมาคมประวัติศาสตร์รัฐวิสคอนซิน พบว่าหลังจากที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมการยืมระหว่จงห้องสมุดทำให้มีผู้ขอใช้บริการทางด้านนี้ลดลงบ้าง โดยเฉพาะจากห้องสมุดประชาชนมีการขอใช้บริการลดลงอย่างเด่นชัด ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยไม่ค่อยมีผลกระทบมากนักเนื่องจากมีการคิดค่าธรรมเนียมอยู่เป็นปกติแล้ว

งานวิจัยในประเทศ

การสำรวจวิจัยซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยโดยตรงยังไม่มีผู้ใดทำการวิจัย คงมีแต่การศึกษาความพึงพอใจในด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุดและการเก็บค่าบริการในส่วนของบริการนั้นๆ ได้แก่

สีปาน ทรัพย์ทอง (2532 : 123) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออน์ไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ผลการวิจัยในส่วนของอัตราค่าใช้จ่ายในการสืบค้นพบว่าผู้ใช้บริการสืบค้นจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสืบค้นครั้งละประมาณ 850.71 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าแพง สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องชำระค่าบริการสืบค้นส่วนใหญ่ตอบว่าอัตราค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล แต่อย่างไรก็ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นพ้องกันว่า ผลการสืบค้นมีความคุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป

เปี่ยมสุข ทุ่งกาวี (2534 : 115) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจต่อค่าบริการพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พอใจต่ออัตราค่าบริการในส่วนต่างๆ ในระดับมากเหมือนกันทุกเรื่อง ได้แก่พึงพอใจต่อค่าบริการค้นข้อมูลและบริการทำสำเนาผลการค้นลงในจานบันทึกข้อมูลเป็นลำดับแรกเท่ากัน สำหรับค่าบริการพิมพ์ผลการทำสำเนาผลการค้นลงกระดาษมีผู้ใช้บริการพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

สรุปได้ว่ายังไม่มีการศึกษาด้านการเก็บค่าบริการในงานบริการทุกๆ ด้านของห้องสมุด นอกจากการศึกษาเฉพาะด้านการคิดค่าธรรมเนียมการยืมระหว่างห้องสมุด และความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ แต่ก็ยังไม่มีรูปแบบที่เด่นชัดว่า รูปแบบใดจะสามารถใช้กำหนดราคาค่าบริการได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นคำถามต่างๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามวิธีเพื่อวิเคราะห์และนำเสนอรายงาน การวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยได้คัดเลือกหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ขนาดของหอสมุดกลาง จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดคณะ และไม่มีห้องสมุดคณะ หอสมุดของมหาวิทยาลัยเปิด และมหาวิทยาลัยปิด เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ บรรณารักษ์และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็น อาจารย์ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา นักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2536

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาโดยวิธีการกำหนดโควต้า และการสุ่มอย่างเจาะจง เพื่อให้ได้ชื่อมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 4 แห่ง ได้แก่

สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สำนักหอสมุดและบรรณสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยสยาม

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีปทุม

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวนทั้งสิ้น 560 คน จำแนกได้ดังนี้

1. กลุ่มบรรณารักษ์ ได้แก่ ผู้อำนวยการหอสมุด และ บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ของห้องสมุด จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งละ 10 คน รวมทั้งหมดจำนวน 80 คน โดยการสุ่มจากรายชื่อทั้งหมดของบรรณารักษ์ห้องสมุดแต่ละแห่ง

2. กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา นักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปที่เข้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยการสุ่มแบบบังเอิญ รวมทั้งสิ้น 480 คน แยกตามประเภทได้ดังนี้

2.1 อาจารย์ในมหาวิทยาลัย ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 120 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 60 คน และจากมหาวิทยาลัยเอกชน 60 คน โดยสุ่มมาแห่งละ 15 คน ในช่วงเวลา 8.00 น.-11.00 น. 11.00 น.-14.00 น. และ 14.00 น.-17.00 น. ช่วงละ 5 คน จนได้ครบตามเป้าหมาย

2.2 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 120 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 60 คน และจากมหาวิทยาลัยเอกชน 60 คน โดยสุ่มมาแห่งละ 15 คน ในช่วงเวลา 8.00 น.-11.00 น. 11.00 น.-14.00 น. และ 14.00 น.-17.00 น. ช่วงละ 5 คน จนได้ครบตามเป้าหมาย

2.3 นักศึกษาปริญญาตรี ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 120 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 60 คน และจากมหาวิทยาลัยเอกชน 60 คน โดยสุ่มมาแห่งละ 15 คน ในช่วงเวลา 8.00 น.-11.00 น. 11.00 น.-14.00 น. และ 14.00 น.-17.00 น. ช่วงละ 5 คน จนได้ครบตามเป้าหมาย

2.4 บุคคลทั่วไป ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 120 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 60 คน และจากมหาวิทยาลัยเอกชน 60 คน โดยสุ่มมาแห่งละ 15 คน ในช่วงเวลา 8.00 น.-11.00 น. 11.00 น.-14.00 น. และ 14.00 น.-17.00 น. ช่วงละ 5 คน จนได้ครบตามเป้าหมาย

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย	จำนวน (คน)				
	บรรณารักษ์	นักศึกษา		อาจารย์	บุคคลทั่วไป
		บัณฑิตศึกษา	ปริญญาตรี		
1	10	15	15	15	15
2	10	15	15	15	15
3	10	15	15	15	15
4	10	15	15	15	15
5	10	15	15	15	15
6	10	15	15	15	15
7	10	15	15	15	15
8	10	15	15	15	15
รวม	80	120	120	120	120

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย จากเอกสาร ตำราและบทความทางวิชาการ โดยเฉพาะด้านการจัดบริการต่างๆ รวมทั้งการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำข้อมูลและข้อคิดเห็นที่รวบรวมได้ มาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สรุปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามรวม 2 ฉบับ ได้แก่

1. แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้อำนวยการหอสมุด ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (multiple choice)

ตอนที่ 2 สำรวจการจัดบริการของห้องสมุด ที่มีดำเนินการอยู่แล้ว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ห้องสมุดควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินเจตคติ แบบมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (Likert's Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับคือ

เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการตามรูปแบบเดิมที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการ ถ้ามีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย

แบบสอบถามตอนที่ 4 ตอนที่ 5 นี้ สร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินเจตคติ แบบมาตราส่วนประเมินค่าเช่นเดียวกับที่อธิบายตอนที่ 3

ตอนที่ 6 แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. <u>แบบสอบถามฉบับที่ 2</u> สำหรับบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทกลุ่มผู้ใช้ ส่วนนี้เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ข้อคำถามเหมือนกับคำถามในตอนที่ 3 ของแบบสอบถามผู้อำนวยการหอสมุด

ตอนที่ 3 - 5 เหมือนกับแบบสอบถามฉบับที่ 1 ตอนที่ 4 - 6

หลังจากสร้างเครื่องมือเสร็จแล้วผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาเครื่องมือก่อนใช้งานจริงดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์เพื่อแก้ไขและปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้อำนวยการหอสมุด บรรณารักษ์ จำนวน 10 คน และผู้ใช้บริการจำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน จากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 32-33) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920

4. นำเสนอแบบสอบถามฉบับปรับปรุงให้คณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้งหนึ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ซึ่งได้รับการปรับปรุงตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะ ส่งให้กับบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ใช้เวลารวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2536 โดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้บริหารห้องสมุด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบรรณารักษ์

2. แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ ที่เข้าห้องสมุดตามเกณฑ์การสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้ทราบและขอความร่วมมือให้ผู้ใช้ตอบแบบสอบถามก่อนออกจากห้องสมุด และส่งคืนให้แก่ผู้วิจัยภายในวันเดียวกัน ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้รอเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง กรณีที่กลุ่มตัวอย่างในเป้าหมายปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ข้างต้นต่อไปจนได้แบบสอบถามครบตามเป้าหมาย จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด 560 ฉบับ ได้รับข้อมูลฉบับที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 542 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.79 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

บรรณารักษ์ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยของรัฐ	40	50.00
มหาวิทยาลัยของเอกชน	40	50.00
รวม	80	100.00

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 (ตาราง 2) ประกอบด้วยผู้บริหารห้องสมุดและบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2535 จำนวน 8 แห่งมีจำนวน 80 คน ร้อยละ 100.00 เป็นบรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ 40 คน (ร้อยละ 50.00) บรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยของเอกชน 40 คน (ร้อยละ 50.00)

ตาราง 3 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

ผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	113	24.45
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	115	24.89
นักศึกษาปริญญาตรี	120	25.97
บุคคลภายนอก	114	24.67
รวม	462	99.98

191137

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 (ตาราง 3) ประกอบด้วยผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่เป็นอาจารย์จำนวน 113 คน (ร้อยละ 24.45) นักศึกษาบัณฑิตศึกษาจำนวน 115 คน (ร้อยละ 24.89) นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 25.97) และผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 114 คน (ร้อยละ 24.67)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนของการจัดกระทำข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมาตรวจนับความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำแบบสอบถามฉบับที่ 1 เกี่ยวกับประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้มาตรวจนับความถี่ และหาค่าร้อยละ

3. นำแบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาการเรียกเก็บค่าบริการ มาตรวจนับความถี่แล้วหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการแปลความหมายใช้เกณฑ์การประเมินค่าความเห็นของ บุญชม ศรีสะอาด (2532 : 111)

คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด	100
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก	80
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง	60
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย	40
คะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย	20

4. นำแบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการโดยมีเงื่อนไขการปรับปรุงวิธีให้บริการ หาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการแปลความหมายใช้เกณฑ์การประเมินค่า เช่นเดียวกับข้อ 2

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ การให้บริการตามรูปแบบเดิมที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์และการให้บริการโดยการปรับปรุงเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัยจำแนกตามสถานภาพบรรณารักษ์

ที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐกับบรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน และเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ โดยใช้ T-test

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ การให้บริการรูปตามแบบเดิมที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์และการให้บริการโดยการปรับปรุงเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัยจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา นักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไป โดยใช้ F-test และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน - คูลส์ (Newman - Keuls Method)

<u>สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</u>

1. ค่าร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 65)

$$S^2 = \frac{N\Sigma fx^2 - (\Sigma fx)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ S^2 แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

Σfx^2 แทน ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณคะแนนยกกำลังสอง

Σfx แทน ผลรวมของคะแนนคูณความถี่ทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 132-133)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อทั้งหมดของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมจากแบบสอบถามทั้งฉบับ

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ การให้บริการรูปแบบเดิมกลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์และการให้บริการโดยการปรับปรุงเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย จำแนกตามสถานภาพบรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐกับบรรณารักษ์สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน และเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 86)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

$\bar{X}_1$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

n_1 แทน จำนวนของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนของกลุ่มที่ 2

6. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ การให้บริการรูปแบบเดิมกลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์และการให้บริการโดยการปรับปรุงเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย จำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการที่เป็น อาจารย์ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา นักศึกษาปริญญาตรี และบุคคลทั่วไป โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 95)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F - distribution

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าหากพบว่า ผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน - คูลส์ (Newman - Keuls Test) จากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 115)

$$W = q(\alpha ; r, df)\sqrt{\frac{MS_E}{\tilde{n}}}$$

เมื่อ q แทน ค่าที่ได้จากตาราง Studentized Range Statistic

MS_E แทน ความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนในตารางการวิเคราะห์

$\tilde{n}$ แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและการแปลความหมาย ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าทดสอบนัยสำคัญคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

F แทน ค่าทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

df แทน ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)

P แทน จำนวนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงที่ต้องการเปรียบเทียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปการบรรยายและตารางตามลำดับดังนี้

1. ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ตอนที่ 1 ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ รายละเอียดดังแสดงไว้ในตาราง 4 - 5

1.1 บริการทั้งหมดมี 29 ประเภท บริการบางประเภทห้องสมุดบางแห่งไม่ได้จัดให้บริการกับผู้ใช้ (ตาราง 4) บริการพื้นฐานทั่วไปห้องสมุดจะมีให้บริการกับผู้ใช้ ได้แก่ การเป็นสมาชิกห้องสมุด บริการยืม - คืนหนังสือทั่วไป การให้ยืมหนังสือสำรอง การให้จองหนังสือ (ที่ผู้อื่นยืมไป) การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์) การตอบคำถามทางวิชาการ การช่วยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรม (รายชื่อเอกสาร) เฉพาะเรื่องการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้ การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้ การสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้ร้องขอ การยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ส่วนบริการบางประเภทที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้จัดให้บริการกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแปล การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)

ตาราง 4 ประเภทของบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ และประเภทบริการที่ห้องสมุดไม่ได้จัดให้บริการกับผู้ใช้

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8			
	ไม่มีบริการ	ร้อยละ	มีบริการ	ร้อยละ
1. การเป็นสมาชิกห้องสมุด			8	100
2. การยืม - คืนหนังสือทั่วไป			8	100
3. การยืม - คืนหนังสืออ้างอิงและเอกสารพิเศษ	1	12.5	7	87.5
4. การให้ยืมหนังสือสำรอง (RESERVED BOOK)			8	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8			
	ไม่มีบริการ	ร้อยละ	มีบริการ	ร้อยละ
5. การให้จองหนังสือ(ที่ผู้อื่นยืมไป)			8	100
6. การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์)			8	100
7. การถ่ายเอกสารตามที่ผู้ใช้ร้องขอ	2	25	6	75
8. การตอบคำถามทางวิชาการ			8	100
9. การช่วยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล			8	100
10. การแปล	7	87.5	1	12.5
11. การปฐมนิเทศรวมการนำชมห้องสมุด	1	12.5	7	87.5
12. การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด			8	100
13. การรับฝากสิ่งของ	1	12.5	7	87.5
14. การรวบรวมบรรณานุกรม(รายชื่อเอกสาร) เฉพาะเรื่อง			8	100
15. การจัดทำสารบัญวารสารตามความสนใจของผู้ใช้	1	12.5	7	87.5
16. การคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI)ตามความต้องการของผู้ใช้	2	25	6	75
17. การจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้			8	100
18. การจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)	2	25	6	75

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8			
	ไม่มีบริการ	ร้อยละ	มีบริการ	ร้อยละ
19. การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้			8	100
20. การสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้ร้องขอ			8	100
21. การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ตามที่ผู้ใช้ร้องขอ	4	50	4	50
22. การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมตามที่ผู้ใช้ร้องขอ	3	37.5	5	62.5
23. การทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะส่งให้ผู้ใช้	1	12.5	7	87.5
24. การยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ			8	100
25. การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	1	12.5	7	87.5
26. การยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	5	62.5	3	37.5
27. บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุดในต่างประเทศ	3	37.5	5	62.5
28. การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	6	75	2	25
29. การให้ยืมสื่อโสตทัศนวัสดุเช่น สไลด์ เทปเสียง ฯลฯ	1	12.5	7	87.5

1.2 บริการที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการกับผู้ใช้บริการ มี 29 ประเภท มีทั้งบริการแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย (ตาราง 5) บริการแบบให้เปล่า ได้แก่ การให้ยืมหนังสือสำรอง การให้จองหนังสือที่ผู้อื่นยืมไป การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด การรับฝากสิ่งของ การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้ การทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะส่งให้ผู้ใช้ ส่วนบริการที่มีการคิดค่าใช้จ่าย ได้แก่ การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการทั้งแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย (โดยดูจากสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จะได้รับบริการแบบให้เปล่า ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา หรือบุคคลภายนอกจะคิดค่าใช้จ่าย) ได้แก่ การยืม - คืนหนังสือทั่วไป การยืม - คืนหนังสืออ้างอิง และเอกสารพิเศษ การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์) การตอบคำถามทางวิชาการ การจัดทำสารบัญวารสารตามความสนใจของผู้ใช้ การจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้ และการให้ยืมสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น สไลด์ เทปเสียง

ตาราง 5 บริการที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการกับผู้ใช้บริการ มีทั้งบริการแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8 มีบริการ					
	ให้เปล่า	ร้อยละ	คิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ	ให้เปล่าและ* คิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ
1. การเป็นสมาชิกห้องสมุด			4	50	4	50
2. การยืม - คืนหนังสือทั่วไป			1	12.5	7	87.5
3. การยืม - คืนหนังสืออ้างอิงและเอกสารพิเศษ			1	12.5	6	75
4. การให้ยืมหนังสือสำรอง (RESERVED BOOK)	8	100				
5. การให้จองหนังสือ(ที่ผู้อื่นยืมไป)	8	100				

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8					
	มีบริการ					
	ให้เปล่า	ร้อยละ	คิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ	ให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ
6. การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์)			1	12.5	7	87.5
7. การถ่ายเอกสารตามที่ผู้ใช้ร้องขอ	1	12.5	5	62.5		
8. การตอบคำถามทางวิชาการ			1	12.5	7	87.5
9. การช่วยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล			3	37.5	5	62.5
10. การแปล			1	12.5		
11. การปฐมนิเทศรวมการนำชมห้องสมุด	7	87.5				
12. การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด	8	100				
13. การรับฝากสิ่งของ	7	87.5				
14. การรวบรวมบรรณานุกรม(รายชื่อเอกสาร) เฉพาะเรื่อง			3	37.5	5	62.5
15. การจัดทำสารบัญวารสารตามความสนใจของผู้ใช้			1	12.5	6	75
16. การคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI)ตามความต้องการของผู้ใช้			1	12.5	5	62.5
17. การจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้			1	12.5	7	87.5
18. การจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)			4	50	2	25
19. การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	8	100				
20. การสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้ร้องขอ			5	62.5	3	37.5

ตาราง 5 (ต่อ)

ประเภทบริการในห้องสมุดซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	จำนวนห้องสมุด N = 8					
	มีบริการ					
	ให้เปล่า	ร้อยละ	คิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ	ให้เปล่าและ* คิดค่าใช้จ่าย	ร้อยละ
21. การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ตามที่ผู้ใช้ร้องขอ			4	50		
22. การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมตามที่ผู้ใช้ร้องขอ			4	50	1	12.5
23. การทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะส่งให้ผู้ใช้	7	87.5				
24. การยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	4	50	4	50		
25. การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ			7	87.5		
26. การยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ			3	37.5		
27. บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุดในต่างประเทศ			4	50	1	12.5
28. การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	1	12.5	1	12.5		
29. การให้ยืมสื่อโสตทัศนวัสดุเช่น สไลด์ เทปเสียง ฯลฯ			1	12.5	6	75

* บริการแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย จะดูจากสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย จะได้รับบริการแบบให้เปล่า ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาหรือบุคคลภายนอกจะคิดค่าใช้จ่าย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ (ตาราง 6-12)

2.1 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐโดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนบรรณารักษ์ของเอกชนมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยรวมทั้งของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากได้แก่ ผลลัพท์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ ผู้ใช้ไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles) ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ต้องจัดหามาในราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ ข้อที่เห็นด้วยปานกลาง คือ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ ผู้ให้บริการ (ห้องสมุด) ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง

ตาราง 6 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษเป็นต้น	4.28	0.85	มากที่สุด	3.90	1.03	มาก	4.09	0.96	มาก
2. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ	4.10	0.78	มาก	3.60	1.24	มาก	3.85	1.06	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ	3.58	0.98	มาก	3.28	1.13	ปานกลาง	3.43	1.06	ปานกลาง
4. ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล	3.83	0.98	มาก	3.68	0.97	มาก	3.75	0.97	มาก
5. ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ	3.38	1.25	ปานกลาง	3.58	1.24	มาก	3.48	1.24	ปานกลาง
6. ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด	3.50	1.11	ปานกลาง	3.38	1.25	ปานกลาง	3.44	1.18	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
7. ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง	3.68	1.14	มาก	3.43	1.43	ปานกลาง	3.55	1.29	มาก
8. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	3.53	1.01	มาก	3.40	1.26	ปานกลาง	3.46	1.14	ปานกลาง
9. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles)	3.83	1.13	มาก	3.60	1.22	มาก	3.71	1.17	มาก
10. ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต	3.90	0.98	มาก	3.08	1.25	ปานกลาง	3.49	1.19	ปานกลาง
11. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง	3.90	1.19	มาก	3.23	1.37	ปานกลาง	3.56	1.32	มาก
12. การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์	4.15	0.86	มาก	4.03	1.07	มาก	4.09	0.97	มาก
13. การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วยราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม	4.25	0.81	มาก	3.98	1.10	มาก	4.11	0.98	มาก

เอกสารต้นฉบับ ไม่มีหน้านี้

บรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ (ตาราง 7) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
ปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ	3.82	0.68	2.00*
	บรรณารักษ์ของเอกชน	3.49	0.76	

* $P > .05$ ($t_{.05,80} = 1.658$)

2.2 ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์โดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ห้องสมุดจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles) การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ บริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วย

ราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม ห้องสมุดต้องจัดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ ส่วนข้อที่เห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษ เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง

ตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษเป็นต้น	3.97	1.00	มาก	3.14	1.15	ปานกลาง	3.52	1.24	มาก	3.25	1.13	ปานกลาง	3.47	1.18	ปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ	3.74	1.18	มาก	3.39	1.24	ปานกลาง	3.38	1.27	ปานกลาง	3.28	1.22	ปานกลาง	3.45	1.24	ปานกลาง
3. ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ	3.75	1.12	มาก	3.55	1.26	มาก	3.62	1.23	มาก	3.45	1.22	ปานกลาง	3.59	1.21	มาก
4. ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล	3.81	0.93	มาก	3.28	1.23	ปานกลาง	3.67	1.05	มาก	3.09	1.23	ปานกลาง	3.46	1.15	ปานกลาง
5. ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ	3.61	1.16	มาก	3.17	1.24	ปานกลาง	3.44	1.21	ปานกลาง	2.97	1.21	ปานกลาง	3.30	1.23	ปานกลาง
6. ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด	3.96	0.96	มาก	3.16	1.25	ปานกลาง	3.55	1.14	มาก	3.49	1.30	ปานกลาง	3.54	1.20	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
7. ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง	3.95	0.89	มาก	3.47	1.27	ปานกลาง	3.92	1.04	มาก	3.68	1.14	มาก	3.76	1.11	มาก
8. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	3.96	1.04	มาก	3.45	1.31	ปานกลาง	3.63	1.28	มาก	3.67	1.28	มาก	3.68	1.24	มาก
9. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facsimiles)	3.79	1.03	มาก	3.47	1.16	ปานกลาง	3.70	1.16	มาก	3.37	1.17	ปานกลาง	3.58	1.14	มาก
10. ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเช่น เช่ววิทยากรมาสาธิต	3.46	0.99	ปานกลาง	3.13	1.20	ปานกลาง	3.18	1.15	ปานกลาง	3.12	1.04	ปานกลาง	3.22	1.10	ปานกลาง
11. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง	3.42	0.96	ปานกลาง	3.42	1.18	ปานกลาง	3.57	1.16	มาก	3.13	1.14	ปานกลาง	3.39	1.12	ปานกลาง
12. การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์	3.63	1.02	มาก	3.74	1.26	มาก	3.85	1.11	มาก	3.46	0.96	ปานกลาง	3.67	1.10	มาก
13. การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วยราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม	3.54	1.10	มาก	3.57	1.20	มาก	3.75	1.05	มาก	3.19	1.12	ปานกลาง	3.52	1.13	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
14. ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเนื่องการจัดบริการ	3.42	1.06	ปานกลาง	3.30	1.19	ปานกลาง	3.46	1.12	ปานกลาง	3.26	0.95	ปานกลาง	3.36	1.08	มาก
15. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ	3.15	0.97	ปานกลาง	2.95	1.21	ปานกลาง	3.14	1.14	ปานกลาง	3.03	1.05	ปานกลาง	3.07	1.10	ปานกลาง
16. ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้	3.19	0.99	ปานกลาง	2.96	1.11	ปานกลาง	3.21	1.13	ปานกลาง	2.87	1.14	ปานกลาง	3.06	1.10	ปานกลาง
17. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่าง ห้องสมุดภายในประเทศ	3.09	1.18	ปานกลาง	3.31	1.25	ปานกลาง	3.23	1.24	ปานกลาง	3.04	1.11	ปานกลาง	3.17	1.20	ปานกลาง
18. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง	3.20	1.05	ปานกลาง	3.28	1.20	ปานกลาง	3.42	1.32	ปานกลาง	3.11	1.14	ปานกลาง	3.25	1.18	ปานกลาง
รวม	3.59	0.64	มาก	3.31	0.71	ปานกลาง	3.52	0.71	มาก	3.25	0.71	ปานกลาง	3.42	0.71	ปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ (ตาราง 9) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ นิวแมน-คูลส์ ดังปรากฏผลในตาราง 10

ตาราง 9 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.0647	3.0216	6.2722**	0.0004
	ภายในกลุ่ม	458	220.6367	0.4817		
	รวม	461	229.7014			

** P > .05

ตาราง 10 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของนิวแมน-คูลส์ พบว่าผู้ใช้ที่เป็น บุคคลทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.2476) และนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 3.3145) มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ แตกต่างกับอาจารย์ ($\bar{X}$ = 3.5900) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X}$ = 3.5171) มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ แตกต่างกับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ($\bar{X}$ = 3.3145) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคคลทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.2476) มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการแตกต่างกับนักศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X}$ =3.5171) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น พบว่ามีความ

คิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ		อาจารย์	นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี	บุคคลทั่วไป
	$\bar{X}$	3.5900	3.3145	3.5171	3.2476
อาจารย์	3.5900	-	-0.2755*	-0.0729	-0.3424*
นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	3.3145		-	-0.2026*	-0.0669
นักศึกษาปริญญาตรี	3.5171			-	-0.2695*
บุคคลทั่วไป	3.2476				-

2.3 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์โดยเฉลี่ยเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ส่วนผู้ใช้มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยรวมทั้งของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากได้แก่ ผลลัพท์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles) การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ต้องจัดหามาในราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม ข้อที่เห็นด้วยปานกลาง คือ ผู้ใช้ไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลา

ปกติ ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง

ตาราง 11 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษเป็นต้น	4.09	0.96	มาก	3.47	1.18	ปานกลาง	3.56	1.17	มาก
2. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ	3.85	1.06	มาก	3.45	1.24	ปานกลาง	3.51	1.22	มาก
3. ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ	3.43	1.06	ปานกลาง	3.59	1.21	มาก	3.57	1.19	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
4. ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล	3.75	0.97	มาก	3.46	1.15	ปานกลาง	3.50	1.13	ปานกลาง
5. ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ	3.48	1.24	ปานกลาง	3.30	1.23	ปานกลาง	3.33	1.23	ปานกลาง
6. ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด	3.44	1.18	ปานกลาง	3.54	1.20	มาก	3.52	1.20	มาก
7. ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง	3.55	1.29	มาก	3.76	1.11	มาก	3.73	1.14	มาก
8. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	3.46	1.14	ปานกลาง	3.68	1.24	มาก	3.64	1.23	มาก
9. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles)	3.71	1.17	มาก	3.58	1.14	มาก	3.60	1.15	มาก
10. ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต	3.49	1.19	ปานกลาง	3.22	1.11	ปานกลาง	3.25	1.12	ปานกลาง
11. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง	3.56	1.32	มาก	3.39	1.12	ปานกลาง	3.41	1.15	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
12. การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์	4.09	0.97	มาก	3.67	1.10	มาก	3.73	1.09	มาก
13. การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วยราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม	4.11	0.97	มาก	3.52	1.13	มาก	3.61	1.13	มาก
14. ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ	3.99	1.02	มาก	3.36	1.08	ปานกลาง	3.45	1.10	ปานกลาง
15. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ	3.55	1.20	มาก	3.07	1.10	ปานกลาง	3.14	1.12	ปานกลาง
16. ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้	3.40	1.19	ปานกลาง	3.06	1.10	ปานกลาง	3.11	1.12	ปานกลาง
17. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่าง ห้องสมุดภายในประเทศ	3.44	1.19	ปานกลาง	3.17	1.20	ปานกลาง	3.21	1.20	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยที่ควรใช้ประกอบการพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
18. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง	3.41	1.18	ปานกลาง	3.25	1.18	ปานกลาง	3.28	1.18	ปานกลาง
รวม	3.65	0.73	มาก	3.42	0.71	ปานกลาง	3.45	0.71	ปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ (ตาราง 12) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตรงตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
ปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ	บรรณารักษ์	3.65	0.73	2.69*
	ผู้ใช้บริการ	3.42	0.71	

*P >.01 ($t_{.01,542}$ =2.326)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ (ตาราง 13-17)

3.1 บรรณารักษ์ของรัฐมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก สำหรับบรรณารักษ์ของเอกชนมีความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นโดยรวมของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการช่วยค้นคว้า บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้ บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล

ซีดี-รอมให้ผู้ใช้ บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) ส่วนบริการที่เห็นด้วยน้อยคือ บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์ บริการให้ยืมหนังสือสำรอง บริการให้จองหนังสือ บริการตอบคำถาม บริการแปล บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการให้ยืมแผนที่ (Map) บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster) บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File) ส่วนข้ออื่นๆ บรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 13 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	2.00	1.15	น้อย	2.33	1.35	น้อย	2.16	1.26	น้อย
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	2.05	1.26	น้อย	2.20	1.29	น้อย	2.13	1.27	น้อย
3. บริการให้จองหนังสือ	1.85	1.17	น้อย	2.15	1.29	น้อย	2.00	1.23	น้อย
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	2.83	1.41	ปานกลาง	2.55	1.38	ปานกลาง	2.69	1.39	ปานกลาง
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.33	0.80	มาก	4.33	0.83	มาก	4.33	0.81	มาก
6. บริการตอบคำถาม	2.28	1.40	ปานกลาง	2.08	1.37	น้อย	2.18	1.38	น้อย
7. บริการช่วยค้นคว้า	4.43	0.81	มาก	4.00	1.20	มาก	4.21	1.04	มาก
8. บริการแปล	1.73	1.11	น้อย	1.98	1.40	น้อย	1.85	1.26	น้อย
9. บริการนำชมห้องสมุด	1.70	1.04	น้อย	1.80	1.29	น้อย	1.75	1.63	น้อย
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	1.93	1.16	น้อย	2.05	1.41	น้อย	1.99	1.29	น้อย

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ	3.70	1.11	มาก	3.28	1.34	มาก	3.49	1.24	ปานกลาง
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้	3.10	1.36	ปานกลาง	2.98	1.42	ปานกลาง	3.04	1.38	ปานกลาง
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้	3.55	1.36	มาก	3.38	1.29	ปานกลาง	3.46	1.32	ปานกลาง
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	2.80	1.38	ปานกลาง	2.93	1.40	ปานกลาง	2.86	1.38	ปานกลาง
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	4.10	1.00	มาก	3.75	1.21	มาก	3.93	1.12	มาก
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)	3.08	1.23	ปานกลาง	2.70	1.42	ปานกลาง	2.89	1.33	ปานกลาง
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	3.98	1.05	มาก	3.33	1.31	ปานกลาง	3.65	1.22	มาก
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้	3.98	1.05	มาก	3.33	1.31	ปานกลาง	3.65	1.22	มาก
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	4.33	0.92	มาก	3.75	1.35	มาก	4.04	1.18	มาก
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	4.13	1.04	มาก	3.95	1.15	มาก	4.04	1.10	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.20	1.24	ปานกลาง	3.03	1.46	ปานกลาง	3.11	1.35	ปานกลาง
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.33	1.35	ปานกลาง	3.28	1.40	ปานกลาง	3.30	1.36	ปานกลาง
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.03	1.03	มาก	3.75	1.13	มาก	3.89	1.08	มาก
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.95	1.06	มาก	4.08	1.10	มาก	4.01	1.07	มาก
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.20	1.02	มาก	4.23	0.89	มาก	4.21	0.95	มาก
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	4.13	0.85	มาก	3.88	1.22	มาก	4.00	1.06	มาก
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)	2.53	1.18	ปานกลาง	2.70	1.49	ปานกลาง	2.61	1.34	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	2.63	1.19	ปานกลาง	2.80	1.49	ปานกลาง	2.71	1.34	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	2.48	1.13	น้อย	2.70	1.42	ปานกลาง	2.59	1.28	ปานกลาง
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	2.40	1.19	น้อย	2.53	1.47	ปานกลาง	2.46	1.33	น้อย

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	2.50	1.20	น้อย	2.70	1.43	ปานกลาง	2.60	1.32	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	2.68	1.23	ปานกลาง	2.80	1.45	ปานกลาง	2.74	1.34	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.33	1.10	น้อย	2.55	1.48	ปานกลาง	2.44	1.30	น้อย
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	2.58	1.24	ปานกลาง	2.78	1.46	ปานกลาง	2.68	1.35	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	2.63	1.21	ปานกลาง	2.53	1.47	ปานกลาง	2.58	1.34	ปานกลาง
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	2.75	1.24	ปานกลาง	2.85	1.51	ปานกลาง	2.80	1.37	ปานกลาง
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File)	2.33	1.12	น้อย	2.53	1.48	ปานกลาง	2.43	1.31	น้อย
รวม	3.20	0.68	ปานกลาง	3.10	0.90	ปานกลาง	3.15	0.80	ปานกลาง

บรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ (ตาราง 14) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
การให้บริการตามรูปแบบเดิมตามที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์	บรรณารักษ์ของรัฐ	3.00	0.61	0.32
	บรรณารักษ์ของเอกชน	2.95	0.84	

3.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์โดยเฉลี่ยเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมาก ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) บริการที่เห็นด้วยน้อย ได้แก่ บริการนำชมห้องสมุด ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	3.27	1.14	ปานกลางปาน	2.83	1.37	ปานกลางปาน	2.63	1.40	ปานกลางปาน	2.94	1.38	ปานกลางปาน	2.91	1.34	ปานกลางปาน
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	3.15	1.28	กลางปาน	2.75	1.36	กลางปาน	2.73	1.30	กลางปาน	2.99	1.28	กลางปาน	2.90	1.28	กลางปาน
3. บริการให้จองหนังสือ	3.22	1.24	กลางปาน	2.69	1.43	กลางปาน	2.55	1.30	กลางปาน	2.88	1.31	กลางปาน	2.83	1.34	กลางปาน
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	3.21	1.03	กลางปาน	2.96	1.22	กลางปาน	2.67	1.29	กลางปาน	2.96	1.24	กลางปาน	2.94	1.21	กลางปาน
5. บริการถ่ายเอกสาร	3.53	1.05	มากปาน	3.85	1.14	มากปาน	3.56	1.26	กลางปาน	3.53	1.18	มากปาน	3.62	1.17	มากปาน
6. บริการตอบคำถาม	3.03	1.21	กลางปาน	2.78	1.58	กลางปาน	2.70	1.42	กลางปาน	2.78	1.47	กลางปาน	2.82	1.43	กลางปาน
7. บริการช่วยค้นคว้า	3.06	1.13	กลางปาน	3.06	1.52	กลาง	2.96	1.46	กลาง	2.96	1.48	กลางปาน	3.01	1.40	กลางปาน
8. บริการแปล	3.15	1.10	กลางปาน	3.57	1.20	มากปาน	3.62	1.16	มากปาน	3.39	1.26	กลางปาน	3.44	1.19	กลาง
9. บริการนำชมห้องสมุด	2.66	1.06	กลางปาน	2.37	1.25	กลางปาน	2.53	1.35	กลางปาน	2.41	1.27	กลางปาน	2.49	1.24	น้อยปาน
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	2.91	1.25	กลาง	2.60	1.49	กลาง	2.58	1.38	กลาง	2.64	1.36	กลาง	2.68	1.37	กลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
11. บริการรับฝากสิ่งของให้			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
กับผู้ใช้บริการ	2.91	1.19	กลาง	2.65	1.50	กลาง	2.53	1.35	กลาง	2.69	1.35	กลาง	2.69	1.35	กลาง
12. บริการรวบรวมบรรณา			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
นุกรมให้กับผู้ใช้	3.06	1.08	กลาง	3.07	1.31	กลาง	2.87	1.26	กลาง	2.97	1.27	กลาง	2.99	1.23	กลาง
13. บริการจัดทำสารบัญ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
วารสารให้กับผู้ใช้	3.20	1.17	กลาง	3.16	1.32	กลาง	2.88	1.34	กลาง	3.01	1.37	กลาง	3.06	1.30	กลาง
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	3.34	1.16	กลาง	3.50	1.19	กลาง	3.20	1.22	กลาง	3.18	1.39	กลาง	3.30	1.25	กลาง
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสาร			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
และหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	3.18	1.14	กลาง	3.20	1.29	กลาง	2.90	1.40	กลาง	2.96	1.35	กลาง	3.06	1.30	กลาง
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือ												ปาน			ปาน
(document delivery)	3.58	0.96	มาก	3.57	1.16	มาก	3.53	1.15	มาก	3.29	1.38	กลาง	3.49	1.17	กลาง
17. บริการทำรายชื่อหนังสือ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ใหม่ส่งให้ผู้ใช้	3.02	1.16	กลาง	3.18	1.24	กลาง	2.84	1.18	กลาง	3.17	1.30	กลาง	3.05	1.23	กลาง
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
บัตรให้กับผู้ใช้	3.28	0.97	กลาง	2.97	1.24	กลาง	2.84	1.19	กลาง	2.91	1.18	กลาง	3.00	1.16	กลาง
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วย			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	3.35	0.96	กลาง	3.39	1.17	กลาง	3.11	1.14	กลาง	3.04	1.21	กลาง	3.22	1.13	กลาง
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	3.33	1.06	กลาง	3.31	1.18	กลาง	3.18	1.14	กลาง	2.89	1.20	กลาง	3.18	1.16	กลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
21. บริการทำรายชื่อหนังสือให้พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.30	1.23	ปานกลาง	3.36	1.22	ปานกลาง	3.76	1.12	ปานกลาง	2.96	1.37	ปานกลาง	3.09	1.25	ปานกลาง
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.35	1.08	ปานกลาง	3.43	1.26	ปานกลาง	3.04	1.18	ปานกลาง	3.25	1.17	ปานกลาง	3.27	1.18	ปานกลาง
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	3.57	1.00	มาก	3.44	1.29	ปานกลาง	3.37	1.24	ปานกลาง	3.43	1.15	ปานกลาง	3.45	1.17	ปานกลาง
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.58	1.09	มาก	3.56	1.22	มาก	3.29	1.16	ปานกลาง	3.32	1.19	ปานกลาง	3.44	1.17	ปานกลาง
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	3.36	1.16	ปานกลาง	3.57	1.19	มาก	3.53	1.17	มาก	3.52	1.11	มาก	3.50	1.16	ปานกลาง
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	3.31	1.16	ปานกลาง	3.76	1.06	ปานกลาง	3.42	1.23	ปานกลาง	3.58	1.18	ปานกลาง	3.52	1.17	ปานกลาง
27. บริการให้ยืมเทปคลัย (Cassette Tape)	3.09	1.11	ปานกลาง	3.18	1.38	ปานกลาง	2.90	1.28	ปานกลาง	2.90	1.28	ปานกลาง	3.04	1.28	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	2.96	1.07	ปานกลาง	3.05	1.28	ปานกลาง	2.88	1.25	ปานกลาง	2.88	1.25	ปานกลาง	2.95	1.22	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	2.85	1.03	ปานกลาง	2.97	1.22	ปานกลาง	2.78	1.20	ปานกลาง	2.83	1.28	ปานกลาง	2.86	1.18	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	3.00	1.05	ปานกลาง	2.96	1.32	ปานกลาง	2.68	1.20	ปานกลาง	2.80	1.20	ปานกลาง	2.86	1.20	ปานกลาง
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	2.82	1.03	ปานกลาง	3.08	1.29	ปานกลาง	2.77	1.21	ปานกลาง	3.12	1.25	ปานกลาง	2.95	1.21	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	2.91	1.01	ปานกลาง	3.21	1.31	ปานกลาง	2.75	1.25	ปานกลาง	3.07	1.28	ปานกลาง	2.98	1.23	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.89	0.99	ปานกลาง	2.94	1.35	ปานกลาง	2.68	1.24	ปานกลาง	2.78	1.21	ปานกลาง	2.81	1.21	ปานกลาง
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	3.16	1.12	ปานกลาง	3.12	1.35	ปานกลาง	2.87	1.25	ปานกลาง	3.05	1.23	ปานกลาง	3.05	1.24	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	3.12	1.19	ปานกลาง	2.99	1.31	ปานกลาง	2.80	1.26	ปานกลาง	3.00	1.20	ปานกลาง	2.97	1.24	ปานกลาง
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	3.12	1.08	ปานกลาง	3.21	1.39	ปานกลาง	2.93	1.29	ปานกลาง	3.17	1.30	ปานกลาง	3.10	1.27	ปานกลาง
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File)	3.03	1.06	ปานกลาง	2.92	1.39	ปานกลาง	2.80	1.30	ปานกลาง	2.83	1.25	ปานกลาง	2.89	1.25	ปานกลาง
รวม	3.16	0.69	ปานกลาง	3.14	0.89	ปานกลาง	2.94	0.78	ปานกลาง	3.03	0.88	ปานกลาง	3.06	0.82	ปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ (ตาราง 16) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การให้บริการตามรูปแบบเดิม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.7113	1.2371	1.8593	0.1357
	ภายในกลุ่ม	458	304.7408	0.6654		
	รวม	461	308.4521			

3.3 บรรฌารักษ์มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก สำหรับผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นโดยรวมของบรรฌารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการแปล บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery) บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) ส่วนบริการที่เห็นด้วยน้อยคือ บริการนำชมห้องสมุด ส่วนข้ออื่นๆ บรรฌารักษ์และผู้ใช้บริการเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 17 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	2.16	1.26	น้อย	2.91	1.34	ปานกลาง	2.80	1.36	ปานกลาง
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	2.13	1.27	น้อย	2.90	1.28	ปานกลาง	2.79	1.30	ปานกลาง
3. บริการให้จองหนังสือ	2.00	1.23	น้อย	2.83	1.34	ปานกลาง	2.71	1.36	ปานกลาง
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	2.69	1.39	ปานกลาง	2.94	1.21	ปานกลาง	2.91	1.24	ปานกลาง
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.33	0.81	มาก	3.62	1.17	มาก	3.72	1.15	มาก
6. บริการตอบคำถาม	2.18	1.38	น้อย	2.82	1.43	ปานกลาง	2.73	1.44	ปานกลาง
7. บริการช่วยค้นคว้า	2.39	1.40	น้อย	3.01	1.40	ปานกลาง	2.92	1.42	ปานกลาง
8. บริการแปล	4.21	1.04	มาก	3.44	1.19	ปานกลาง	3.55	1.20	มาก
9. บริการนำชมห้องสมุด	1.85	1.26	น้อย	2.49	1.24	น้อย	2.40	1.27	น้อย
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	1.75	1.16	น้อย	2.68	1.37	ปานกลาง	2.54	1.38	ปานกลาง
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ	1.99	1.29	น้อย	2.69	1.35	ปานกลาง	2.59	1.37	ปานกลาง
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้	3.49	1.24	ปานกลาง	2.99	1.23	ปานกลาง	3.06	1.25	ปานกลาง
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้	3.04	1.38	ปานกลาง	3.06	1.30	ปานกลาง	3.06	1.31	ปานกลาง
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	3.46	1.32	ปานกลาง	3.30	1.25	ปานกลาง	3.33	1.26	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	2.86	1.38	ปานกลาง	3.06	1.30	ปานกลาง	3.03	1.32	ปานกลาง
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)	3.93	1.12	มาก	3.49	1.17	ปานกลาง	3.56	1.18	มาก
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	2.89	1.33	ปานกลาง	3.05	1.23	ปานกลาง	3.03	1.24	ปานกลาง
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้	3.65	1.22	มาก	3.00	1.16	ปานกลาง	3.09	1.19	ปานกลาง
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	4.04	1.18	มาก	3.22	1.13	ปานกลาง	3.34	1.17	ปานกลาง
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	4.04	1.10	มาก	3.18	1.16	ปานกลาง	3.30	1.19	ปานกลาง
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.11	1.35	ปานกลาง	3.09	1.25	ปานกลาง	3.09	1.27	ปานกลาง
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.30	1.36	ปานกลาง	3.27	1.18	ปานกลาง	3.27	1.21	ปานกลาง
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	3.89	1.08	มาก	3.45	1.17	ปานกลาง	3.51	1.17	มาก
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	4.01	1.07	มาก	3.44	1.17	ปานกลาง	3.52	1.17	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.21	0.95	มาก	3.50	1.16	ปานกลาง	3.60	1.16	มาก
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	4.00	1.06	มาก	3.52	1.17	มาก	3.59	1.17	มาก
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)	2.61	1.34	ปานกลาง	3.04	1.28	ปานกลาง	2.98	1.30	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	2.71	1.34	ปานกลาง	2.95	1.22	ปานกลาง	2.92	1.24	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	2.59	1.28	ปานกลาง	2.86	1.18	ปานกลาง	2.82	1.20	ปานกลาง
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	2.46	1.33	น้อย	2.86	1.20	ปานกลาง	2.80	1.23	ปานกลาง
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	2.60	1.32	ปานกลาง	2.95	1.21	ปานกลาง	2.89	1.23	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	2.74	1.34	ปานกลาง	2.98	1.23	ปานกลาง	2.95	1.24	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.44	1.30	น้อย	2.81	1.21	ปานกลาง	2.75	1.23	ปานกลาง
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	2.68	1.35	ปานกลาง	3.05	1.24	ปานกลาง	2.99	1.26	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	2.58	1.34	ปานกลาง	2.97	1.24	ปานกลาง	2.92	1.27	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	2.80	1.37	ปานกลาง	3.10	1.27	ปานกลาง	3.06	1.29	ปานกลาง
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File)	2.43	1.31	น้อย	2.89	1.25	ปานกลาง	2.82	1.27	ปานกลาง
รวม	2.98	0.73	ปานกลาง	3.06	0.82	ปานกลาง	3.05	0.81	ปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ (ตาราง 18) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
การให้บริการตามรูปแบบเดิมตามที่กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์	บรรณารักษ์	2.98	0.73	-0.96
	ผู้ใช้บริการ	3.06	0.82	

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย (ตาราง 19-23)

4.1 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยถึงเห็นด้วยมาก ส่วนบรรณารักษ์ของเอกชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก สำหรับความคิดเห็นโดยรวมทั้งของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมาก ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร บริการแปล บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้ บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI) ส่งให้ผู้ใช้ บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery) บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้ บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) บริการที่เห็นด้วยน้อยได้แก่ บริการให้จองหนังสือ บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ ส่วนข้ออื่นๆ เห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 19 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์ของรัฐและบรรณารักษ์ของเอกชนที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	2.30	1.32	น้อย	2.80	1.44	ปานกลาง	2.55	1.40	ปานกลาง
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	2.30	1.30	น้อย	2.78	1.42	ปานกลาง	2.54	1.38	ปานกลาง
3. บริการให้จองหนังสือ	2.28	1.36	น้อย	2.55	1.47	ปานกลาง	2.41	1.41	น้อย

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	2.85	1.41	ปานกลาง	2.88	1.40	ปานกลาง	2.86	1.39	ปานกลาง
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.30	0.69	มาก	3.98	1.07	มาก	4.14	0.91	มาก
6. บริการตอบคำถาม	2.73	1.43	ปานกลาง	2.73	1.68	ปานกลาง	2.73	1.55	ปานกลาง
7. บริการช่วยค้นคว้า	2.93	1.46	ปานกลาง	2.65	1.58	ปานกลาง	2.79	1.52	ปานกลาง
8. บริการแปล	4.40	0.78	มาก	4.05	0.99	มาก	4.23	0.90	มาก
9. บริการนำชมห้องสมุด	1.95	1.18	น้อย	2.20	1.47	น้อย	2.08	1.33	น้อย
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	1.95	1.15	น้อย	2.00	1.41	น้อย	1.98	1.28	น้อย
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ	1.93	1.10	น้อย	1.95	1.30	น้อย	1.94	1.19	น้อย
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้	3.85	1.08	มาก	3.18	1.38	ปานกลาง	3.51	1.27	มาก
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้	3.43	1.28	ปานกลาง	2.93	1.44	ปานกลาง	3.18	1.38	ปานกลาง
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	4.05	0.96	มาก	3.45	1.38	ปานกลาง	3.75	1.22	มาก
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	3.35	1.44	มาก	2.88	1.52	ปานกลาง	3.11	1.49	ปานกลาง
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)	4.28	0.85	มาก	4.00	1.15	มาก	4.14	1.02	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	3.00	1.41	ปานกลาง	3.10	1.52	ปานกลาง	3.05	1.46	ปานกลาง
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้	4.08	1.05	มาก	3.68	1.33	มาก	3.88	1.21	มาก
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	4.43	0.84	มาก	3.90	1.22	มาก	4.16	1.07	มาก
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	4.33	0.86	มาก	4.00	1.09	มาก	4.16	0.99	มาก
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.78	1.14	มาก	3.33	1.46	ปานกลาง	3.55	1.32	มาก
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.75	1.26	มาก	3.48	1.40	ปานกลาง	3.61	1.33	มาก
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.23	0.89	มาก	3.95	1.08	มาก	4.09	1.00	มาก
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	4.10	0.78	มาก	3.90	1.01	มาก	4.00	0.90	มาก
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.35	0.77	มาก	4.15	0.98	มาก	4.25	0.88	มาก
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	4.35	0.77	มาก	3.75	1.32	มาก	4.05	1.11	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)	2.68	1.29	ปานกลาง	2.88	1.44	ปานกลาง	2.78	1.36	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	2.88	1.28	ปานกลาง	2.80	1.38	ปานกลาง	2.84	1.33	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	2.65	1.31	ปานกลาง	2.83	1.38	ปานกลาง	2.74	1.34	ปานกลาง
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	2.55	1.30	ปานกลาง	2.65	1.42	ปานกลาง	2.60	1.36	ปานกลาง
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	2.60	1.34	ปานกลาง	2.90	1.37	ปานกลาง	2.75	1.35	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	2.88	1.30	ปานกลาง	2.85	1.41	ปานกลาง	2.86	1.35	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.48	1.32	น้อย	2.65	1.41	ปานกลาง	2.56	1.36	ปานกลาง
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	2.58	1.26	ปานกลาง	2.83	1.41	ปานกลาง	2.70	1.34	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	2.65	1.29	ปานกลาง	2.70	1.38	ปานกลาง	2.68	1.33	ปานกลาง
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	2.85	1.21	ปานกลาง	2.90	1.39	ปานกลาง	2.88	1.30	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ			บรรณารักษ์ของเอกชน			n = 80		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
37. บริการให้ยืมภาพผนัก (Picture File)	2.48	1.32	น้อย	2.58	1.38	ปานกลาง	2.53	1.34	ปานกลาง
รวม	4.09	0.68	ปานกลาง	3.10	0.90	ปานกลาง	3.15	0.80	ปานกลาง

บรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย (ตาราง 20) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ด้านการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
การให้บริการโดยปรับปรุงบริการ	บรรณารักษ์ของรัฐ	3.20	0.68	0.56
เดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย	บรรณารักษ์ของเอกชน	3.10	0.90	

4.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการคิดค่าบริการในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์โดยเฉลี่ยเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเห็นด้วยน้อยถึงเห็นด้วยมาก ข้อที่เห็นด้วยมากได้แก่ บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) บริการที่เห็นด้วยน้อย ได้แก่ บริการนำชมห้องสมุด ส่วนข้ออื่นๆ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยปานกลาง

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	3.04	1.13	ปานกลาง	2.00	1.37	ปานกลาง	2.70	1.28	ปานกลาง	2.92	1.42	ปานกลาง	2.89	1.31	ปานกลาง
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	3.04	1.16	ปานกลาง	2.93	1.30	ปานกลาง	2.66	1.24	ปานกลาง	2.89	1.39	ปานกลาง	2.88	1.28	ปานกลาง
3. บริการให้จองหนังสือ	3.12	1.29	ปานกลาง	2.84	1.34	ปานกลาง	2.64	1.32	ปานกลาง	2.79	1.34	ปานกลาง	2.85	1.33	ปานกลาง
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	2.81	1.07	กลาง	2.90	1.22	กลาง	2.63	1.19	กลาง	2.90	1.23	กลาง	2.81	1.18	กลาง
5. บริการถ่ายเอกสาร	3.52	1.09	มากปานกลาง	3.51	1.27	มากปานกลาง	3.43	1.25	กลาง	3.44	1.25	กลางปานกลาง	3.47	1.21	กลางปานกลาง
6. บริการตอบคำถาม	3.00	1.12	กลางปานกลาง	2.83	1.41	กลางปานกลาง	2.44	1.21	น้อยปานกลาง	2.55	1.43	กลางปานกลาง	2.70	1.31	กลางปานกลาง
7. บริการช่วยค้นคว้า	3.12	1.19	กลางปานกลาง	3.00	1.36	กลางปานกลาง	2.77	1.28	กลางปานกลาง	2.71	1.37	กลางปานกลาง	2.90	1.31	กลางปานกลาง
8. บริการแปล	3.26	1.00	กลางปานกลาง	3.37	1.17	กลาง	3.34	1.28	กลาง	3.46	1.10	กลาง	3.36	1.14	กลาง
9. บริการนำชมห้องสมุด	2.67	1.04	กลาง	2.48	1.31	น้อย	2.24	1.26	น้อย	2.44	1.32	น้อย	2.45	1.25	น้อย

ตาราง 21 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	2.81	1.14	ปานกลาง	2.57	1.37	ปานกลาง	2.28	1.29	น้อย	2.46	1.30	น้อย	2.53	1.29	ปานกลาง
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ	2.77	1.10	ปานกลาง	2.70	1.47	ปานกลาง	2.38	1.31	น้อย	2.63	1.42	ปานกลาง	2.62	1.34	ปานกลาง
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้	2.91	1.08	ปานกลาง	2.83	1.19	ปานกลาง	2.72	1.31	ปานกลาง	2.92	1.25	ปานกลาง	2.84	1.21	ปานกลาง
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้	2.95	1.10	ปานกลาง	2.98	1.15	ปานกลาง	2.71	1.34	ปานกลาง	2.96	1.22	ปานกลาง	2.90	1.21	ปานกลาง
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	3.18	1.30	ปานกลาง	3.26	1.21	ปานน้อย	3.05	1.31	ปานกลาง	3.12	1.33	ปานกลาง	3.15	1.29	ปานกลาง
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	3.09	1.11	ปานกลาง	3.03	1.20	ปานกลาง	2.76	1.30	ปานกลาง	2.91	1.27	ปานกลาง	2.94	1.22	ปานกลาง
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือ (document delivery)	3.41	1.11	ปานกลาง	3.40	1.14	ปานกลาง	3.33	1.25	ปานกลาง	3.46	1.30	ปานกลาง	3.40	1.20	ปานกลาง
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	3.12	1.20	ปานกลาง	3.09	1.23	ปานกลาง	3.02	1.28	ปานกลาง	3.13	1.42	ปานกลาง	3.09	1.28	ปานกลาง
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้	3.16	1.09	ปานกลาง	3.02	1.20	ปานกลาง	2.85	1.21	ปานกลาง	3.10	1.20	ปานกลาง	3.03	1.18	ปานกลาง
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	3.47	1.00	ปานกลาง	3.43	1.28	ปานกลาง	3.11	1.26	ปานกลาง	3.33	1.16	ปานกลาง	3.33	1.19	ปานกลาง
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	3.27	1.04	ปานกลาง	3.31	1.29	ปานกลาง	3.16	1.24	ปานกลาง	3.32	1.21	ปานกลาง	3.26	1.20	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.19	1.20	ปานกลาง	3.18	1.15	ปานกลาง	2.73	1.22	ปานกลาง	3.18	1.25	ปานกลาง	3.07	1.22	ปานกลาง
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.31	0.98	ปานกลาง	3.34	1.25	ปานกลาง	3.13	1.26	ปานกลาง	3.29	1.26	ปานกลาง	3.27	1.19	ปานกลาง
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	3.35	1.07	ปานกลาง	3.48	1.22	ปานกลาง	3.42	1.23	ปานกลาง	3.43	1.29	ปานกลาง	3.42	1.20	ปานกลาง
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.48		ปานกลาง	3.55	1.23	ปานมาก	3.46	1.17	ปานกลาง	3.48	1.26	ปานกลาง	3.4	91.1	ปานกลาง7
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	3.33	0.94	ปานกลาง	3.64	1.09	ปานกลาง	3.66	1.15	ปานมาก	3.57	1.23	ปานมาก	3.55	1.11	ปานมาก
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	3.51	0.96	ปานมาก	3.69	1.25	ปานกลาง	3.56	1.08	ปานมาก	3.50	1.31	ปานกลาง	3.56	1.16	ปานมาก
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)	3.21	1.15	ปานกลาง	3.07	1.37	ปานกลาง	2.93	1.18	ปานกลาง	3.00	1.36	ปานกลาง	3.05	1.27	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	3.04	1.14	ปานกลาง	3.22	1.27	ปานกลาง	2.88	1.16	ปานกลาง	3.02	1.30	ปานกลาง	3.03	1.22	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	3.02	1.09	ปานกลาง	3.06	1.20	ปานกลาง	2.88	1.14	ปานกลาง	3.01	1.22	ปานกลาง	2.99	1.16	ปานกลาง
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	3.11	1.16	ปานกลาง	2.86	1.28	ปานกลาง	2.73	1.14	ปานกลาง	2.88	1.28	ปานกลาง	2.89	1.22	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาโท			นักศึกษาปริญญาตรี			บุคคลทั่วไป			n = 462		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	3.12	1.09	ปานกลาง	2.95	1.34	ปานกลาง	2.83	1.09	ปานกลาง	3.11	1.29	ปานกลาง	3.00	1.21	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	3.02	1.16	ปานกลาง	3.08	1.34	ปานกลาง	2.87	1.18	ปานกลาง	3.11	1.34	ปานกลาง	3.02	1.26	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.73	1.13	ปานกลาง	2.92	1.33	ปานกลาง	2.73	1.15	ปานกลาง	2.89	1.28	ปานกลาง	2.82	1.22	ปานกลาง
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	2.90	1.11	ปานกลาง	3.09	1.32	ปานกลาง	2.86	1.11	ปานกลาง	2.90	1.31	ปานกลาง	2.94	1.21	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	2.86	1.19	ปานกลาง	2.90	1.29	ปานกลาง	2.70	1.19	ปานกลาง	2.82	1.29	ปานกลาง	2.84	1.24	ปานกลาง
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	3.03	1.11	ปานกลาง	3.17	1.34	ปานกลาง	2.85	1.14	ปานกลาง	3.09	1.31	ปานกลาง	3.03	1.23	ปานกลาง
37. บริการให้ยืมภาพผนิก (Picture File)	2.82	1.10	ปานกลาง	2.83	1.31	ปานกลาง	2.67	1.23	ปานกลาง	2.89	1.28	ปานกลาง	2.80	1.20	ปานกลาง
รวม	3.10	0.80	ปานกลาง	3.09	0.90	ปานกลาง	2.89	0.80	ปานกลาง	3.04	0.98	ปานกลาง	3.03	0.88	ปานกลาง

เอกสารต้นฉบับ ไม่มีหน้า 73

ตาราง 23 ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์	2.55	1.40	ปานกลาง	2.89	1.31	ปานกลาง	2.84	1.32	ปานกลาง
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง	2.54	1.38	ปานกลาง	2.88	1.28	ปานกลาง	2.83	1.30	ปานกลาง
3. บริการให้จองหนังสือ	2.41	1.41	น้อย	2.85	1.33	ปานกลาง	2.78	1.35	ปานกลาง
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ	2.86	1.39	ปานกลาง	2.81	1.18	ปานกลาง	2.82	1.21	ปานกลาง
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.14	0.91	มาก	3.47	1.21	ปานกลาง	3.57	1.20	มาก
6. บริการตอบคำถาม	2.73	1.55	ปานกลาง	2.70	1.31	ปานกลาง	2.71	1.35	ปานกลาง
7. บริการช่วยค้นคว้า	2.79	1.52	ปานกลาง	2.90	1.31	ปานกลาง	2.88	1.34	ปานกลาง
8. บริการแปล	4.23	0.90	มาก	3.36	1.14	ปานกลาง	3.49	1.15	น้อย
9. บริการนำชมห้องสมุด	2.08	1.33	น้อย	2.45	1.25	น้อย	2.40	1.26	น้อย
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	1.98	1.28	น้อย	2.53	1.28	ปานกลาง	2.45	1.30	น้อย
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ	1.94	1.19	น้อย	2.62	1.34	ปานกลาง	2.52	1.34	ปานกลาง
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้	3.51	1.27	มาก	2.84	1.21	ปานกลาง	2.94	1.24	ปานกลาง
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้	3.18	1.38	ปานกลาง	2.90	1.21	ปานกลาง	2.94	1.24	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI)ส่งให้ผู้ใช้	3.75	1.22	มาก	3.15	1.29	ปานกลาง	3.24	1.29	ปานกลาง
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้	3.11	1.49	ปานกลาง	2.94	1.22	ปานกลาง	2.97	1.27	ปานกลาง
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery)	4.14	1.02	มาก	3.40	1.20	ปานกลาง	3.51	1.20	มาก
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้	3.05	1.46	ปานกลาง	3.09	1.28	ปานกลาง	3.08	1.31	ปานกลาง
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้	3.88	1.21	มาก	3.03	1.18	ปานกลาง	3.15	1.22	ปานกลาง
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้	4.16	1.07	มาก	3.33	1.19	ปานกลาง	3.45	1.21	ปานกลาง
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้	4.16	0.99	มาก	3.26	1.20	ปานกลาง	3.39	1.21	ปานกลาง
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ	3.55	1.32	มาก	3.07	1.22	ปานกลาง	3.14	1.25	ปานกลาง
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	3.61	1.33	มาก	3.27	1.19	ปานกลาง	3.32	1.22	ปานกลาง
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.09	1.00	มาก	3.42	1.20	ปานกลาง	3.52	1.20	มาก

ตาราง 23 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ	4.00	0.90	มาก	3.49	1.17	ปานกลาง	3.57	1.15	มาก
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ	4.25	0.88	มาก	3.55	1.11	มาก	3.65	1.11	มาก
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว)	4.05	1.11	มาก	3.56	1.16	มาก	3.64	1.16	มาก
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)	2.77	1.36	ปานกลาง	3.05	1.27	ปานกลาง	3.01	1.28	ปานกลาง
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film)	2.84	1.32	ปานกลาง	3.03	1.22	ปานกลาง	3.01	1.24	ปานกลาง
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip)	2.74	1.34	ปานกลาง	2.99	1.16	ปานกลาง	2.95	1.19	ปานกลาง
30. บริการให้ยืมแผนที่(Map)	2.60	1.36	ปานกลาง	2.89	1.22	ปานกลาง	2.85	1.24	ปานกลาง
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm)	2.75	1.35	ปานกลาง	3.00	1.20	ปานกลาง	2.96	1.23	ปานกลาง
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise)	2.86	1.35	ปานกลาง	3.02	1.26	ปานกลาง	2.99	1.27	ปานกลาง
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster)	2.56	1.36	ปานกลาง	2.82	1.22	ปานกลาง	2.78	1.25	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

ประเภทบริการ	บรรณารักษ์			ผู้ใช้			n = 542		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide)	2.70	1.34	ปานกลาง	2.94	1.21	ปานกลาง	2.90	1.23	ปานกลาง
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency)	2.68	1.38	ปานกลาง	2.84	1.24	ปานกลาง	2.82	1.25	ปานกลาง
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape)	2.88	1.30	ปานกลาง	3.03	1.23	ปานกลาง	3.01	1.24	ปานกลาง
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File)	2.53	1.34	ปานกลาง	2.80	1.21	ปานกลาง	2.76	1.23	ปานกลาง
รวม	4.09	0.96	มาก	3.47	1.18	ปานกลาง	3.05	0.87	ปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย (ตาราง 24) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 2

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการเดิม และใช้เทคโนโลยีทันสมัย

ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t
การให้บริการโดยปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย	บรรณารักษ์	3.15	0.80	1.23
	ผู้ใช้บริการ	3.03	0.88	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ประการแรกเพื่อศึกษาประเภทของบริการ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ประการที่สาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 560 คนคือกลุ่มบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 80 คน และกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 480 คน ประจำปีการศึกษา 2535 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีจำนวน 2 ฉบับ ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการในกรณีที่การให้บริการตามรูปแบบเดิม กับกรณีที่การให้บริการโดยปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามีตัวเลือก 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย และตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แบบสอบถามในส่วนของผู้อำนวยการหอสมุดจะมีแบบสอบถามในเรื่องการจัดบริการของห้องสมุดจำแนกประเภทบริการให้เปล่า และบริการที่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งตอน ในการรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้แจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ใช้เวลารวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2536 ได้รับข้อมูลฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 542 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.79 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดมาลงรหัสในแบบลงรายการ เพื่อนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X เพื่อวิเคราะห์ค่าดังต่อไปนี้

1 หาค่าเฉลี่ยสำหรับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

2 หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นในเรื่องการเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ การคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ และการคิดค่าบริการ

ในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย จำแนกเป็นรายข้อและจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว

3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในเรื่องการเก็บค่าบริการทั้ง 3 ด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการโดยใช้ F-test และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls Method)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการพื้นฐานทั่วๆ ไป คล้ายคลึงกันห้องสมุดทุกแห่งให้บริการกับผู้ใช้แบบให้เปล่า ได้แก่ การเป็นสมาชิกห้องสมุด บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป การให้ยืมหนังสือสำรอง การให้จองหนังสือ (ที่ผู้อื่นยืมไป) การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์) การตอบคำถามทางวิชาการ การช่วยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรม (รายชื่อเอกสาร)เฉพาะเรื่อง การจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้ การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้ การสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้ร้องขอการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ ส่วนบริการบางประเภทที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้จัดให้บริการกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแปล การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว) จะมีบริการบางประเภทเท่านั้นที่มีทั้งคิดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ส่วนบริการที่มีการคิดค่าใช้จ่ายมักจะเป็นบริการที่ต้องใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาช่วย หรือห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการให้บริการ

2. บรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐกับบรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าว พบว่าบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการเห็นด้วยปานกลางกับปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นโดยรวมทั้งของบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุดพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1

3. ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการของบรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐกับบรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชนในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าว พบว่าบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้เห็นด้วยปานกลาง ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการห้องสมุดเห็นด้วยปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. บรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐกับบรรณารักษ์ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชนเห็นด้วยกับการเก็บค่าบริการในระดับปานกลาง ในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าว พบว่าบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้เห็นด้วยปานกลาง ผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการเห็นด้วยปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>อภิปรายผล</u>

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ประเภทของบริการ บริการที่เป็นพื้นฐานทั่วไป ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งบริการเหมือนๆ กันส่วนใหญ่เป็นบริการที่ให้เปล่า ห้องสมุดที่นำอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มาให้บริการ เช่น การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ หรือการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอม จะมีการคิดค่าบริการจากผู้ใช้ การที่ห้องสมุดแต่ละแห่งเก็บค่าบริการต่างกัน อาจเป็นเพราะความเพียงพอในด้านงบประมาณของห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน หรือขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้มาขอใช้บริการต่างกัน ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยอาจใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือเสียเป็นบางกรณี ในขณะที่นักศึกษาและบุคคลภายนอกต้องเสียค่าบริการ

2. ความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ บรรณารักษ์จะเห็นด้วยมากที่จะให้เก็บค่าบริการ ในกรณีที่ห้องสมุดต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ บริการที่ห้องสมุดต้องให้บริการผู้ใช้เป็นพิเศษเฉพาะราย หรือบริการที่ผู้ใช้ได้รับเป็นสิ่งของส่วนตัว เช่น กระดาษพิมพ์ผล แผ่นดิสเกตต์ ฯลฯ การที่บรรณารักษ์มีความคิดเห็นดังกล่าวอาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งบางครั้งค่าใช้จ่ายบางอย่างห้องสมุดไม่สามารถเบิก

จ่ายจากเงินงบประมาณได้ หรือได้งบประมาณในการจัดซื้อแต่ไม่มีงบประมาณในการบำรุงรักษาซ่อมแซม สำหรับผู้ใช้บริการจะเห็นด้วยปานกลางที่จะให้เก็บค่าบริการ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้มีทางเลือกที่จะใช้บริการจากห้องสมุดอื่นๆ อีก ที่ให้บริการแบบให้เปล่า ผู้ใช้จะยอมให้เก็บค่าบริการก็ต่อเมื่อตนเองได้รับความสะดวกสบายในการขอใช้บริการ เช่น ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ห้องสมุดจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ เป็นต้น

3. ความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ ความคิดเห็นของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากบริการต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะให้บริการแบบให้เปล่าอยู่แล้ว จะมีบริการถ่ายเอกสารเท่านั้นที่ให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรก และส่วนใหญ่การให้บริการถ่ายเอกสารตามห้องสมุดจะเป็นบริการของเอกชนที่เข้ามาดำเนินกิจการเอง บริการที่ผู้ใช้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดนำมาให้บริการ แต่ก็จะเสียค่าบริการเฉพาะในส่วนที่จำเป็นเท่านั้น เช่น ค่ากระดาษพิมพ์ผล ค่าดิสเกตต์ เป็นต้น

4. ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งบรรณารักษ์และผู้ใช้มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเห็นด้วยปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังพอใจกับบริการเดิมที่เคยได้รับอยู่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการที่เร่งด่วน จะมีผู้ใช้บริการเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ต้องการใช้บริการที่เร่งด่วน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับตนเองและยินดีที่จะเสียค่าบริการในส่วนนี้ สำหรับความคิดเห็นของบรรณารักษ์นั้น ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะให้มีการเก็บค่าบริการในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพราะบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงหรือต้องรับผิดชอบอย่างมากในการปรับปรุงบริการต่างๆ

<u>ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้</u>

ผลจากการศึกษาค้นคว้า แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านบริการที่ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย หรือ มีวิธีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกับผู้ใช้ ผลการวิจัยนี้จึงน่าจะเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาบริการต่างๆ สำหรับให้บริการมากขึ้น โดยอาศัยแหล่งงบประมาณจากการเรียกเก็บค่าบริการ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและความสะดวกรวดเร็วเป็นแนวทางในการพิจารณา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปได้ และการยอมรับการเก็บค่าบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในขอบเขตหนึ่ง แต่เพื่อให้การเก็บค่าบริการมีความเป็นธรรม และเป็นผลดีกับการพัฒนาบริการห้องสมุดระยะยาว ควรจะมีการศึกษาวิธีกำหนดราคาที่เป็นธรรมและการบริการงานด้านการเงินซึ่งเป็นรายได้จากการเรียกเก็บค่าบริการนั้น เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมระเบียบแบบแผนตามลักษณะขององค์กร เช่น ในสภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยของเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานประสบความก้าวหน้า ซึ่งจะเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้จริงต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. "กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารนิเทศ," บรรณารักษศาสตร์ มช. 9(1) : 24-31 ; ธันวาคม 2533.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2532.

ประภาวดี สืบสนธิ์. "งานสารนิเทศและการตลาด," วิทยบริการ. 8(2) : 47-52 ; ตุลาคม 2529.

ปราณี กิริยานันท์, ผู้แปล. "ค่าใช้จ่ายและราคาสารนิเทศ = สารสำคัญ," ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์. 10 : 20-25 ; 2533.

เปี่ยมสุข ทุ่งกาวี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชีดี - รอมในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.

ผ่องพรรณ ลวนานนท์. "การประเมินผลงานบุคลากร," วิทยบริการ. 8(2) : 85-102 ; ตุลาคม 2529.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.

เพ็ญพร เสถียรสวัสดิ์. "การตลาดของงานบริการห้องสมุด," วิทยบริการ. 6 : 76-82 ; กันยายน 2527.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

สีปาน ทรัพย์ทอง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีผลต่อการสืบค้นสารนิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG. วิทยานิพนธ์ ศศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532. อัดสำเนา.

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สุนทร แก้วลาย. "แนวคิดและหลักการของการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-41. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

Algermissen, Virginia and others. "Subminute Telefacsimile for ILL Document Delivery," Information Technology and Libraries. 1 : 274-274 ; September, 1982.

Britten, William A. "Supply - Side Searching : An Alternative to Fee-Based Online Services," Journal of Academic Librarianship. 13(3) : 147-150 ; July, 1987.

Budd, John M., Steven D. Zink and Voyles Jeanne. "How Much Will It Cost?" Predictable Pricing of ILL Services : An Investigation and Proposal," RQ. 31(1) : 70-74 ; Fall, 1991.

Calkins, Mary L. "Online Service and Operational Costs," Special Libraries. 68 : 13-17 ; January, 1977.

Crawford, Marshall Jean. Information Broking : a New Career in Information Work. London : Library Association Publishing, 1988.

Dodd, James B. "Information Brokers," Special Libraries. 67(5-6) : 243-250; May-June, 1986.

Donnellan, Anne M. and Lise Rasmussen. "Fee-Based services in Academic Libraries : Preliminary Results of a Survey," Drexel Library Quarterly. 19(4) : 68-79 ; Fall, 1983.

Gaines, Ervin J. and Marian A. Hutter. "Fee-Based Services and the Public Library : An Administrative Perspective," Drexel Library Quarterly. 19(4) : 13-22 ; Fall, 1983.

Hichey, Susan E. and Jitka M. Hurych. "User Satisfaction or User Acceptance? Statistical Evaluation of an Online Reference Service," RQ. 24 : 452-459 ; Summer, 1985.

Johnson, Millard F. and Richard B. Pride. "OCTANET An Electronic Library Networks : I Design and Development," Bulletin of Medical Library Association. 71 : 184-191 ; April, 1983.

Kunz, E.F. "A Survey of Interlibrary Loan Requests Directed to the Australian National University Library," Australian Academic and Research Libraries. 10 : 137-149 ; September, 1979.

Murphy, Marcy and Johns. Claude Jr. Johns. "Library Regulations," Encyclopedia of Library and Information Science. 15 : 397-492 ; 1975.

Palmour, Vernon E. and others. A Study of the Characteristics Cost and Magnitude of Interlibrary Loan in Academic Libraries. Westport : Greenwood, 1972.

Penna, C.V. The Planning of Library and Documentation Services, (Paris : UNESCO, 1970), p.21.

Schmidt, James and Kay Shaffer. "A Cooperative Interlibrary Loan Service for the State - Assisted University Libraries in Ohio," College and Research Libraries. 32 : 197-202 ; May, 1971.

Schuman, Patricia Glass. "Reciaiming Our Technological Future," Library Journal. 1 : 34 ; March, 1990.

Smith, Scott and Janet B. Smith. "Online Searching in the Small College Library - Ten Years Later," Online. 15(1) : 37-42 ; January, 1991.

Stevens, Rolland E. "A Study of Interlibrary Loan," College and Research Libraries. 35 : 336-343 ; September, 1974.

Sweetland, James H. and Darlene E. Weingand. "Interlibrary Loan Transaction Fees in a Major Research Library : They don't Stop the Borrowers," Library & Information Science Research. 12(1) : 87-101 ; January - March, 1990.

Wasserman, Paul and Gary T. Ford. "Marketing and Marketing Research : What the Library Manager Should Learn," Journal of Library Administration. 1(1) : 19-29 ; Spring, 1980.

Weaver, Carolyn G. "Electronic Document Delivery : Directing Interlibrary Loan Traffic Through Multiple Electronic Network," Bulletin of Medical Library Association. 72 : 187-192 ; April, 1984.

ภาคผนวก

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/0004

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 มกราคม 2536

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นางชัชมน วันแช่ม เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.สุนทร แก้วลาย ประธาน

อ.ผกายวรรณ เจียมเจริญ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2536 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้กับนิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สมพร บัวทอง

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

(สำเนา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

5 มกราคม 2536

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ชุด

ด้วยข้าพเจ้ากำลังศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อเรียบเรียงปริญญานิพนธ์เรื่อง "ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของบริการ การเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุด เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการที่มีต่อการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ ในฐานะที่ท่านเป็นบรรณารักษ์ มีส่วนในการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติของห้องสมุดและเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยตรง

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ตามที่เป็นจริง **คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้** นอกจากนี้ทางห้องสมุดสามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการจัดบริการให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชัชมน วันแช่ม)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

(ผู้วิจัยจะมารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองภายในวันที่)

แบบสอบถามสำหรับผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุด

เรื่อง "ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

ตอนที่ 2 ประเภทบริการของห้องสมุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยประกอบการพิจารณาสำหรับการเรียกเก็บค่าบริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ตามรูปแบบเดิมที่เคยดำเนินการอยู่แล้ว

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ถ้ามีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยี

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

โปรดตอบทุกข้อ

ข้อมูลทุกข้อจากความคิดเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวและตำแหน่งงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่สอดคล้องกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความตามความเหมาะสม

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. สถาบันของท่านเป็น

( ) มหาวิทยาลัยของรัฐ ( ) มหาวิทยาลัยเอกชน

ตอนที่ 2 บริการของห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงช่องตารางท้ายข้อความประเภทบริการในห้องสมุดของท่าน ในช่องใดช่องหนึ่งเพียงช่องเดียว เพื่อให้ข้อมูลว่าท่านมีบริการประเภทนั้นๆ หรือไม่ ถ้าห้องสมุดของท่านไม่มีบริการให้ตอบเฉพาะช่องที่ 1 เท่านั้น แต่ถ้ามีการบริการ โปรดพิจารณาเลือกตอบในช่องที่ 2 ว่าเป็นบริการแบบให้เปล่า หรือคิดค่าใช้จ่าย ถ้าเป็นบริการแบบให้เปล่าและคิดค่าใช้จ่าย (เฉพาะกรณี) ก็ให้ตอบทั้ง 2 ช่อง

การคิดค่าใช้จ่าย ในที่นี้หมายความว่าผู้ใช้บริการต้องชำระเงินเป็นค่าบริการในเรื่องนั้นโดยตรงนอกเหนือจากการเก็บค่าบำรุงประจำปีและค่าสมาชิก

ประเภทบริการในห้องสมุด ซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	(1) ไม่มีบริการ	(2) มีบริการ	
		ให้เปล่า	คิดค่าใช้จ่าย
1. การเป็นสมาชิกห้องสมุด.....	.....	.....	.....
2. การยืม - คืนหนังสือทั่วไป.....	.....	.....	.....
3. การยืม - คืนหนังสืออ้างอิงและเอกสารพิเศษ.....		.....	.....
4. การให้ยืมหนังสือสำรอง (RESERVED BOOK).....		.....	.....
5. การให้จองหนังสือ (ที่ผู้อื่นยืมไป).....	.....	.....	.....
6. การรวบรวมกฤตภาค (ข่าวและบทความจากหนังสือพิมพ์).....	.....	.....	.....
7. การถ่ายเอกสารตามที่ผู้ใช้ร้องขอ.....	.....	.....	.....
8. การตอบคำถามทางวิชาการ.....	.....	.....	.....
9. การช่วยค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล.....	.....	.....	.....
10. การแปล.....	.....	.....	.....
11. การปฐมนิเทศรวมการนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....
12. การอธิบายและบรรยายวิธีการใช้ห้องสมุด..	.....	.....	.....

ประเภทบริการในห้องสมุด ซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	(1) ไม่มี บริการ	(2) มีบริการ	
		ให้เปล่า	คิดค่าใช้จ่าย
13. การรับฝากสิ่งของ.....	.....	.....	.....
14. การรวบรวมบรรณานุกรม (รายชื่อเอกสารเฉพาะเรื่อง.....	.....	.....	.....
15. การจัดทำสารบัญวารสารตามความสนใจของผู้ใช้.....	.....	.....	.....
16. การคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร(SDI) ตามความต้องการของผู้ใช้.....	.....	.....	.....
17. การจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ใช้.....	.....	.....	.....
18. การจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery).....	.....	.....	.....
19. การทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....
20. การสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้ร้องขอ.....	.....	.....	.....
21. การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ตามที่ผู้ใช้ร้องขอ.....	.....	.....	.....
22. การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมตามที่ผู้ใช้ร้องขอ.....	.....	.....	.....
23. การทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....
24. การยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ....	.....	.....	.....

ประเภทบริการในห้องสมุด ซึ่งจัดให้แก่ผู้ใช้	(1) ไม่มี บริการ	(2) มีบริการ	
		ให้เปล่า	คิดค่าใช้จ่าย
25. การถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....
26. การยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ...	.....	.....	.....
27. บริการถ่ายเอกสารจากห้องสมุดในต่างประเทศ.....		.....	.....
28. การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว).....	.....	.....	.....
29. การให้ยืมสื่อโสตทัศนวัสดุเช่น สไลด์ เทปเสียง ฯลฯ..... ฯลฯ	.....	.....	.....
30. บริการอื่นๆ (โปรดระบุ).....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยประกอบการพิจารณาสำหรับการเรียกเก็บค่าบริการ

คำชี้แจง ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้โดยไม่คิดค่าบริการ (ไม่นับค่าบำรุงห้องสมุด) ถ้าหากจะมีการเก็บค่าบริการการใช้ห้องสมุดจากผู้ใช้ ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้สมควรนำมาเป็นข้อพิจารณาในการเรียกเก็บค่าบริการหรือไม่ ให้ท่านขีด / ลงในช่องระดับเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยตามความรู้สึกของท่าน

ปัจจัยที่สมควรใช้ประกอบในการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษ เป็นต้น...	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ..	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์.....	.....	.....	.....	.....	.....

ปัจจัยที่สมควรใช้ประกอบในการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
9. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles).....	.....	.....	.....	.....	.....
10. ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วยราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม.	.....	.....	.....	.....	.....
14. ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ	.....	.....	.....	.....	.....
16. ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้	.....	.....	.....	.....	.....
17. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการ ตามรูปแบบเดิมที่เคยดำเนินการอยู่แล้ว

คำชี้แจง โปรดพิจารณาบริการต่อไปนี้ และคำนึงถึงเหตุผลที่ว่าบริการเหล่านี้จะ**ยังคงจัดให้บริการต่อไปในรูปแบบที่เคยดำเนินอยู่แล้ว** โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการคิดค่าใช้จ่ายบริการแต่ละชนิด โดยขีด / ในช่องหลังบริการนั้นเพียงข้อละช่องเดียว

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. บริการให้จองหนังสือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. บริการถ่ายเอกสาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
6. บริการตอบคำถาม.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. บริการช่วยค้นคว้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. บริการแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. บริการนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI) ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery).....	.....	.....	.....	.....	.....
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้....	.....	.....	.....	.....	.....
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้.	.....	.....	.....	.....	.....
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ....	.....	.....	.....	.....	.....
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายใน....	.....	.....	.....	.....	.....
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว).....	.....	.....	.....	.....	.....
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)....	.....	.....	.....	.....	.....
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film).....	.....	.....	.....	.....	.....
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip).....	.....	.....	.....	.....	.....
30. บริการให้ยืมแผนที่ (Map).....	.....	.....	.....	.....	.....
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm).....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise).....	.....	.....	.....	.....	.....
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster).....	.....	.....	.....	.....	.....
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide).....	.....	.....	.....	.....	.....
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency).....	.....	.....	.....	.....	.....
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape).....	.....	.....	.....	.....	.....
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ถ้ามีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาบริการต่อไปนี้ และคำนึงถึงเหตุผลที่ว่าบริการเหล่านี้จะ**ใช้วิธีการต่างๆ และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในในการให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็วกว่าที่กำลังปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน** โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการคิดค่าใช้จ่ายบริการแต่ละชนิด โดยขีด / ในช่องหลังบริการนั้นเพียงข้อละช่องเดียว

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. บริการให้จองหนังสือ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. บริการถ่ายเอกสาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
6. บริการตอบคำถาม.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. บริการช่วยค้นคว้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. บริการแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. บริการนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI) ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery).....	.....	.....	.....	.....	.....
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้....	.....	.....	.....	.....	.....
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้.	.....	.....	.....	.....	.....
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ....	.....	.....	.....	.....	.....
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายใน....	.....	.....	.....	.....	.....
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว).....	.....	.....	.....	.....	.....
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)....	.....	.....	.....	.....	.....
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film).....	.....	.....	.....	.....	.....
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip).....	.....	.....	.....	.....	.....
30. บริการให้ยืมแผนที่ (Map).....	.....	.....	.....	.....	.....
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm).....	.....	.....	.....	.....	.....
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise).....	.....	.....	.....	.....	.....
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster).....	.....	.....	.....	.....	.....
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide).....	.....	.....	.....	.....	.....
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency).....	.....	.....	.....	.....	.....
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape).....	.....	.....	.....	.....	.....
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 6 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ธันวาคม 2535

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ด้วยข้าพเจ้ากำลังศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อเรียบเรียงปริญญานิพนธ์เรื่อง "ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของบริการ การเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุด เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการที่มีต่อการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการ ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อห้องสมุด สามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการจัดบริการให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้ห้องสมุดมากยิ่งขึ้น แบบสอบถามครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีค่ายิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ จึงขอความกรุณาให้ท่านส่งแบบสอบถามคืนก่อนออกจากห้องสมุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางชัชมน วันแซ่ม)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามสำหรับบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการห้องสมุด

เรื่อง "ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร"

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

ตอนที่ 2 ปัจจัยประกอบการพิจารณาสำหรับการเรียกเก็บค่าบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ตามรูปแบบเดิมที่เคยดำเนินการอยู่แล้ว

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ถ้ามีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยี

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ท่านเกี่ยวข้องกับห้องสมุดแห่งนี้ในฐานะเป็น

( ) บรรณารักษ์

( ) อาจารย์

( ) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

( ) นักศึกษาปริญญาตรี

( ) บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยประกอบการพิจารณาสำหรับการเรียกเก็บค่าบริการ

คำชี้แจง ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้โดยไม่คิดค่าบริการ (ไม่นับค่าบำรุงห้องสมุด) ถ้าหากจะมีการคิดค่าบริการการใช้ห้องสมุดจากผู้ใช้ ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้สมควรนำมาพิจารณาในการเรียกเก็บค่าบริการหรือไม่ ให้ท่านขีด / ลงในช่องระดับเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยตามความรู้สึกของท่าน

ปัจจัยที่สมควรใช้ประกอบในการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. ผลลัพธ์ที่ได้ (output) ตกเป็นของผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นดิสเกตต์ ผลพิมพ์บนกระดาษ เป็นต้น...	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรูปแบบของข้อมูลได้หลากหลาย เช่น บทคัดย่อ บทวิเคราะห์ ฯลฯ..	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องให้จัดบริการได้ทันทีที่ร้องขอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำด้วยตนเองได้ เช่น การแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้ให้บริการ(ห้องสมุด)ต้องปฏิบัติงานนอกเวลาปกติ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. ห้องสมุดบริการจัดส่งเอกสารและบริการถึงมือผู้ใช้โดยไม่ต้องมารับด้วยตนเอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทางโทรศัพท์.....	.....	.....	.....	.....	.....

ปัจจัยที่สมควรใช้ประกอบในการเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุด	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
9. ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยผ่านทางโทรสาร (Facimiles).....	.....	.....	.....	.....	.....
10. ห้องสมุดให้บริการโดยต้องลงทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น เชิญวิทยากรมาสาธิต.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง เช่น ค่าไปรษณียากร ค่าขนส่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. การบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. การบริการที่ต้องใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จัดหามาด้วยราคาสูง เช่น เครื่องอ่านซีดี-รอม.	.....	.....	.....	.....	.....
14. ห้องสมุดต้องจัดหาเครื่องมือพิเศษและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการจัดบริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. ห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าโทรศัพท์ติดต่อ	.....	.....	.....	.....	.....
16. ห้องสมุดต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ในการทำสำเนาให้ผู้ใช้	.....	.....	.....	.....	.....
17. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อให้บริการ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ออกไปยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. ห้องสมุดต้องจ้างบุคลากรขึ้นมาเป็นพิเศษเพื่อปฏิบัติงานบริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศตามที่ผู้ใช้บริการเรียกร้อง.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเก็บค่าบริการ ตามรูปแบบเดิมที่เคยดำเนินการอยู่แล้ว

คำชี้แจง โปรดพิจารณาบริการต่อไปนี้ และคำนึงถึงเหตุผลที่ว่าบริการเหล่านี้จะ**ยังคงจัดให้บริการต่อไปในรูปแบบที่เคยดำเนินอยู่แล้ว** ตามที่ท่านเคยมีประสบการณ์ โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการคิดค่าใช้จ่ายบริการแต่ละชนิด โดยขีด / ในช่องหลังบริการนั้นเพียงข้อละช่องเดียว

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. บริการให้จองหนังสือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. บริการถ่ายเอกสาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
6. บริการตอบคำถาม.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. บริการช่วยค้นคว้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. บริการแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. บริการนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI) ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery).....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้....	.....	.....	.....	.....	.....
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้.	.....	.....	.....	.....	.....
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ ตามสาขาวิชาเฉพาะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ....	.....	.....	.....	.....	.....
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายใน....	.....	.....	.....	.....	.....
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว).....	.....	.....	.....	.....	.....
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)....	.....	.....	.....	.....	.....
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film).....	.....	.....	.....	.....	.....
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip).....	.....	.....	.....	.....	.....
30. บริการให้ยืมแผนที่ (Map).....	.....	.....	.....	.....	.....
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm).....	.....	.....	.....	.....	.....
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise).....	.....	.....	.....	.....	.....
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster).....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide).....	.....	.....	.....	.....	.....
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency).....	.....	.....	.....	.....	.....
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape).....	.....	.....	.....	.....	.....
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ ถ้ามีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาบริการต่อไปนี้ และคำนึงถึงเหตุผลที่ว่าบริการเหล่านี้จะ**ใช้วิธีการต่างๆ และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในในการให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็วกว่าที่กำลังปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน** โปรดแสดงความคิดเห็นต่อการคิดค่าใช้จ่ายบริการแต่ละชนิด โดยขีด / ในช่องหลังบริการนั้นเพียงข้อละช่องเดียว

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
1. บริการให้ยืมสิ่งพิมพ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. บริการให้ยืมหนังสือสำรอง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3. บริการให้จองหนังสือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. บริการทำกฤตภาคให้ผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. บริการถ่ายเอกสาร.....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
6. บริการตอบคำถาม.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. บริการช่วยค้นคว้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
8. บริการแปล.....	.....	.....	.....	.....	.....
9. บริการนำชมห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
10. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. บริการรับฝากสิ่งของให้กับผู้ใช้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. บริการรวบรวมบรรณานุกรมให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. บริการจัดทำสารบัญวารสารให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
14. บริการคัดเลือกและเผยแพร่ข่าวสาร (SDI) ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
15. บริการจัดทำดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. บริการจัดส่งเอกสารถึงมือผู้ใช้ (document delivery).....	.....	.....	.....	.....	.....
17. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่ส่งให้ผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
18. บริการสืบค้นข้อมูลสิทธิบัตรให้กับผู้ใช้.....	.....	.....	.....	.....	.....
19. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ให้ผู้ใช้....	.....	.....	.....	.....	.....
20. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดี-รอมให้ผู้ใช้.	.....	.....	.....	.....	.....
21. บริการทำรายชื่อหนังสือใหม่พร้อมบรรณนิทัศน์ตามสาขาวิชาเฉพาะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
22. บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. บริการยืมระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ....	.....	.....	.....	.....	.....

ประเภทบริการ	ความคิดเห็นต่อการเรียกเก็บค่าบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	ไม่เห็นด้วย (1)
24. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายใน....	.....	.....	.....	.....	.....
25. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดจากต่างประเทศ.....	.....	.....	.....	.....	.....
26. บริการสั่งซื้อสิ่งพิมพ์จากต่างประเทศ (สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการซื้อเป็นส่วนตัว).....	.....	.....	.....	.....	.....
27. บริการให้ยืมเทปตลับ (Cassette Tape)....	.....	.....	.....	.....	.....
28. บริการให้ยืมภาพยนตร์ (Film).....	.....	.....	.....	.....	.....
29. บริการให้ยืมฟิล์มสตริป (Filmstrip).....	.....	.....	.....	.....	.....
30. บริการให้ยืมแผนที่ (Map).....	.....	.....	.....	.....	.....
31. บริการให้ยืมไมโครฟิล์ม (Microfilm).....	.....	.....	.....	.....	.....
32. บริการให้ยืมแผ่นเสียง (Phonodise).....	.....	.....	.....	.....	.....
33. บริการให้ยืมภาพโปสเตอร์ (Poster).....	.....	.....	.....	.....	.....
34. บริการให้ยืมสไลด์ (Slide).....	.....	.....	.....	.....	.....
35. บริการให้ยืมแผ่นใส (Transparency).....	.....	.....	.....	.....	.....
36. บริการให้ยืมเทปวิดีทัศน์ (Video Tape).....	.....	.....	.....	.....	.....
37. บริการให้ยืมภาพผนึก (Picture File).....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 5 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลา

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางชัชมน วันแซ่ม

เกิดวันที่ 4 เดือน พฤศจิกายน พุทธศักราช 2506

สถานที่เกิด อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 59/61 ถ.พระยาสุเรนทร์ เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน อาจารย์ 1

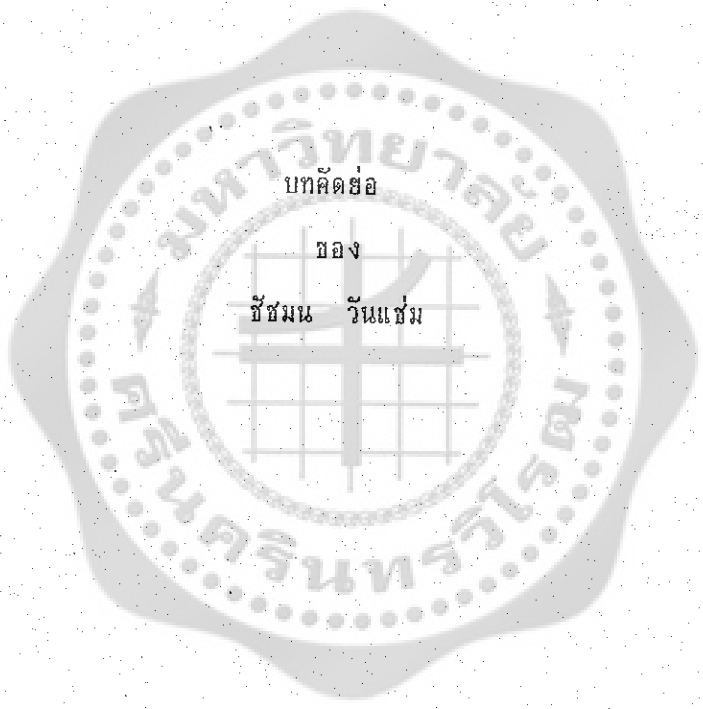
สถานที่ทำงานปัจจุบัน โรงเรียนยาสูบวิทยานุเคราะห์ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2527 ป.กศ.สูง (วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ วิชาโทภาษาไทย) จากวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2530 ค.บ. (วิชาเอกวิชาเอกบรรณารักษศาสตร์ วิชาโทเทคโนโลยีทางการศึกษา) จากวิทยาลัยครูพระนคร

พ.ศ. 2537 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ลักษณะการยอมรับการเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ

ของ

ชัชมน วันแช่ม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

สิงหาคม 2537

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายดังนี้ ประการแรก เพื่อศึกษาประเภทของบริการ และการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์ที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน และระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ประการที่สาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการคิดค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และบรรณารักษ์ห้องสมุด 80 คน ผู้ใช้บริการห้องสมุด 462 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบความแตกต่าง โดยใช้วิธีของ Newman-Keuls

ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วๆ ไปจัดบริการคล้ายกันและไม่คิดค่าใช้จ่าย เว้นแต่บริการที่ต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีราคาสูงหรือบริการที่ห้องสมุดต้องให้บริการเป็นพิเศษเฉพาะผู้ใช้บางคนเท่านั้นที่มีการเรียกเก็บค่าบริการ

2. ในด้านปัจจัยที่ควรใช้พิจารณาประกอบการตัดสินใจเรียกเก็บค่าบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยแต่ละข้อในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ที่สถานภาพต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ในการเรียกเก็บค่าบริการในกรณีที่การให้บริการยังคงรูปแบบเดิมตามที่ผู้ใช้เคยมีประสบการณ์ บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ที่สถานภาพต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ในด้านการเรียกเก็บค่าบริการในกรณีที่มีการปรับปรุงบริการเดิมและใช้เทคโนโลยีทันสมัย บรรณารักษ์และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบรรณารักษ์ที่สถานภาพต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

USERS' ACCEPTANCE OF FEE-BASED INFORMATION SERVICES IN BANGKOK UNIVERSITY LIBRARIES

AN ABSTRACT

BY

CHATCHAMON VANCHAM

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of Arts degree in Library Sciences and Information Sciences at Srinakharinwirot University

August 1994

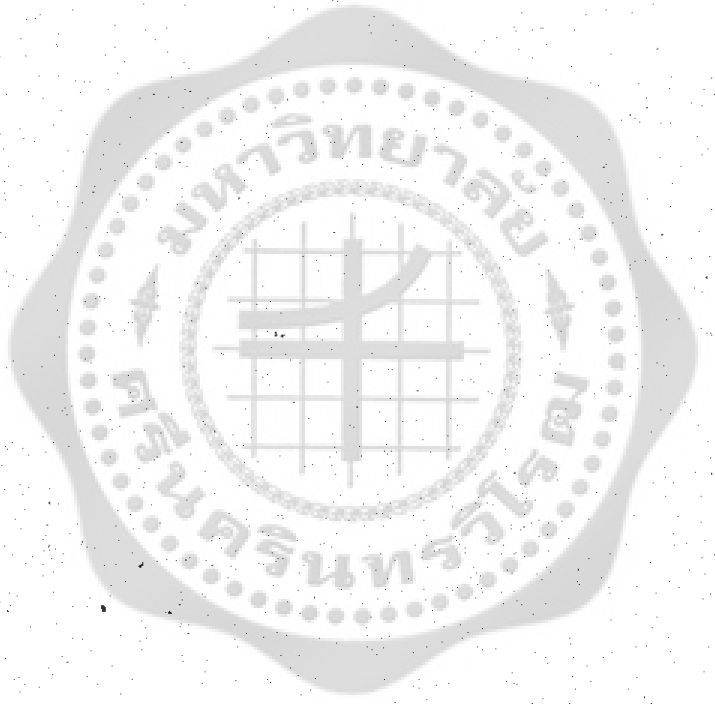
The purposes of this research were : firstly, to study the types of services and users' acceptance of fee-based information services in Bangkok university libraries ; secondly, to compare the opinions towards factors related to charged information services in the university libraries among the librarians of different status and users of different status ; thirdly, to compare the opinions towards fee-based information services in university libraries among librarians and users of different status.

Questionaires were used for data collection. The sample included library directors, 80 librarians and 462 users. The analisis of data included percentage, means, standard deviation and Newman-Keuls test.

The results of this study were as follows :

1. In general, most libraries provided free services to their users. However, for services which involve cost and expensive equipment and technology and those treated special ones, user were charged to cover operating costs.

2. Concerning factors which were used for charging criteria, librarians of different status had different opinions which were statistically significant at .05 level. The users with different status also had different opinions which were statistically significant at .05 level. It was also found that the librarians and the users' opinions were statistically significant at .01 level.

3. In case which libraries did provide the same old services without any charge but charging, the librarians and the users agreed to this at moderate level. In an analysis by status of the samples, it was found that librarians and users' opinions on the matters were not significantly different. And this was also the case when comparing between librarians and users' opinions.

4. In case which services were improved and modern technology were employed plus chargeing, the librarians and the users agreed to this at moderate level. The difference among the librarians and the users, opinions was not statistically significant. This also the case when comparing between the librarians and the users' opinions.