

## สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยใช้ระบบการยืม-คืน  
ด้วยตัวเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

A Comparative Study of Borrow and Return Book in Library Management System by  
Selfservice-circulation and Librarian-reliance



T097576



ป.พ.

๖๖342ก

2548

เลขหมู่.....

97576

เลขทะเบียน.....

วัน,เดือน,ปี..... 0 JUN 2009

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง  
การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยใช้ระบบการยืม-คืน  
ด้วยตัวเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

A Comparative Study of Borrow and Return Book in Library Management System by  
Selfservice-circulation and Librarian-reliance

โดย

นางสาว ณัฐภรณ์ กนกโชติกุล

รหัส 45040720

นางสาว วนียา กุพะเนียด

รหัส 45040735

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสสิทธิ์ แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่กรุณาให้คำชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่คณะผู้จัดทำเป็นอย่างมาก รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค กรรมการสอบปัญหาพิเศษที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษตลอดจน อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้จัดการอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ คุณ ทศนัย วงศ์พิเศษกุล ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิตติพงษ์ มะโน และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือทั้ง 2 ระบบที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ ในการสัมภาษณ์ที่ได้เอื้อเพื่อข้อมูล และรายละเอียด อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รัก และเคารพอย่างสูงรวมถึงขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษา และความช่วยเหลือที่มอบให้ และที่สำคัญขอขอบคุณสมาชิกผู้จัดทำที่ได้อดทน พยายาม และร่วมมือกันเพื่อให้งานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี

ณัฐภรณ์ กนกโชติกุล

วนิษา กุพะเนียด

กุมภาพันธ์ 2549

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตนเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

นักศึกษา : (1) นางสาวณัฐภรณ์ กนกโชติกุล

(2) นางสาววนิษา กุพะเนียด

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิลิทธิ์ แก้วฉา 16 / กุมภาพันธ์ /2549

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยใช้ ระบบการยืม-คืนด้วยตนเอง และการยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นการศึกษาการบริหารเทคโนโลยีระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ สำนวจความคิดเห็นผู้ใช้งานและความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบการยืม-คืนหนังสือรวมทั้งเปรียบเทียบเทคโนโลยี และวิธีบริหารจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ โดยใช้ห้องสมุดที่ใช้ระบบยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์ และห้องสมุดที่ใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตนเอง เป็นกรณีศึกษา สาเหตุที่ต้องทำการศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากปัจจุบันพบว่ามีระบบการจัดการห้องสมุดที่เกิดขึ้นใหม่นอกจากระบบที่ใช้กันอยู่แบบเดิม สิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุดคือ ระบบการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสมกับการให้บริการในองค์กรนั้นๆ ซึ่งหากมีการเลือกใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือให้เหมาะกับองค์กร จะสามารถช่วยบริหารองค์กรในเรื่องการจัดการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเต็มที่

ผลจากการศึกษาพบว่า ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองสามารถช่วยลดปัญหาจากการใช้งานของผู้ใช้บริการได้ในด้านการรอคอยการเข้าใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยผู้ให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา และในส่วนของปัญหาที่ผู้ให้บริการพบคือปัญหาการไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก และปัญหาไม่ทราบวิธีการใช้งานที่ถูกต้องในการใช้บริการ เนื่องจากยังเป็นระบบที่ใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ในด้านของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ผู้มีส่วนใหญ่ยังคงพบปัญหาจากการใช้งานคือปัญหาความล่าช้าในกรณีที่มีผู้มาขอใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการพร้อมกันหลายคน ปัญหาด้านความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก และ ปัญหาด้านความเต็มใจในการให้บริการของบรรณารักษ์

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือระบบการให้บริการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการเลือกใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการต้องการ การใช้งานขององค์กรนั้นๆ และจากปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น เป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการใช้งานระบบการ ยืม-คืนหนังสือ ซึ่งทางห้องสมุดสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการนำระบบยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบมาใช้งาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการวิจัย	5
<b>บทที่ 2 ลักษณะของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์</b>	<b>9</b>
ลักษณะการให้บริการและประเภทของระบบการยืม-คืนหนังสือ	9
ลักษณะการนำระบบการยืม-คืนหนังสือมาใช้ในห้องสมุด	9
ลักษณะการใช้บริการของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	9
ลักษณะการใช้บริการของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	11
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และการยืม-คืนโดยผ่าน บรรณารักษ์	12
การทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยรวม	13
โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	13
โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	18
ขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	18
ขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	27
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	27
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>28</b>
ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบ	28
ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ	30
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือ	33
การวิเคราะห์ผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	40
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>48</b>
สรุป	48
ข้อเสนอแนะ	51
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>54</b>
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ	56
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือ	57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองโดยจำแนกตามสถานภาพต่างๆไป	29
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์โดยจำแนกตามสถานภาพต่างๆไป	30
3 ร้อยละของการพบปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือแยกตามระบบ	31
4 ร้อยละของปัญหาที่มีจากการใช้งานระบบแบบยืม-คืนด้วยตนเอง	31
5 ร้อยละของปัญหาที่มีจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์	33
6 ร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	34
7 ร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์	35
8 ร้อยละของความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีในเรื่องต่าง ๆ ของระบบยืม-คืนสำหรับผู้ใช้แบบ ยืม-คืนด้วยตัวเอง	38
9 ร้อยละของความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีในเรื่องต่าง ๆ ของระบบยืม-คืนสำหรับผู้ใช้แบบ ยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์	40
10 การเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ	41
11 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบทั้งสองระบบ	42
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกิดจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ	43
13 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบความเห็นด้วยของความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบทั้งสองระบบ	44
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 การจัดโซนเครื่องให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองในห้องสมุด	10
2 โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง	14
3 บัตรสมาชิกห้องสมุดระบบยืม-คืนด้วยตนเอง	15
4 แท่นสแกนหนังสือ	15
5 แท่นแสกนบัตรสมาชิก	16
6 จอมอนิเตอร์แสดงผลการทำงานของระบบการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง	16
7 เครื่องพิมพ์เอกสารแสดงการยืม-คืน	17
8 เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ	17
9 ป้ายแสดงขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง	19
10 ไบบันทึกรายการยืม-คืนหนังสือ	19
11 การสแกนบัตรสมาชิก	20
12 หน้าจอแสดงการตรวจสอบสถานะผู้ใช้	20
13 การสแกนหนังสือ	21
14 หน้าจอแสดงการประมวลผลของการยืมหนังสือ	21
15 การพิมพ์ไบบันทึกรายการยืมหนังสือ	22
16 การคืนหนังสือที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	22
17 แผนผังการทำงานการยืมหนังสือของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง	23
18 แผนผังการทำงานการคืนหนังสือของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง	24
19 แผนผังการทำงานการคืนหนังสือของระบบการยืมหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์	25
20 แผนผังการทำงานการยืมหนังสือของระบบการคืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานทางวิชาการ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนทางการเรียน การสอน การวิจัย และการค้นคว้าอีกมากมายแก่บุคลากรในหน่วยงาน หรือบุคลากรที่สนใจศึกษาค้นคว้าทั่วไป โดยเป็นศูนย์รวมของหนังสือหลายประเภท เช่น หนังสือทั่วไป หนังสือต่างประเทศ เอกสารและตำราเรียนต่างๆ ทุกระดับ ทุกสาขาวิชา ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้สนใจไปค้นคว้าหาข้อมูล รวมทั้งให้บริการการยืมหนังสือที่ต้องการด้วย

การยืม-คืนหนังสือถือเป็นการให้บริการหลักของห้องสมุดและเป็นบริการที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อบุคลากรที่ต้องการค้นคว้า ไม่ว่าจะบุคลากรในสถานศึกษาหรือองค์กรทางธุรกิจ นอกจากการยืม-คืนหนังสือจะเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาแล้ว หากมีการเลือกใช้ระบบการยืม-คืนให้เหมาะสมกับองค์กร การยืม-คืนหนังสือจะสามารถช่วยเรื่องการจัดการด้านทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้เช่นกัน หากว่าการให้บริการการยืม-คืนหนังสือที่องค์กรเลือกใช้เพื่อให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพน้อย แต่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และมีความต้องการในการยืม-คืนหนังสือสูง ก็จะทำให้การบริการที่ล่าช้า ชับซ้อน ผิดพลาด และมีผลเสียอื่น ๆ ตามมา

การให้บริการในระบบเดิมของการยืมคืนหนังสือ พบว่ามีปัญหาต่างๆหลายประการ เช่น ปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการ การผิดพลาดของข้อมูลผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีจำนวนคนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากแต่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ หรือแม้แต่กระทั่งการแอบอ้างในการใช้บริการการยืม-คืนหนังสือเนื่องจากทางห้องสมุดไม่มีการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการที่ดีพอ

จากที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น การเลือกระบบการยืม-คืนหนังสือมาใช้ในองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของลักษณะการใช้งาน การยืม-คืนหนังสือที่หลาย ๆ องค์กรเลือกใช้ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นระบบการยืมคืนหนังสือโดยใช้บาร์โค้ดธรรมดาโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการ หรือที่เรียกว่า librarian-reliance ซึ่งมีใช้กันอยู่ทั่วไป ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบการจัดการจึงได้มีการพัฒนาระบบการยืม-คืนหนังสือ แบบระบบการยืม-คืนด้วยตนเอง ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นพัฒนาการหนึ่งของระบบการจัดการห้องสมุด ซึ่งเป็นระบบการยืม-คืนหนังสือ ที่มีวิธีการให้บริการต่างจากระบบการยืม-คืนแบบการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผ่านบรรณารักษ์ โดยจะใช้บริการการยืมหนังสือผ่านแคตตาล็อกด้วยตัวเอง โดยการวางบัตรสมาชิกที่ช่องสแกนบัตร และวางหนังสือที่ช่องสแกนหนังสือ จากนั้นระบบจะทำการบันทึกรายการอัตโนมัติ และแสดงข้อมูลสมาชิกและข้อมูลการยืมหนังสือบนจอมอนิเตอร์ หลังจากนั้นจะทำการสั่งพิมพ์ของมูลการยืม-คืนหนังสือที่แสดงวันเวลาของการยืม-คืนหนังสือให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถทำการคืนหนังสือที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติได้ด้วยตนเอง โดยที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติจะสามารถแจ้งการคืนหนังสือล่าช้ากับเราได้อีกด้วย ในปัจจุบันมีห้องสมุดต้นแบบเริ่มนำระบบการยืม-คืนหนังสือชนิดนี้เข้ามาให้บริการ ซึ่งการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบนั้นมีระบบการให้บริการและระบบการจัดการที่ต่างกัน จากข้อแตกต่างของทั้งสองระบบรวมทั้งปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการระบบการให้บริการการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ ความแตกต่างของลักษณะการให้บริการ วิธีการใช้งานระบบบริหารจัดการ การให้บริการ ข้อดี-ข้อเสียของการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ รวมทั้งศึกษาถึงผลจากการนำระบบการยืม-คืนด้วยตัวเองมาใช้ว่าสามารถช่วยองค์กรในการจัดการการด้านทรัพยากรบุคคลและอื่นๆ จนเกิดความพอใจแก่ผู้ใช้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกระบบการยืม-คืนหนังสือให้เหมาะสมกับองค์กรและตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการจัดการระบบยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อดี และข้อจำกัดในด้านระบบการให้บริการ วิธีการจัดการระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจรูปแบบและขั้นตอนการจัดการการระบบการยืม-คืนหนังสือ และขั้นตอนการทำงานของระบบโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation)

2. เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือที่เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการในองค์กรวิธีการบริหารจัดการการให้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทราบถึงปัญหาที่พบจากการให้บริการการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบและสามารถนำจุดบกพร่องของการให้บริการมาหาแนวทางแก้ไขเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

### ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาระบบการจัดการการใช้บริการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาระบบการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) ภายในหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) ภายในห้องสมุดมีชีวิต ณ อุทยานการเรียนรู้ (TK park) เซ็นทรัลเวิลด์พลาซ่า ชั้น 6 เพื่อเปรียบเทียบระบบการทำงานและวิธีการบริหารจัดการยืม-คืน ทั้งสองแบบในด้านการเข้าใช้ระบบ ซึ่งจะทำให้การศึกษาโดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบการยืม-คืนทั้งสองระบบ ช่วงเวลาระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2549

### นิยามคำศัพท์

การยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง คือ ระบบการให้บริการการยืม-คืนหนังสือโดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องทำการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองตั้งแต่กระบวนการยืมจนกระทั่งนำหนังสือมาคืน โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ แทนสแกนบัตร แทนสแกนหนังสือ และตู้คืนหนังสือซึ่งสามารถอ่านข้อมูลการคืนและแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบ

การยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ คือ ระบบการให้บริการการยืม-คืนหนังสือโดยที่ผู้ใช้บริการนำหนังสือไปมอบให้บรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการให้ทั้งหมดตั้งแต่การยืมจนกระทั่งเมื่อผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืน

### การตรวจเอกสาร

บัณฑิตและคณะ (2534) ได้ศึกษาการประยุกต์ไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับการบริหารงานห้องสมุดซึ่งการนำไมโครคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับงานส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุดโดยห้องสมุดเป็นศูนย์รวมของหนังสือและตำราทางวิชาการมากมาย ต้องมีการบริหารงานที่ดีจึงจะทำให้การทำงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำงานภายในห้องสมุดมีหน้าที่ทำงานให้บริการยืมคืน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือ สืบค้นฐานข้อมูลของหนังสือภายในห้องสมุด สืบค้นฐานข้อมูลการจัดเก็บ วารสาร และปัญหาพิเศษ ซึ่งการจะเข้าไปบริหารงานได้ดีต้องมีการศึกษาระบบงานเดิม และออกแบบระบบงานใหม่ให้สามารถแก้ปัญหาของระบบงานเดิม การออกแบบระบบงานใหม่จะศึกษาการจัดสร้างโครงสร้างฐานข้อมูล การออกแบบหน้าจอ การออกแบบซอฟต์แวร์ ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมาจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับภาษาที่ใช้และส่วนการจัดการไฟล์ จะทำให้การบริหารงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างแท้จริง

สุรชาติ (2545) ได้ศึกษาระบบบาร์โค้ดในสำนักหอสมุดกลาง เป็นการศึกษาถึงข้อแตกต่างจากการนำระบบบาร์โค้ดเข้ามาบริการให้ยืมและรับคืนหนังสือแทนระบบเดิม และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบาร์โค้ดในหอสมุดกลางให้ดียิ่งขึ้น โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 8 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศ จำนวน 3 คน และจากการสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อมีการใช้ระบบบาร์โค้ดแล้วส่งผลให้เกิดผลดี คือ ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น และสามารถตรวจสอบหรือทราบข้อมูลทางสถิติของการให้บริการหนังสือในแต่ละวันได้ ซึ่งปัญหาที่เกิดจาก บาร์โค้ด คือ รหัสแถบบาร์โค้ดมีลักษณะจางและไม่ชัดเจน ทำให้เครื่องอ่านบาร์โค้ดไม่สามารถอ่านได้ หรือเกิดจากเครื่องอ่านบาร์โค้ดมีความขัดข้องทำให้การอ่านบาร์โค้ดผิดพลาด ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบาร์โค้ดที่ได้ทำการศึกษาจากนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการของบาร์โค้ด ส่วนปัญหาความผิดพลาดทางด้านข้อมูลและเกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการมีในระดับน้อย

มณฑกานต์ (2547) ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาใช้งานหอสมุด เนื่องจากระบบเดิมมีขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการมาก และจะต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก ถ้านำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีเข้ามาใช้งานแล้ว จะช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดี ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วแก่เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือ อีกทั้งยังเป็นการลดภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาให้บริการเพื่อปรับปรุงหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ ให้มีการดำเนินงานเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัย ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาให้บริการจะช่วยลดระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวมากขึ้น และมีความผิดพลาดน้อยลง โดยข้อดีของเทคโนโลยีนี้มีต่อหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ และผู้ให้บริการ คือ ทำให้การบริการมีความสะดวก ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวดเร็ว ช่วยลดจำนวนของเจ้าหน้าที่และช่วยลดเวลาในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนาน สำหรับปัญหาที่เกิดจากเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีได้แก่ กรณีไฟฟ้าขัดข้องในหอสมุดป่วย อังภากรณ์ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากไม่มี ไฟฟ้าสำรองในการแก้ปัญหา และปัญหาความล่าช้าในการให้บริการของเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ในส่วนของนักศึกษาที่ใช้บริการยืม – คืนหนังสือ โดยใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศหญิงมีอายุ 19 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ โดยเข้ามาใช้บริการของหอสมุดป่วย อังภากรณ์ ในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 13.00 น. - 15.00 น. เป็นส่วนใหญ่ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีที่ได้ศึกษาจากนักศึกษา พบว่ามีความพอใจในการให้บริการของเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีเป็นส่วนมากในด้านปัญหาความผิดพลาดของข้อมูลและเกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการมีในระดับน้อย

อรวรรณและปิยรัตน์ (2547) การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการขนส่งคนภายในอาคาร โดยใช้ลิฟต์โดยสารแบบคอนเวนชันนอล และแบบไมโครนิก เท็น เป็นการศึกษาการบริหารเทคโนโลยีระบบลิฟต์ทั้งสองระบบ สํารวจความคิดเห็นผู้ใช้งานและความคิดเห็นของผู้ดูแลและบริหารระบบลิฟต์รวมทั้งเปรียบเทียบเทคโนโลยีและวิธีบริหารจัดการระบบลิฟต์ทั้งสองระบบ โดยใช้อาคารที่ใช้ระบบลิฟต์แบบคอนเวนชันนอลและอาคารที่ใช้ระบบลิฟต์แบบไมโครนิก เท็น เป็นกรณีศึกษา สาเหตุที่ต้องทำการศึกษารื่องนี้ เนื่องจากปัจจุบันพบว่าอาคารสูงเกิดขึ้นมากมาย สิ่งจำเป็นสำหรับการสัญจรภายในอาคารสูงคือ ลิฟต์ ซึ่งนอกจากลิฟต์จะเป็นยานพาหนะที่ใช้รับ-ส่งคนในแนวดิ่งแล้ว หากมีการเลือกใช้ระบบลิฟต์ให้เหมาะกับองค์กร ลิฟต์จะสามารถช่วยบริหารองค์กรในเรื่องการจัดการการขนส่งคน ไปยังที่หมาย และช่วยเรื่องการจัดการด้านทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้เช่นกันการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้ระบบลิฟต์แบบไมโครนิก เท็น และผู้ที่เคยใช้ระบบลิฟต์แบบคอนเวนชันนอลในเรื่องต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ระบบลิฟต์แบบไมโครนิก เท็นดีกว่าระบบลิฟต์แบบคอนเวนชันนอล

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อดีและข้อเสียของการนำระบบทั้งสองระบบมาใช้ในองค์กร โดยทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำรวจกลุ่มผู้ใช้ระบบการจัดการ โดยใช้บรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) ด้วยการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมระบบทั้งสองระบบในกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จาก เอกสารอ้างอิงทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตลอดจนการค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์

### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก คือ ผู้ดูแลระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) จำนวน 1 คน และผู้ดูแลระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) จำนวน 1 คน

กลุ่มที่สอง คือ ผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนเป็นประจำ ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปรวมถึงนักศึกษาซึ่งมีความเข้าใจและคุ้นเคยกับการใช้งานระบบยืม-คืนเป็นอย่างดี โดยแบ่งเป็นสมาชิกของห้องสมุดซึ่งทราบจำนวนแน่นอน ดังนี้

ห้องสมุดระบบยืม-คืนด้วยตนเอง มีสมาชิก ณ วันที่ 3 มกราคม พ.ศ.2549 ซึ่งเป็นวันที่ทำการสำรวจ มีจำนวนทั้งหมด 46,215 คนจากผู้ใช้งานระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองภายในห้องสมุดมีชีวิต ณ อุทยานการเรียนรู้ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ หาขนาดจากสูตรตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{46,125}{1 + 46,125 * (0.1^2)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{46,125}{463.15}$$

$$= 99.784$$

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ประมาณ 100 หน่วยตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวน ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาด้วยระดับความเชื่อมั่น 90% ซึ่งได้หน่วยตัวอย่างทั้งหมด 100 คน

ห้องสมุดระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ มีสมาชิก ณ วันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นวันที่ทำการสำรวจ มีจำนวนทั้งหมด 33,855 คน จากผู้ใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ ภายในหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หาขนาดจากสูตรตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ  $e^2$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษารั้งนี้ ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{33,855}{1 + 33,855 * (0.1^2)}$$

$$= \frac{33,855}{339.55}$$

$$= 99.705$$

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ประมาณ 100 หน่วยตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวน ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาด้วยระดับความเชื่อมั่น 90% ซึ่งได้หน่วยตัวอย่างทั้งหมด 100 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากผู้ดูแลระบบแบบการจัดการโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) รวมถึงจากผู้ใช้งานระบบโดยผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการเทคโนโลยีระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจทั้งสองแบบสอบถามตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด
2. การลงรหัส (Coding) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายเปิดและทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด
3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package Social Sciences หรือ SPSS) โดยวิเคราะห์ค่าความถี่ จำนวนครั้ง และร้อยละต่าง ๆ
4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางและการแปลความ

## บทที่ 2

### ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

#### ลักษณะการให้บริการและประเภทของระบบการยืม-คืนหนังสือ

การให้บริการการยืม-คืนหนังสือเป็นลักษณะการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ที่ต้องการนำหนังสือออกไปศึกษาต่อภายนอกห้องสมุดทดแทนการนั่งอ่านภายในห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้บริการอาจมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ในการที่จะศึกษาหนังสือนั้นภายในห้องสมุด

ส่วนการให้บริการของห้องสมุดในปัจจุบันนั้น ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุมการทำงานเพื่อให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและอำนวยความสะดวกในการควบคุมระบบ ซึ่งสามารถแบ่งระบบการยืม-คืนหนังสือตามลักษณะการใช้งานได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. การยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง
2. การยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

#### ลักษณะการนำระบบการยืม-คืนหนังสือมาใช้ในห้องสมุด

การยืม-คืนหนังสือเป็นการให้บริการ ในรูปแบบหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งแต่เดิมนั้นห้องสมุดมีการให้บริการเพียงการให้บริการสำหรับผู้อ่านในห้องสมุดเท่านั้นต่อมาเริ่มมีผู้ใช้บริการค้นคว้าข้อมูลในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการที่จะนำหนังสือไปศึกษาและค้นคว้าข้อมูลต่อนอกห้องสมุด จึงทำให้ทางห้องสมุดมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการบริการการให้ยืมหนังสือขึ้นเพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### ลักษณะการให้บริการของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตนเอง

ห้องสมุดหลายแห่ง เริ่มนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองเข้ามาใช้ในห้องสมุดแทนระบบบรรณารักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดภาระการทำงานประจำของเจ้าหน้าที่ และเพิ่ม

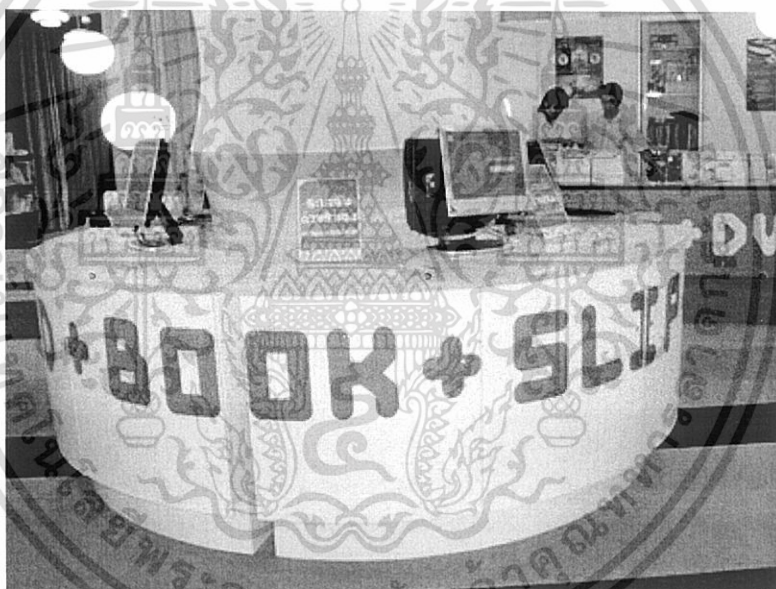
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพในการทำงานของห้องสมุด โดยระบบการยืม-คืนด้วยตนเองนั้นสามารถประยุกต์ใช้กับงานห้องสมุดด้านต่างๆ ได้ ดังนี้

### บริการรับยืม-คืนหนังสือ

ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้สำหรับบริการผู้ใช้ที่ต้องการทำรายการยืมหรือคืนหนังสือด้วยตนเอง

เมื่อต้องการยืม สมาชิกต้องระบุข้อมูลของตนเองเข้าสู่ระบบโดยใช้บัตรสมาชิก จากนั้นนำหนังสือที่ต้องการยืมวางไว้ที่แผ่นรับสัญญาณ ระบบจะอ่านข้อมูล เพื่อตรวจสอบกฎการยืม ปรับปรุงข้อมูลกับฐานข้อมูล ระบุสัญญาณป้องกันการขโมย จากนั้นระบบจะพิมพ์ใบยืมออกมา



ภาพที่ 1 การจัดโซนเครื่องให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองในห้องสมุด

ห้องสมุดของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองจะจัดบริการคืนหนังสือ โดยจัดตู้ให้ผู้ใช้ คืนหนังสือ (Auto book return) เมื่อนำหนังสือมาคืน เครื่องอ่านจะอ่านข้อมูลจากป้ายทันที ทำให้ผู้ใช้ได้ใช้สิทธิในการยืมได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องนำมาคืนก่อนเวลา เพราะในระบบบรรณารักษ์จะทำการอ่านข้อมูลเมื่อเจ้าหน้าที่มาเปิดตู้ ทำให้หากส่งคืนตามกำหนดก็จะกลายเป็นคืนเกินกำหนดไปได้ และเล่มที่ส่งคืนมาแล้วมีผู้ต้องการยืมต่อทันที โดยมีข้อกำหนดในการยืมหนังสือ ดังนี้

1. เติมนเงิน 300 บาท ที่จุดบริการสำหรับค่าประกันหนังสือภาษาไทยหรือเติมนเงิน 1000 บาท สำหรับค่าประกันการยืมหนังสือภาษาอังกฤษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สามารถยืมหนังสือ ได้ครั้งละ 2 เล่ม โดยมีระยะเวลาการยืม 7 วัน
3. เมื่อคืนหนังสือภายในระยะเวลาที่กำหนด จะคืนเงินค่าประกันหนังสือกลับคืนลงในบัตรสมาชิกภายใต้เงื่อนไขดังนี้
  - ถ้าหนังสือชำรุด ต้องชำระค่าเสียหายตามราคาปกหนังสือปัจจุบัน
  - ถ้าหนังสือสูญหาย ต้องชำระค่าเสียหายตามราคาปกหนังสือปัจจุบัน และเสียค่าปรับเพิ่มอีก 200 บาท
  - หากนำหนังสือมาคืนหลังระยะเวลาที่กำหนด จะถูกปรับค่าประกันหนังสือจากบัตรสมาชิกวันละ 10 บาทต่อเล่มต่อวัน
  - หากเกิน 30 วัน ทางห้องสมุดจะขอระงับสิทธิยืมหนังสือชั่วคราว จนกว่าจะชำระเงินที่ค้างจนหมด
4. หากมีข้อสงสัยกรุณาติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ

#### ลักษณะการใช้บริการของระบบการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

การยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์เป็นระบบที่มีใช้มาเป็นเวลานาน ซึ่งในปัจจุบันนี้มีใช้งานกันอย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือเอกชนตัวอย่างของการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ เช่น การใช้งานภายในห้องสมุดประจำธนาคาร โรงพยาบาล อาคารสำนักงาน สถาบันการศึกษา โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการ โดยการให้บริการในแต่ละครั้งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 คนเท่านั้น และการให้บริการจะแบ่งออกเป็นช่องตามลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ช่องสมัครสมาชิก ช่องให้บริการยืม ช่องให้บริการคืนเมื่อมีผู้ต้องการยืม-คืนหนังสือก็จะต้องนำหนังสือไปให้บรรณารักษ์เป็นผู้จัดการเท่านั้น โดยมีข้อกำหนดในการยืม-คืนหนังสือ ดังนี้

1. ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรห้องสมุด ไม่อนุญาตให้นำบัตรประจำตัวหรือบัตรสมาชิกของผู้อื่นมาใช้ในการยืมทรัพยากร
2. ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรห้องสมุดรายต่อไป หากมีทรัพยากรค้างส่งจะถูกระงับผลการเรียนในภาคการศึกษานั้นๆ และไม่มีสิทธิลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป จนกว่าจะนำทรัพยากรนั้นมาส่งคืนหรือติดต่อบรรณารักษ์เพื่อดำเนินการต่อไป
3. ห้องสมุดสงวนสิทธิ์ที่จะเรียกหนังสือ ที่ยืมกลับคืนห้องสมุดก่อนกำหนด ได้แต่จะเรียกคืนหลังจากที่หนังสือเล่มนั้นถูกยืมไปแล้วไม่น้อยกว่า 7 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. หนังสือเล่มเดียวกันครั้งที่พิมพ์เดียวกัน ยืมได้ครั้งละไม่เกิน 1 เล่ม
5. หนังสือยืมติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 ครั้ง หากไม่มีผู้จองหนังสือเล่มนั้น ถ้ามีผู้จองจองไว้ผู้จองนั้นมีสิทธิ์ยืมหนังสือเล่มนั้นก่อน
6. หนังสือทั่วไป การปรับเล่มละ 5 บาทต่อวัน หนังสือจองหรือหนังสือสำรอง การปรับเล่มละ 20 บาทต่อวัน วารสารฉบับปลีกล่วงหน้า การปรับฉบับละ 5 บาทต่อวัน

#### การทำหนังสือหาย

1. หากพบรายการที่หายให้คืนเงินทันที
2. กรณีหนังสือที่หายยังมีการพิมพ์เผยแพร่ให้ชดใช้ 1 รายการ พร้อมชำระเงินค่าปรับตามเวลา
3. ชดใช้ 5 เท่าของราคาปัจจุบัน กรณีไม่ทำตามข้อ 1 กับข้อ 2

#### การทำหนังสือชำรุด

ต้องนำหนังสือนั้นมาชดใช้ห้องสมุด พร้อมชำระค่าปรับและค่าดำเนินการทางเทคนิค 50 บาทต่อรายการ

#### ผู้มีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ

ผู้มีสิทธิ์ยืม	หนังสือทั่วไป	หนังสือจอง
นักศึกษาปริญญาตรี	5 เล่ม/ 7 วัน	1 เล่ม/ 1 คืน
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	7 เล่ม/14 วัน	1 เล่ม/ 1 คืน
อาจารย์ประจำ	10 เล่ม/30 วัน	1 เล่ม/ 1 คืน
อาจารย์พิเศษ	5 เล่ม/14 วัน	1 เล่ม/ 1 คืน
ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง	5 เล่ม/14 วัน	1 เล่ม/ 1 คืน

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเองและการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์**

เป็นที่ทราบกันดีว่าระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นระบบยืม-คืนที่มีใช้กันมานานและผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการ ปัจจุบันได้มีการพัฒนาการให้บริการที่ดีและสะดวกแก่ผู้ให้บริการมากขึ้นด้วยเหตุนี้จึงทำให้ทราบถึงประโยชน์ต่างๆ ของระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทางด้านการยืม-คืนหนังสือ
2. ช่วยจัดการระบบภายในห้องสมุดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบการยืม-คืนมากนัก เพราะบรรณารักษ์จะเป็นผู้จัดการให้ทั้งหมด
4. ค่าใช้จ่ายในการยืม-คืนหนังสือต่ำ

ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอีกทั้งองค์กรต่างๆต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จึงทำให้มีการพัฒนาระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองขึ้น ซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่างๆ มีดังนี้

1. ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการใช้บริการเนื่องจากสามารถจัดการด้วยตนเองอีกทั้งยังมีเคาน์เตอร์ให้บริการได้มากกว่าเนื่องจากไม่ต้องใช้บรรณารักษ์จึงสามารถทำการยืม-คืนพร้อมกันได้ครั้งละหลายคน
2. ช่วยให้ห้องสมุดมีการจัดการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ลดความเสี่ยงจากการสูญเสียนั่งของห้องสมุดเนื่องจากผู้ใช้ไม่นำหนังสือส่งคืนหรือทำหนังสือชำรุดเสียหาย

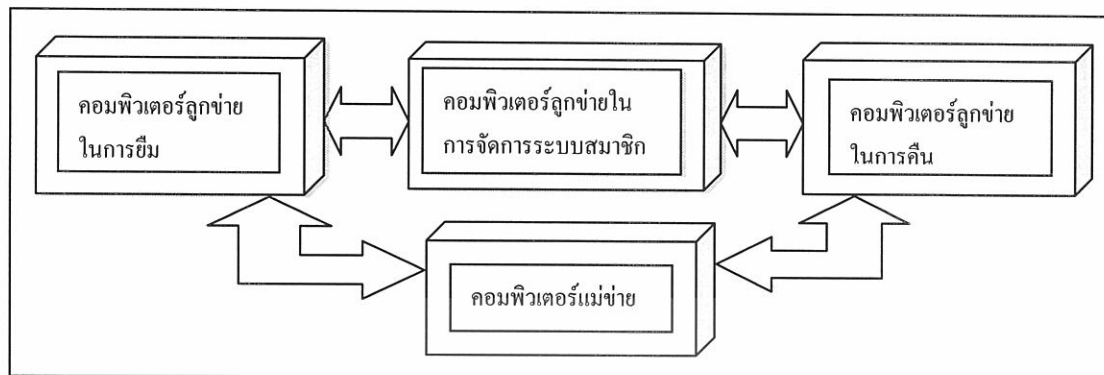
#### การทำงานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยรวม

ส่วนสำคัญสำหรับการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ คือคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสมาชิกเพื่อบ่งบอกสถานะของสมาชิกแต่ละคน และข้อมูลการยืม-คืนหนังสือของสมาชิกแต่ละคน เพื่อช่วยในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตนเอง

การยืม-คืนหนังสือโดยทั่วไปจะมีโครงสร้างและองค์ประกอบที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ประกอบไปด้วยตัวเครื่องรับข้อมูล และบัตรสมาชิก แต่ระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตนเอง จะมีความแตกต่างของโครงสร้างและองค์ประกอบคือ แทนรับสัญญาณ จอมอนิเตอร์ ซอร์ฟแวร์ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล คอมพิวเตอร์กลาง(Host) ที่เรียกว่า Orestal ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลสมาชิกและข้อมูลการยืม-คืนหนังสือโดยรวมของทั้งระบบ เครื่องพิมพ์ เอกสารแสดงการยืม-คืนเครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง

### ส่วนประกอบที่สำคัญ

1. บัตรสมาชิก คือ บัตรที่ใช้เก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้กับทางห้องสมุด
2. คอมพิวเตอร์กลาง คือ คอมพิวเตอร์หลักที่ใช้สำหรับเป็นฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงระบบทั้งหมดโดยจะมีการรับและส่งข้อมูลกับคอมพิวเตอร์เครือข่าย
3. แท่นสแกนหนังสือ คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับข้อมูลหนังสือซึ่งรับสัญญาณมาจากตัวส่งข้อมูลภายในหนังสือ
4. แท่นสแกนบัตรสมาชิก คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับข้อมูลสมาชิกจากบัตรสมาชิก
5. จอมอนิเตอร์ คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล ที่ได้จากการรับข้อมูลจากผู้ใช้และข้อมูลที่ได้จากระบบส่วนกลาง
6. เครื่องพิมพ์เอกสารแสดงการยืม-คืน คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลในการยืม-คืนหนังสือ เพื่อบ่งบอกถึงรายละเอียดของการใช้บริการ
7. เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ คือ เครื่องที่ใช้รับคืนหนังสือโดยสามารถอ่านข้อมูลการยืม-คืนและประมวลผลหนังสือที่ส่งคืนช้ากว่ากำหนดพร้อมทั้งทำการตัดยอดเงินคงเหลือในบัตรสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 บัตรสมาชิกห้องสมุดระบบยืม-คืนด้วยตนเอง

ภาพที่ 4 แทนสแกนหนังสือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 แท่นสแกนบัตรสมาชิก

ภาพที่ 6 จอมอนิเตอร์แสดงผลการทำงานของระบบการยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 เครื่องพิมพ์เอกสารแสดงการยืม-คืน

ภาพที่ 8 เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

97576

## โครงสร้างและการทำงานของระบบการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

โครงสร้างของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นโครงสร้างที่ไม่มีความซับซ้อนโดยจะมีแค่เพียงคอมพิวเตอร์ 2-3 เครื่องที่เชื่อมต่อกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ใช้ และ ข้อมูลการยืม-คืนหนังสือระหว่างกัน โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดูแลการให้บริการ

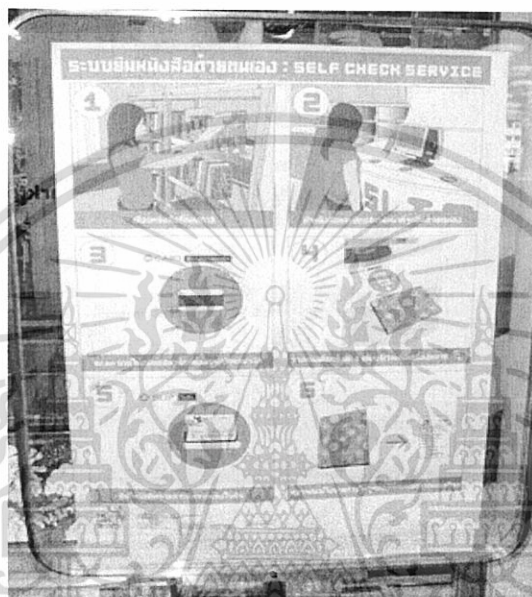
### ส่วนประกอบที่สำคัญ

1. บัตรนักศึกษา คือ บัตรที่ใช้เก็บข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาคนนั้นๆ
2. เครื่องสแกน คือ เครื่องที่ใช้ในการอ่านข้อมูลสมาชิกจากบัตรนักศึกษาและใช้ในกาอ่านข้อมูลหนังสือ
3. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสมาชิกและข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ

### ขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตนเอง

การใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง สำหรับในห้องสมุดนั้นเป็นระบบที่ยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้ใช้โดยทั่วไป เนื่องจากยังเป็นระบบที่ค่อนข้างใหม่และผู้ใช้ต้องดำเนินการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง โดยผู้ใช้จะต้องทำการศึกษา ขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือ จากป้ายแนะนำการยืม-คืนหนังสือที่ทางห้องสมุดจัดไว้ โดยผู้ใช้บริการ นำหนังสือที่ต้องการยืม-คืน ไปเข้าสู่ระบบการยืม โดยการนำบัตรสมาชิกไปสแกนที่ช่องวางบัตรสมาชิกเพื่อรอการตรวจสอบสิทธิการยืมของสมาชิก สมาชิกจะมีสิทธิในการยืมหนังสือได้ก็ต่อเมื่อมีเงินมัดจำคงเหลือในบัตรเพียงพอแก่การยืมหนังสือในแต่ละประเภท โดยแบ่งเป็น (1) หนังสือภาษาไทย 300 บาท (2) หนังสือภาษาต่างประเทศ 1000 บาท และ ไม่มีการติดค้างหนังสือที่ยืมจากครั้งก่อนหากระบบทำการตรวจสอบข้อมูลของสมาชิกแล้วพบว่าสมาชิกไม่สามารถทำการยืมหนังสือได้ระบบจะแจ้งต่อสมาชิกถึงสาเหตุที่ไม่สามารถยืมหนังสือได้ทางหน้าจอแต่ถ้าการตรวจสอบสิทธิการยืมของสมาชิกถูกต้อง ก็จะเข้าสู่ระบบการสแกนหนังสือต่อไปโดย ระบบจะแจ้งทางหน้าจอให้สมาชิกรับหนังสือที่ต้องการยืมไปสแกนที่ช่องสแกนหนังสือ โดยหน้าจอจะแจ้งเวลาในการสแกนหนังสือแต่ละเล่มให้สมาชิกทราบโดย 1 เล่มระบบมีเวลาให้สมาชิกรับหนังสือไปวางที่ช่องสแกนได้ภายในเวลา 4 วินาที หากสมาชิกทำการสแกนหนังสือไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะทำการเริ่มขั้นตอนการยืมใหม่ตั้งแต่แรกอีกครั้ง แต่ถ้าหากสมาชิกทำการสแกนหนังสือภายในเวลาที่กำหนด ระบบจะแจ้งรหัสหนังสือและชื่อหนังสือที่ทำการยืม จากนั้นก็จะเข้าสู่การสแกนหนังสือในเล่มที่ 2 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อไป ระบบก็จะทำการประมวลผลการยืมหนังสือทั้งหมดและทำการแจ้งต่อสมาชิกทางหน้าจอ การแสดงผล สุดท้ายระบบจะทำการออกหลักฐานการยืมหนังสือที่แสดงรายละเอียดรายการยืม โดย จะบอกวันที่ยืมหนังสือ เวลาที่ยืมหนังสือ หมายเลขสมาชิก ชื่อสมาชิก วันกำหนดส่ง รหัสหนังสือ ชื่อหนังสือ และจำนวนรวมในการยืมหนังสือ



ภาพที่ 9 ป้ายแสดงขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง



ภาพที่ 10 ใบบันทึกรายการยืม-คืนหนังสือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

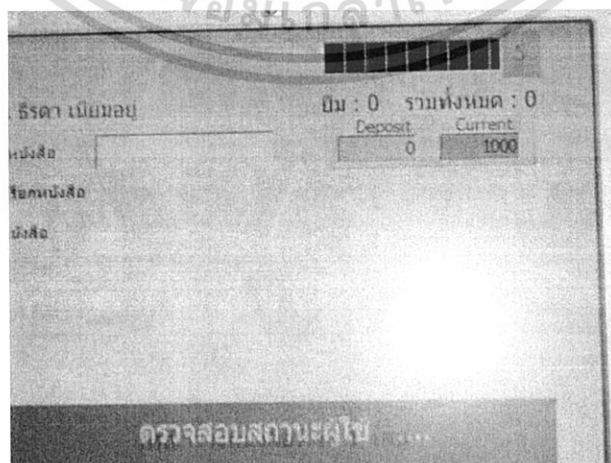
ขั้นตอนการยืมหนังสือ

1. วางบัตรสมาชิกห้องสมุด โดยหันบาร์โค้ดเข้าหาแท่นสแกนบัตรสมาชิก



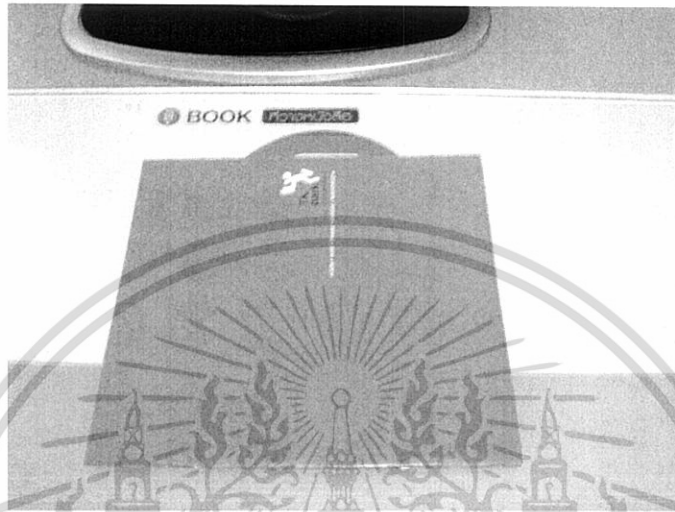
ภาพที่ 11 การสแกนบัตรสมาชิก

2. เมื่อหน้าจอปรากฏเลขบาร์โค้ด ชื่อและเลขประจำตัวเจ้าของบัตร ให้นำบัตรออก
3. ระบบจะทำการตรวจสอบสถานะผู้ใช้



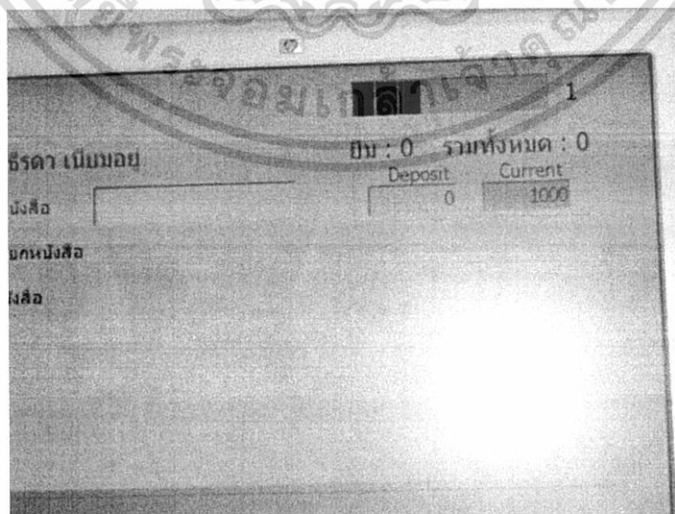
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่สู่สาธารณะ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. วางหนังสือไว้บนแผ่นรับสัญญาณของเครื่องยืมอัตโนมัติ



ภาพที่ 13 การสแกนหนังสือ

5. รอจนระบบประมวลผลการยืมหนังสือเล่มนั้น โดยหน้าจอก็จะมีการแสดงผลนับถอยหลังเพื่อแสดงเวลาในการสแกนหนังสือแต่ละเล่ม และถ้าต้องการยืมอีกก็จะต้องทำการสแกนหนังสือเล่มต่อไป เมื่อทำการสแกนหนังสือทันตามเวลา หน้าจอจะแสดงรายละเอียดการยืม



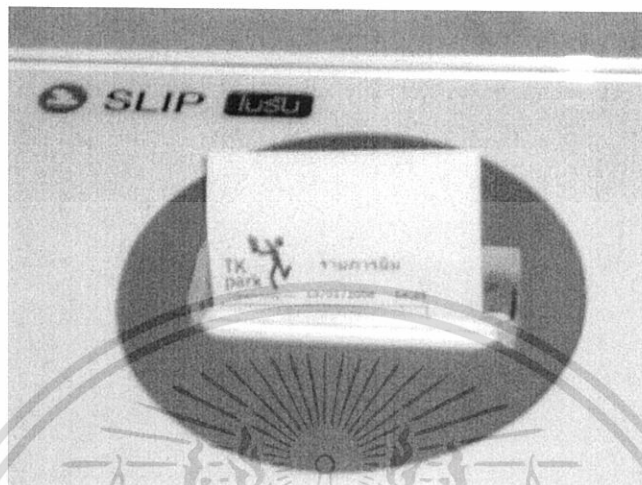
ภาพที่ 14 หน้าจอแสดงการประมวลผลของการยืมหนังสือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สาขาวิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

## 6. รอเครื่องนับถอยหลังเพื่อให้เครื่องพิมพ์ใบยืม



ภาพที่ 15 การพิมพ์ใบยืมที่กรายการยืมหนังสือ

### ขั้นตอนการคืนหนังสือ

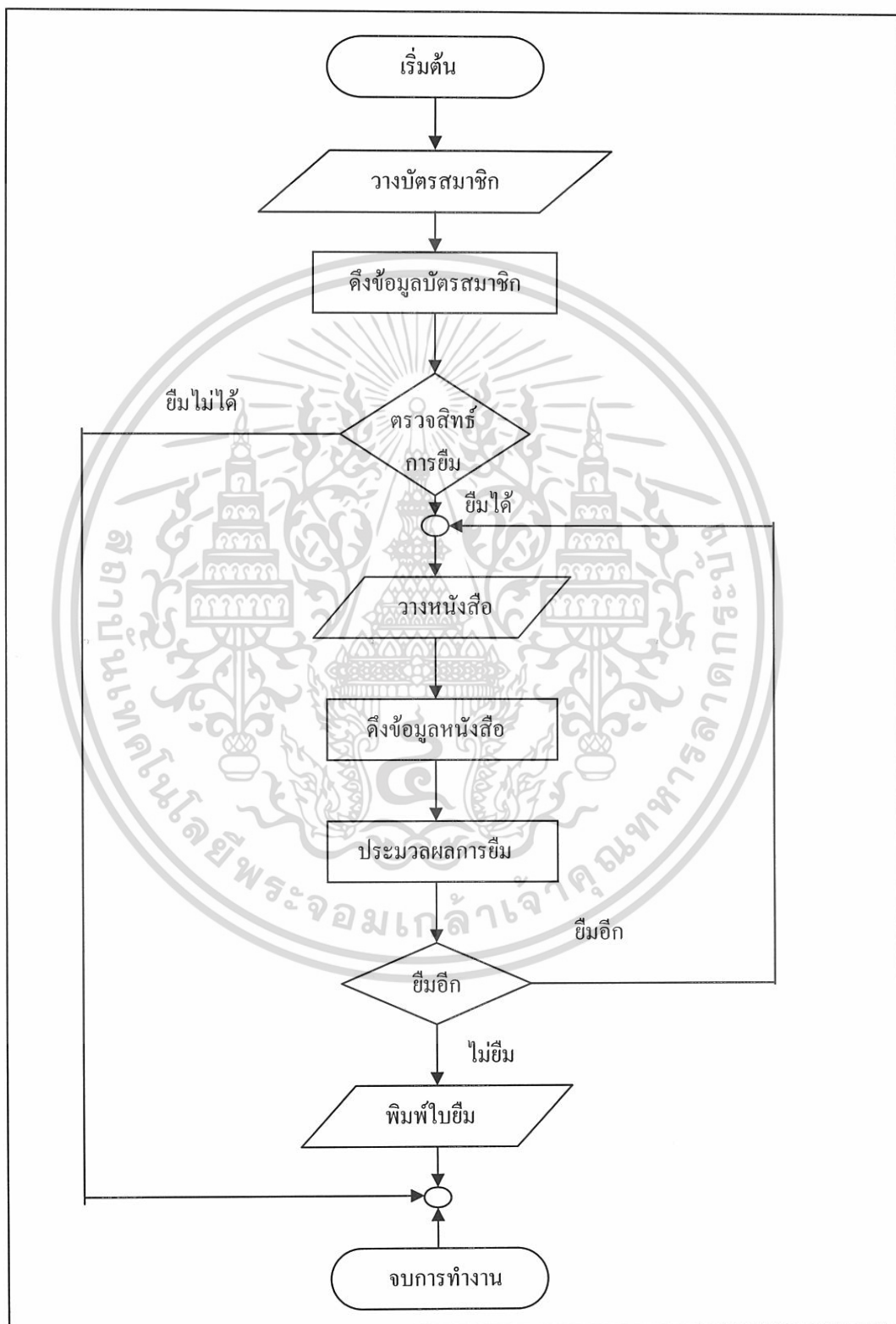
1. หย่อนหนังสือลงในช่องของเครื่องคืนหนังสือ



ภาพที่ 16 การคืนหนังสือที่ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ

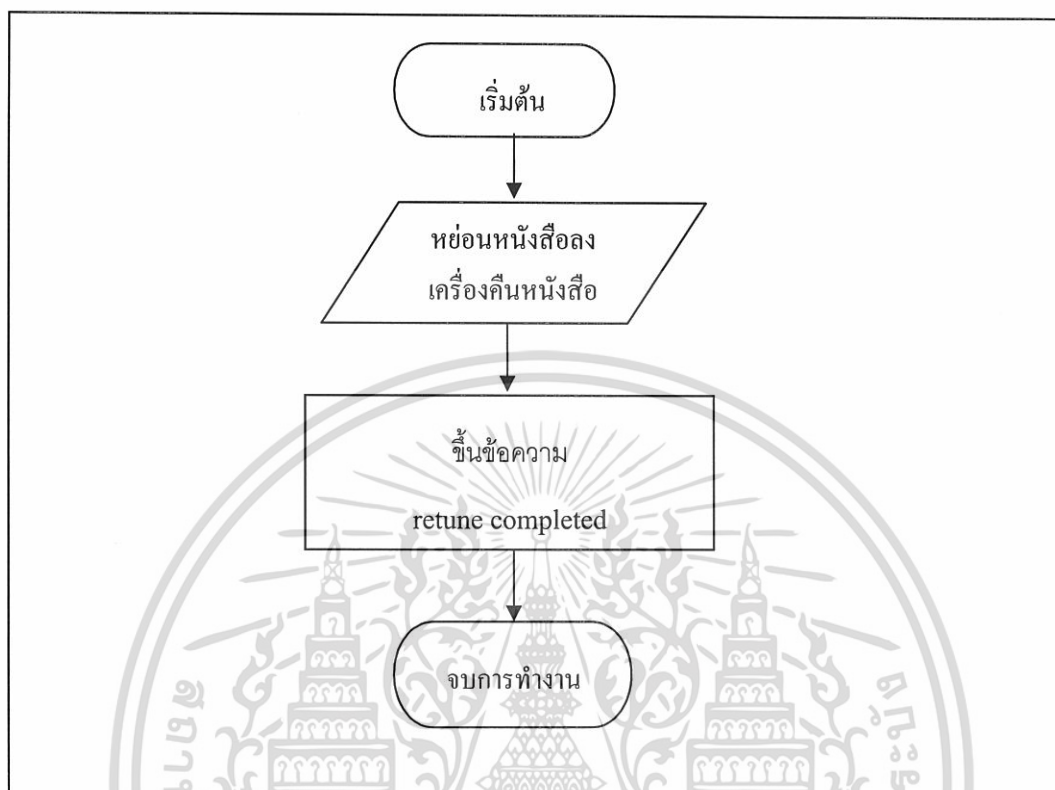
2. ขึ้นข้อความแสดงการยืนยันการคืน “การคืนเรียบร้อยแล้ว” ที่หน้าจอของเครื่องคืนเอกสารหนังสือ เอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### แผนผังการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง



ภาพที่ 17 แผนผังการทำงานของระบบการยืมหนังสือของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 18 แผนผังการทำงานการคืนหนังสือของระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง

### ขั้นตอนการใช้งานระบบการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

การใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ สำหรับในห้องสมุดนั้นเป็นระบบที่ผู้ใช้ค่อนข้างคุ้นเคย เนื่องจากไม่มีขั้นตอนในการใช้ที่ยุ่งยาก โดยทั่วไปแล้วระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ นั้นจะมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือที่เราเรียกกันว่าบรรณารักษ์เป็นผู้ดูแลการยืม-คืนหนังสือหรืออุปกรณ์สารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุด โดยผู้ใช้บริการนำหนังสือที่ต้องการยืม-คืน ไปเข้าคิวที่เคาน์เตอร์ให้บริการเพื่อรอรับบริการ เมื่อถึงคิวในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ก็จะนำหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการยืม แล้วจะทำการสแกนบัตรสมาชิก เมื่อระบบตรวจสอบสิทธิ์ในการยืมหนังสือแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะทำการสแกนหนังสือ และทำการบันทึกวันที่ทำการยืมหนังสือและกำหนดส่งคืนลงในบัตรที่ปกหลังด้านในหนังสือ จากนั้นก็จะทำการส่งมอบหนังสือให้ผู้ใช้บริการ และเมื่อต้องการคืนหนังสือ ผู้รับบริการจะต้องไปเข้าคิวเพื่อรับบริการที่เคาน์เตอร์การคืนหนังสือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็จะทำการรับหนังสือและทำการสแกนหนังสือ เพื่อบันทึกข้อมูลการคืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารได้  
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารได้  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

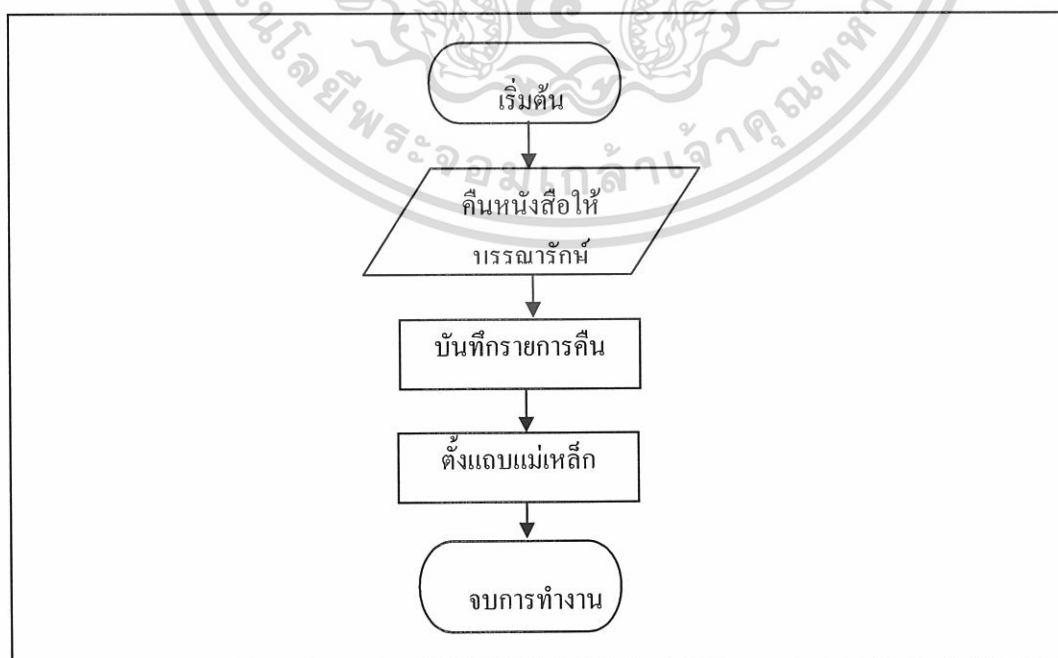
### ขั้นตอนการยืมหนังสือ

1. ผู้ใช้บริการขอรับบริการยืมหนังสือต่อบรรณารักษ์
2. ยื่นหนังสือพร้อมบัตรประจำตัว
3. บรรณารักษ์จะทำการบันทึกรายการยืมในระบบและประทับตราวันกำหนดส่ง
4. ลบสติ๊กเกอร์แม่เหล็ก
5. มอบตัวเล่มให้กับผู้ให้บริการ
6. ผู้ใช้บริการรับคืนหนังสือพร้อมบัตรประจำตัว

### ขั้นตอนการคืนหนังสือ

1. ผู้ใช้บริการคืนหนังสือให้บรรณารักษ์
2. บรรณารักษ์ทำการตรวจสอบสภาพหนังสือ
3. บันทึกการคืนในระบบ หากต้องการยืมต่อ ทำรายการยืมในระบบ
4. ตั้งแถบแม่เหล็กและจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น

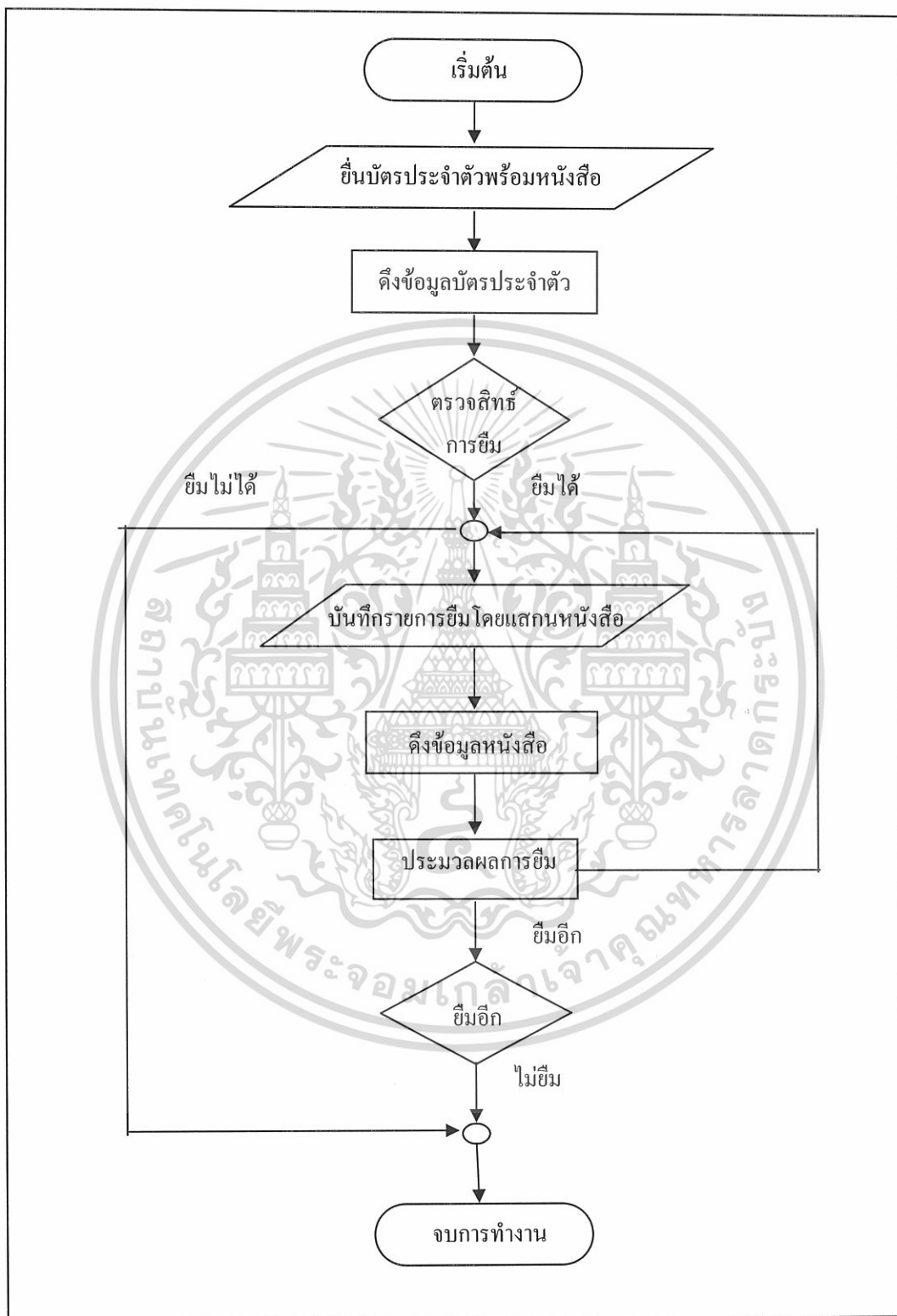
### แผนผังการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานหอสมุดแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่หอสมุดแห่งชาติ โทร. 0-2624-4000

**ภาพที่ 19** แผนผังการทำงานของระบบการคืนหนังสือของระบบการคืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 20 แผนผังการทำงานการยื่นหนังสือของระบบการยื่นหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตัวเอง

เนื่องจากระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองนั้นเป็นระบบใหม่ ทำให้ผู้ใช้บริการยังไม่มี ความเข้าใจในการใช้บริการมากนัก ทำให้ประสบปัญหาต่างๆ เช่น ในการยืมหนังสือจะมีการ กำหนดเวลาในรอให้ผู้ใช้นำหนังสือมาสแกน ในเวลาที่กำหนด หากผู้ใช้นำหนังสือมาสแกนไม่ทัน ระบบก็จะทำการตัดการให้บริการยืมหนังสือครั้งนั้นทันที หรือถ้าหากผู้ใช้บริการต้องการยืม หนังสือมากกว่า 1 เล่ม และนำหนังสือเล่มที่ 2 มาสแกนต่อจากเล่มที่ 1 ไม่ทัน ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการ ต้องเสียเวลาในการเริ่มต้นขั้นตอนการยืมหนังสืออีกครั้ง และหากยืมหนังสือผิดเล่มก็ต้องนำ หนังสือไปเข้าระบบการคืนก่อน และจะต้องทำการเริ่มขั้นตอนการยืมหนังสือใหม่อีกครั้ง ไม่ สามารถเปลี่ยนเล่มหนังสือได้ทันทีในขณะนั้น อีกทั้งในขั้นตอนการสแกนบัตรสมาชิก ถ้าหาก ผู้ใช้บริการ วางบัตรไม่ตรงช่องสแกนบัตรพอดี ก็จะทำให้ระบบไม่สามารถอ่านข้อมูลจากบัตร สมาชิกได้ ทำให้ผู้ใช้ต้องเสียเวลาในการสแกนบัตรซ้ำ

### ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้งานระบบการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

เนื่องจากบางช่วงเวลาของการให้บริการยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดมีผู้ใช้ที่ ต้องการ รับประทานยืม-คืนหนังสือเป็นจำนวนมากเช่น ช่วงเวลาใกล้ปิดทำการของห้องสมุด จึงทำให้ผู้ใช้ ต้องเสียเวลาในการเข้าแถวรอรับบริการยืม-คืน นานมากจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้บรรณารักษ์ต้องทำงานเร่งรีบมากขึ้นซึ่งจากปัญหาดังกล่าวในบางครั้งทำให้เกิดความ ผิดพลาดในการให้บริการ อีกทั้งจำนวนบรรณารักษ์ที่มีในห้องสมุดอาจมีไม่เพียงพอที่จะรองรับกับ จำนวนผู้มาใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นการศึกษาถึงความเป็นมาของระบบ ขั้นตอนและวิธีการทำงานของระบบ รวมทั้งการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือทั้ง 2 ระบบ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ผลการศึกษาก่อเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนแรกกล่าวถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สองกล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ ส่วนที่สามกล่าวถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อปัจจัยในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด และในส่วนสุดท้ายเป็นการเปรียบเทียบการนำระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบมาใช้ในห้องสมุด โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

#### ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบ

##### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง จำนวน 100 คน โดยเก็บตัวอย่างจากห้องสมุดมีชีวิต ณ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 6 ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือเป็นประจำ จำนวน 41 คน และผู้ใช้งานเป็นครั้งคราวจำนวน 59 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ จำนวน 100 คน โดยเก็บตัวอย่างจากหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือเป็นประจำ จำนวน 37 คน และผู้ใช้งานเป็นครั้งคราวจำนวน 63 คน ผลการสำรวจอายุของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง(ตารางที่ 1) จำนวน 100 คน พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 56.0 และเพศหญิงร้อยละ 44.0 อายุของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ยเป็น 24 ปี ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 14.0 ด้านจำนวนครั้งในการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.0 รองลงมา มีการใช้งานระบบ 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 29.0

ในส่วนของผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ (ตารางที่ 2) จำนวน 100 คน พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 63.0 และเพศหญิงร้อยละ 37.0 อายุของกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเป็น 22 ปี ในด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 23.0 ด้านจำนวนครั้งในการใช้งานระบบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 50.0 รองลงมา มีการใช้งานระบบมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 26.0

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนด้วยตนเอง โดยจำแนกตามสถานภาพต่างๆ ไป

ตัวแปร	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
หญิง	44
ชาย	56
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ประถมศึกษา	11
มัธยมศึกษา	14
อนุปริญญา/ปวช., ปวส.	4
ปริญญาตรี	58
ปริญญาโท	12
ปริญญาเอก	1
<b>จำนวนครั้งในการใช้งาน (ต่อเดือน)</b>	
น้อยกว่า 3 ครั้ง	59
3-5 ครั้ง	29
มากกว่า 5 ครั้ง	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

ตัวแปร	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
หญิง	37
ชาย	63
<b>ระดับการศึกษา</b>	
อนุปริญญา/ปวช. ,ปวส.	2
ปริญญาตรี	75
ปริญญาโท	23
<b>จำนวนครั้งในการใช้งาน (ต่อเดือน)</b>	
น้อยกว่า 3 ครั้ง	50
3-5 ครั้ง	24
มากกว่า 5 ครั้ง	26

**ปัญหาจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ**

ในการศึกษาการพบปัญหาจากการใช้งาน ระบบการยืม-คืนหนังสือจำแนกตามระบบยืม-คืนที่ใช้ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง จำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์จำนวน 100 คน ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหาจากการใช้งานระบบคิดเป็นร้อยละ 62.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้งานระบบ คิดเป็นร้อยละ 63.0 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ร้อยละของการพบปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือแยกตามระบบ

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน	ระบบยืม-คืนด้วยตนเอง	ระบบบรรณารักษ์
พบ	38	63
ไม่พบ	62	37
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

ระดับปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ

ตารางที่ 4 ร้อยละของปัญหาที่มีจากการใช้งานระบบแบบยืม-คืนด้วยตนเอง

ปัญหาที่มีจากการใช้งาน	ระดับความเห็นด้วย			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
แย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน	10.5	26.3	63.2	100.0
เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการ	13.2	21.1	65.8	100.0
ไม่อำนวยความสะดวกแก่เด็ก	18.4	15.8	65.8	100.0
มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค	0	26.3	73.7	100.0
ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล	13.2	36.8	50.0	100.0
สมาชิกจากการสแกน				
ต้องรอคอยการประมวลผลการยืม	5.3	57.9	36.8	100.0
หนังสือและออกไปslip				
ไม่ทราบขั้นตอนว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก	39.5	23.7	36.8	100.0
การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการ	0	10.5	89.5	100.0
คืนหนังสือคลาดเคลื่อน				
เมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนหนังสือ	60.5	18.4	21.1	100.0
ขณะที่ระบบทำการสแกนไม่				
สามารถเปลี่ยนหนังสือได้ทันที				

เอกสารข้อมูลในการสมัครบัตรสมาชิก 5.3 การศึกษา 21.1 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า 73.7 100.0

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาระดับปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองเปรียบเทียบกับระบบยืม-คืนหนังสือด้วยโดยผ่านบรรณารักษ์ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 เรื่องคือ เมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนหนังสือ ที่ต้องการยืมขณะที่ระบบทำการสแกนหนังสือไม่สามารถเปลี่ยนหนังสือได้ทันที ร้อยละ 60.5 และไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิด ความสับสนในครั้งแรก ร้อยละ 39.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 1 เรื่องคือ ต้องรอคอยการประมวลผลการยืม หนังสือและออกใบรายงานการยืม-คืนหนังสือร้อยละ 57.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับน้อย 7 เรื่อง คือการประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืน หนังสือคลาดเคลื่อน ร้อยละ 89.5 มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุดและความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 73.7 เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือและไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็กมีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 65.8 เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 63.2 และต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกจากการสแกนบัตรและสแกนหนังสือ ร้อยละ 50.0 (ตารางที่ 4 )

ในส่วนของปัญหาที่พบจากการใช้งานของผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์จากผลการศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ของผู้ใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 เรื่องคือ เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 55.6 ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก ร้อยละ 52.4 และเสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 42.9 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 4 เรื่อง คือ ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล สมาชิกจากการ สแกนบัตรและสแกนหนังสือ ร้อยละ 63.5 บรรณารักษ์ไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุขัดข้องในขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 52.4 บรรณารักษ์แสดงกริยา วาจา ไม่สุภาพขณะให้บริการ ร้อยละ 46.0 เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 44.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับน้อย 4 เรื่อง คือมักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด ร้อยละ 93.7 การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน ร้อยละ 85.7 ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก ร้อยละ 69.8 และไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรกร้อยละ 63.5 ( ตารางที่ 5 )

## ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือ

ในส่วนของการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในด้านการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่สามารถส่งผลให้ การบริหารจัดการการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสอง ระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละระบบมีความแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ตารางที่ 5 ร้อยละของปัญหาที่มีจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

ปัญหาที่มีจากการใช้งาน	ระดับความเห็นด้วย			รวม
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
เกิดการแย่งกันใช้ในช่วงเวลาเร่งด่วน	55.6	33.3	11.1	100.0
เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการ	42.9	44.4	12.7	100.0
ไม่อำนวยความสะดวกแก่เด็ก	1.6	28.6	69.8	100.0
มักเกิดความขัดข้องทาง	0	6.3	93.7	100.0
ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล	17.5	63.5	19.0	100.0
สมาชิกจากการสแกน				
ไม่ทราบขั้นตอนว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก	4.8	31.7	63.5	100.0
การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน	1.6	12.7	85.7	100.0
ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก	52.4	34.9	12.7	100.0
บรรณารักษ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุขัดข้อง	15.9	52.4	31.7	100.0
บรรณารักษ์แสดงกริยา วาจา ไม่สุภาพ	15.9	46	38.1	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				รวม
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความเห็น	
การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการ	72.0	20.0	3.0	5.0	100.0
การกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืน	75.0	17.0	6.0	2.0	100.0
การจำกัดจำนวนหนังสือ	68.0	22.0	8.0	2.0	100.0
ป้ายบอกวิธีการใช้งาน	80.0	16.0	0	4.0	100.0
ระบบการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอน การใช้งานที่เข้าใจง่าย	77.0	15.0	7.0	1.0	100.0
ระบบสามารถอำนวยความสะดวก	80.0	8.0	11.0	1.0	100.0
ระบบอำนวยความสะดวกแก่เด็ก	49.0	11.0	30.0	10.0	100.0
การขอระงับสิทธิ์ชั่วคราว	51.0	24.0	19.0	6.0	100.0
จำนวนเงินค่าปรับ	41.0	27.0	28.0	4.0	100.0
การสมัครบัตรสมาชิกเป็นมาตรฐาน	76.0	14.0	1.0	9.0	100.0
จำนวนเงินค่าประกันหนังสือ	40.0	31.0	26.0	3.0	100.0
จำนวนเงินค่าเสียหายหากหนังสือสูญ หาย	48.0	26.0	24.0	2.0	100.0
จำนวนเงินค่าเสียหายหากหนังสือ ชำรุด	44.0	29.0	25.0	2.0	100.0
ระบบยืม-คืนหนังสือเป็นมาตรฐาน	80.0	11.0	0	9.0	100.0
ความเหมาะสมต่อองค์กรในการใช้	80.0	16.0	0	4.0	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ร้อยละความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

ความคิดเห็น	ระดับความเห็นด้วย				รวม
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความเห็น	
การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการ	67.0	27.0	4.0	2.0	100.0
การกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืน	38.0	33.0	27.0	2.0	100.0
การจำกัดจำนวนหนังสือ	37.0	23.0	39.0	1.0	100.0
ป้ายบอกวิธีการใช้งาน	20.0	62.0	14.0	4.0	100.0
ระบบอำนวยความสะดวก	53.0	34.0	9.0	4.0	100.0
ระบบอำนวยความสะดวกแก่เด็ก	33.0	33.0	9.0	25.0	100.0
การขอระงับสิทธิชั่วคราว	40.0	18.0	40.0	2.0	100.0
จำนวนเงินค่าปรับ	36.0	24.0	37.0	3.0	100.0
การสมัครบัตรสมาชิกเป็นมาตรฐาน	27.0	52.0	13.0	8.0	100.0
จำนวนเงินค่าเสียหายหากสูญหาย	65.0	17.0	17.0	1.0	100.0
จำนวนเงินค่าเสียหายหากชำรุด	54.0	25.0	19.0	2.0	100.0
ระบบยืม-คืนเป็นมาตรฐาน	32.0	46.0	12.0	10.0	100.0
ความเหมาะสมต่อองค์กรในการใช้	34.0	42.0	17.0	7.0	100.0

การแสดงผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุดของผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกเรื่องที่ทำการศึกษาคือ เรื่องป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน และความเหมาะสมในการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมาใช้ในองค์กร มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 80.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ร้อยละ 77.0 ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 76.0 การกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง ร้อยละ 75.0 การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการ ร้อยละ 72.0 การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง ร้อยละ 68.0 การขอระงับสิทธิยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่

เอกสาร  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำหนังสือมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 51.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือแบบที่ทำนเคยใช้อำนวยความสะดวกแก่เด็ก ร้อยละ 49.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหาย ร้อยละ 48.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด ร้อยละ 44.0 จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 41.0 และจำนวนเงินที่ต้องมีคงเหลือในบัตรสมาชิกสำหรับ ใช้เพื่อเป็นค่าประกันหนังสือมีความเหมาะสมร้อยละ40.0 (ตารางที่ 6)

ในส่วนของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ในด้านผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย 6 เรื่อง คือ การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการ ร้อยละ 67.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหาก หนังสือเกิดการสูญหาย ร้อยละ 65.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด ร้อยละ 54.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 53.0 และการกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง ร้อยละ 38.0 ความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ 4 เรื่อง คือ ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ร้อยละ 62.0 ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 52.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 46.0 และความเหมาะสมในการนำระบบยืม-คืนหนังสือโดยบรรณารักษ์มาใช้ในองค์กร ร้อยละ 42.0 ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย 2 เรื่อง คือการจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง ร้อยละ 39.0 และจำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 37.0 ส่วนความคิดเห็นในเรื่องการขอร้องรับสิทธิ์ยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่นำหนังสือมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้ใช้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และในระดับไม่เห็นด้วยเท่ากัน คือร้อยละ 40.0 และความคิดเห็นในเรื่องระบบการยืม-คืนหนังสือแบบที่ทำนเคยใช้อำนวยความสะดวกแก่เด็กผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และระดับเฉยๆเท่ากัน คือร้อยละ 33.3 (ตารางที่ 7)

### ความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีของระบบ

การศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองที่มีต่อเทคโนโลยีของระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ขนาดของที่สแกนหนังสือเพื่อรับข้อมูล พื้นที่ในการจัดวางเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเอง มีความเหมาะสมดีแล้ว คิดเป็นร้อยละ 100.0 พื้นที่ในการจัดวางเครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเอง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.0 ความเหมาะสมของขนาดที่สแกนบัตรสมาชิกเพื่อรับข้อมูลมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและเข้าใจง่ายในด้านต่างๆ ดังนี้ ข้อความ ตัวเลขและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่แสดงบนหน้าจอแสดงผล มีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนในด้านต่างๆ ดังนี้ หน้าจอแสดงผลการรับข้อมูล มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งานระบบคิดให้เห็นอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนและเข้าใจง่ายในด้านต่างๆ ดังนี้ ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่าง ๆ บนที่สแกนรับข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 98.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอในด้านต่างๆ ดังนี้ ท่านคิดว่าสัดส่วนเครื่องคืน หนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 99.0 สัดส่วนเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 97.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนและเข้าใจง่ายในด้านต่างๆ ดังนี้ จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจในด้านต่างๆ ดังนี้ ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 92.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุ่งยากในด้านต่างๆ ดังนี้ วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเองไม่มีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 99.0 หากต้องการเปลี่ยนหนังสือที่ต้องการยืมขณะระบบกำลังทำการประมวลผล แต่ไม่สามารถทำได้นั้น ผู้ใช้พบว่า เป็กระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก ที่ต้องนำหนังสือไป เข้าสู่ระบบการคืนและทำการยืมเริ่มกระบวนการยืมหนังสือใหม่ตั้งแต่ต้น คิดเป็นร้อยละ 95.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวก ดังนี้ เคานท์เตอร์ให้บริการการเติมเงินและตรวจสอบยอดเงินในบัตรสมาชิกให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ใช้บริการทราบวิธีการจากป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 92.0 เจ้าหน้าที่ประจำห้องห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 8.0 (ตารางที่ 8)

การศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ที่มีต่อเทคโนโลยีของระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม ดังนี้ ความเหมาะสมของจำนวนช่องให้บริการการยืม-คืนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 62.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจน ดังนี้ ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือคิดให้เห็น อย่างไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความทั่วถึง ดังนี้ จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 68.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจ ดังนี้ คำอธิบายจากป้ายกระบวนการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านเข้าใจได้ คิดเป็นร้อยละ 87.0 ผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุ่งยากดังนี้วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ ไม่มีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 99.0 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 8 ร้อยละของความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีในเรื่องต่าง ๆ ของระบบยืม-คืนสำหรับผู้ใช้แบบ ยืม-คืนด้วยตัวเอง

ความคิดเห็น	ตัวเลือก		รวม
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
ความเหมาะสมของขนาดที่สแกนบัตรสมาชิกเพื่อรับข้อมูล	96.0	4.0	100.0
ความเหมาะสมของขนาดที่สแกนหนังสือเพื่อรับข้อมูล	100.0	0	100.0
พื้นที่ในการจัดวางเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเอง	100.0	0	100.0
พื้นที่ในการจัดวางเครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเอง	97.0	3.0	100.0
	เหมาะสม/เข้าใจง่าย	ไม่เหมาะสม/เข้าใจยาก	รวม
ข้อความ ตัวเลขและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงบนหน้าจอแสดงผล	97.0	3.0	100.0
	ชัดเจน	ไม่ชัดเจน	รวม
หน้าจอแสดงผลการรับข้อมูลมองเห็นได้ชัดเจน	100.0	0	100.0
ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือติดให้เห็นอย่างชัดเจน	99.0	1.0	100.0
	ชัดเจน /เข้าใจง่าย	ไม่ชัดเจน/เข้าใจยาก	รวม
ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่าง ๆ บนที่สแกนรับข้อมูลสามารถมองเห็นได้	98.0	2.0	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	รวม
ท่านคิดว่าสัดส่วนเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งาน	97.0	3.0	100.0
ท่านคิดว่าสัดส่วนเครื่องคืนหนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งาน	99.0	1.0	100.0
	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	รวม
จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีทั่วถึง	100.0	0	100.0
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ	รวม
ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง	92.0	8.0	100.0
	ยุ่งยาก	ไม่ยุ่งยาก	รวม
วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง มีความยุ่งยาก	1.0	99.0	100.0
ถ้าหากท่านต้องการเปลี่ยนหนังสือ ท่านคิดว่ายุ่งยากหรือไม่ที่ต้องทำการเริ่มยืมหนังสือใหม่ตั้งแต่ต้น	95.0	5.0	100.0
	สะดวก	ไม่สะดวก	รวม
เคาน์เตอร์ให้บริการการเติมเงินและตรวจสอบยอดเงินในบัตรสมาชิกให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว	100.0	0	100.0
	ป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน	เจ้าหน้าที่ของอาคาร	รวม
ท่านทราบวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง	92.0	8.0	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ร้อยละของความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีในเรื่องต่าง ๆ ของระบบยืม-คืนสำหรับผู้  
แบบ ยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์

ความคิดเห็น	ตัวเลือก		
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม
ความเหมาะสมของจำนวนช่องให้ บริการการยืม-คืนหนังสือ	62.0	38.0	100.0
ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งาน ระบบการยืม-คืนหนังสือติดให้เห็น อย่างชัดเจนหรือไม่	ชัดเจน 45.0	ไม่ชัดเจน 55.0	รวม 100.0
จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้ งานมีทั่วถึงหรือไม่	ทั่วถึง 32.0	ไม่ทั่วถึง 68.0	รวม 100.0
คำอธิบายจากป้าย กระบวนการทำงาน ของระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถ ทำให้ท่านเข้าใจได้หรือไม่	เข้าใจ 87.0	ไม่เข้าใจ 13.0	รวม 100.0
วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ มีความยุ่งยาก หรือไม่	ยุ่งยาก 1.0	ไม่ยุ่งยาก 99.0	รวม 100.0

การวิเคราะห์ผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการ  
ยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ

จากการศึกษาพบว่า การยืมคืนหนังสือทั้งสองระบบ มีปัญหาที่แตกต่างกันดังนี้  
(ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ

ปัญหา	ระบบการยืม-คืนหนังสือ			ระบบการยืม-คืนหนังสือ		
	ด้วยตนเอง			โดยผ่านบรรณารักษ์		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลา เร่งด่วน	10.5	26.3	63.2	55.6	33.3	11.1
เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม- คืนหนังสือ	13.2	21.1	65.8	42.9	44.4	12.7
ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน แก่เด็ก	18.4	15.8	65.8	1.6	28.6	69.8
มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจาก ตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด	0	26.3	73.7	0	6.3	93.7
ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล สมาชิกจากการ แสกนบัตรและแสกนหนังสือ	13.2	36.8	50.0	17.5	63.5	19.0
ไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่า ต้องทำอะไรในครั้งแรก	39.5	23.7	36.8	4.8	31.7	63.5
การประมวลผลข้อมูลของระบบผิด พลาดทำให้การคำนวณจำนวน เงินและกำหนดการคืนหนังสือ คลาดเคลื่อน	0	10.5	89.5	1.6	12.7	85.7
ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก	5.3	21.1	73.7	52.4	34.9	12.7

จากผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ได้ข้อสรุป คือ โดยรวม ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์จะพบปัญหามากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งได้แก่ ปัญหาเกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกจากการสแกนบัตรและสแกนหนังสือ การประมวลผลผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน

เอกสาร  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือตลาดเคลื่อน และความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก ส่วนปัญหาที่ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองพบมากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ได้แก่ ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด และไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบทั้งสองระบบ

ปัญหา	ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์
เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน		✓
เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ		✓
ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก	✓	
มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด	✓	
ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกจากการสแกนบัตรและสแกนหนังสือ		✓
ไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก	✓	
การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือตลาดเคลื่อน		✓
ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก		✓

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้จากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ

จากการศึกษาพบว่าการยืมคืนหนังสือทั้งสองระบบ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้ (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่เกิดจากการใช้งานยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ

คำถาม	ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง				ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์			
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น
การแบ่งโซนคานาเตอร์ให้บริการ	72.0	20.0	3.0	5.0	67.0	27.0	4.0	2.0
การกำหนดจำนวนวันยืม-คืน	75.0	17.0	6.0	2.0	38.0	33.0	27.0	2.0
การกำหนดจำนวนหนังสือ	68.0	22.0	8.0	2.0	37.0	23.0	39.0	1.0
ป้ายบอกวิธีใช้งาน	80.0	16.0	0	4.0	20.0	62.0	14.0	4.0
ระบบอำนวยความสะดวก	80.0	8.0	11.0	1.0	53.0	34.0	9.0	4.0
อำนวยความสะดวกแก่เด็ก	49.0	11.0	3.0	10.0	33.0	33.0	9.0	25.0
การแจ้งสิทธิชั่วคราว	51.0	24.0	19.0	6.0	40.0	18.0	40.0	2.0
จำนวนเงินค่าปรับ	51.0	27.0	28.0	4.0	36.0	24.0	37.0	3.0
การสมัครบัตรเป็นมาตรฐาน	76.0	14.0	1.0	9.0	27.0	52.0	13.0	8.0
จำนวนเงินค่าเสียหายเมื่อทำหาย	48.0	26.0	24.0	2.0	65.0	17.0	17.0	1.0
จำนวนเงินค่าเสียหายเมื่อทำชำรุด	44.0	29.0	25.0	2.0	54.0	25.0	19.0	2.0
ระบบยืม-คืนเป็นมาตรฐาน	80.0	11.0	0	9.0	32.0	46.0	12.0	10.0
ความเหมาะสมต่อองค์กร	80.0	16.0	0	4.0	34.0	42.0	17.0	7.0

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้จากการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ได้ข้อสรุป คือ โดยรวม ผู้ใช้มีความเห็นด้วยต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง มากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ ยกเว้นความเห็นด้วยในเรื่องของ จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหายและจำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบความเห็นด้วยของความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบทั้งสองระบบ

ความคิดเห็น	ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง	ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์
การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการ	✓	
การกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง	✓	
การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง	✓	
ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	✓	
ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	✓	
ระบบการยืม-คืนหนังสือแบบที่ท่านเคยใช้อำนวยความสะดวกแก่เด็ก	✓	
การขอร้องบงบสิทธิ์ยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่นำหนังสือมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด	✓	
จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่กำหนด	✓	
ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน	✓	
จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหาย	✓	
จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด	✓	
ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน		✓
ความเหมาะสมในการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมาใช้		✓
ในองค์กร		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีจากการใช้งานอีเมล-คินหนังสือทั้งสองระบบ

ความคิดเห็น	ระบบการอีเมล-คินหนังสือด้วยตนเอง		ระบบการอีเมล-คินหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์	
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
	ชัดเจน	ไม่ชัดเจน	ชัดเจน	ไม่ชัดเจน
สัดส่วนเครื่องอีเมล-คินหนังสือด้วยตัวเองหรือจำนวนช่องให้บริการโดยบรรณารักษ์	97.0	3.0	62.0	38.0
ป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือมีความชัดเจน	99.0	1.0	45.0	55.0
ความทั่วถึงของจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน	100.0	0	32.0	68.0
ความยุ่งยากของวิธีการใช้งานระบบการอีเมล-คินหนังสือ	1.0	99.0	1.0	99.0

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีจากการใช้งานอีเมล-คินหนังสือทั้งสองระบบ

จากการศึกษาพบว่าการใช้งานอีเมล-คินหนังสือทั้งสองระบบ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้ ได้แก่ สัดส่วนเครื่องอีเมล-คินหนังสือด้วยตัวเองหรือ จำนวนช่องให้บริการโดยบรรณารักษ์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีเพียงพอดีแล้วทั้งสองระบบแต่หากเปรียบเทียบกันแล้วผู้ใช้ระบบการอีเมล-คินหนังสือด้วยตนเอง เห็นว่าเครื่องอีเมล-คินหนังสือด้วยตนเอง มีความเพียงพอต่อการใช้งานในระดับที่มากกว่าป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือ ผู้ใช้ระบบการอีเมล-คินหนังสือด้วยตนเองมีความเห็นว่าป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือมีความชัดเจน ส่วนทางด้านผู้ใช้ระบบการอีเมล-คินหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์มีความเห็นว่าป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือไม่มีความชัดเจน กล่าวโดยสรุป ป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือด้วยตนเอง มีความชัดเจนมากกว่าป้ายแสดงวิธีการใช้งานอีเมล-คินหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ (ตารางที่ 14)

ความทั่วถึงของจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน ผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง มีความเห็นว่าจำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีความทั่วถึง ส่วนทางด้านผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์มีความเห็นว่า จำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีความไม่ทั่วถึง กล่าวโดยสรุป จำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง มีความทั่วถึงมากกว่า จำนวนป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

ความยุ่งยากของวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบมีวิธีการใช้งานที่ไม่มีความยุ่งยาก

### ผลการศึกษานำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์มาใช้ภายในห้องสมุด

นอกจากการศึกษานำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์มาใช้ในห้องสมุดโดยการใช่แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบเพื่อศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

#### ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง

จากการศึกษาและวิเคราะห์การนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมาใช้จัดการการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้และสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล ในส่วนของห้องสมุดที่เลือกใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง นั้นเป็นระบบการยืม-คืนหนังสือที่มีใช้เป็นที่นิยมแพร่หลายกันในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และสามารถช่วยลดต้นทุนที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล และต้นทุนอื่นๆในระยะยาว ในด้านของปัจจัยที่นำมาจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือ ภายในห้องสมุดเพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นมีหลายปัจจัยด้วยกัน ด้านตำแหน่งการจัดเครื่องยืม-คืนจะพิจารณาจากรูปแบบของการให้บริการและจัดวาง ให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก โดยเครื่องยืมจะจัดวางไว้ด้านในทางเข้าของห้องสมุด และเครื่องคืนจะจัดวางไว้ทางหน้าของห้องสมุดเนื่องจากเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการนำหนังสือมาคืนเพียงอย่างเดียว ด้านจำนวนเครื่องยืม-คืนที่ใช้ในการให้บริการมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากจำนวนคนที่มาใช้บริการ และเวลาในการรอคอย (Waiting time) โดยมีการคำนวณจากสูตรที่เป็นมาตรฐานสากล การกำหนดอัตราค่าประกันหนังสือ-การกำหนดอัตราค่าปรับหนังสือ พิจารณาจากอัตราความเสี่ยงจากการสูญหายของหนังสือโดยพิจารณาแยกตามราคาจากประเภทหนังสือ เนื่องจากสมาชิกของระบบนี้ไม่มีข้อผูกมัดต่อองค์กรอย่างถาวร การกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนต่อครั้งและการกำหนดจำนวนเล่มหนังสือพิจารณาจากจำนวนหนังสือเปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกของห้องสมุด

หลักเกณฑ์ในการประชาสัมพันธ์ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองของภายในห้องสมุดทางห้องสมุดจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความเป็นมาของห้องสมุด ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยการติดป้ายแสดงวิธีการใช้งาน จัดทำหนังสือ เว็บไซต์ แผ่นพับ และเผยแพร่ช่องทางสื่อสาธารณะต่างๆ

### ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

จากการศึกษาและวิเคราะห์การนำระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์มาใช้จัดการการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ดูแลและสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลในส่วนของห้องสมุดที่เลือกใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์นั้นเป็นระบบการยืม-คืนหนังสือที่มีใช้เป็นที่นิยมแพร่หลายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในด้านของปัจจัยที่นำมาจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด เพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นมีหลายปัจจัยด้วยกัน ด้านทรัพยากรบุคคล ได้มีการฝึกอบรมบรรณารักษ์ให้มีความสามารถในการให้บริการเพียงพอก่อนที่จะมาให้บริการจริง การแบ่งจำนวนช่องการให้บริการจะพิจารณาจากรูปแบบของการให้บริการ โดยช่องให้บริการยืม-คืนจะจัดเรียงไว้ด้านในทางเข้าของห้องสมุด ด้านจำนวนช่องให้บริการยืม-คืนที่ใช้ในการให้บริการมีหลักเกณฑ์ ในการพิจารณาจากจำนวนคนที่มาใช้บริการ การกำหนดอัตราค่าประกันหนังสือ-การกำหนดอัตราค่าปรับหนังสือ พิจารณาจากอัตรามาตรฐานของหนังสือ การกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนต่อครั้งและการกำหนดจำนวนเล่มหนังสือพิจารณาจากสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นเกณฑ์

หลักเกณฑ์ในการประชาสัมพันธ์ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ภายในห้องสมุดทางห้องสมุดจัดทำ แผนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วิธีการใช้งาน โดยการติดป้ายแสดงวิธีการใช้งานและเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือแบบผ่านบรรณารักษ์ (librarian-reliance) และการจัดการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (selfservice-circulation) เป็น การศึกษาถึงการบริหารองค์การ ปัญหาและข้อจำกัดเมื่อนำระบบยืม-คืนหนังสือแบบผ่าน บรรณารักษ์ และการจัดการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเองมาใช้ รวมทั้งสำรวจความคิดเห็น ผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในด้านต่าง ๆ โดยทำการศึกษาจากสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่าน บรรณารักษ์ และห้องสมุดมีชีวิต ณ อุทยานการเรียนรู้ เช่นทรลเวิลด์ ซึ่งใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ ด้วยตนเอง เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือ ภายในห้องสมุดให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่พบ เป็นข้อมูลให้กับทางห้องสมุด หรือองค์กรที่ กำลังมีความต้องการสร้างห้องสมุด ในการพัฒนาระบบการยืม-คืนหนังสือให้มีประสิทธิภาพมาก ขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์และการ จัดการการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง เพื่อให้ทราบว่ากรนำเอาเทคโนโลยีระบบการยืม-คืนหนังสือ ทั้งสองระบบมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์และปัญหาที่แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้ องค์กรต่างๆที่มีห้องสมุด หรือองค์กรที่ต้องการมีห้องสมุดและมองหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการ จัดการห้องสมุดเข้ามาใช้ในองค์กร ได้เลือกและปรับใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ได้เหมาะสม

ในส่วนของระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบปฐมภูมิ จากการสอบถามผู้ให้บริการ ระบบการการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง และโดยผ่าน บรรณารักษ์ที่กล่าวข้างต้น โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างห้องสมุด แบบสุ่มตัวอย่างรวมจำนวนแบบ สอบถามทั้งสิ้น 200 ชุด (แยกเป็นผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง จำนวน 100 คน และผู้ ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ จำนวน 100 คน) และแบ่งกลุ่มผู้ใช้ในแต่ละห้องสมุด ออกเป็น กลุ่มผู้ให้บริการเป็นประจำและกลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้เป็นประจำรวม รวมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้มี หน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบคือบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ การยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ในส่วนของผู้ใช้ ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง พบว่า ร้อยละ 44.0 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 เป็นเพศชาย ที่มีการใช้บริการยืม-คืน น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 59.0 โดยพบปัญหาจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 38.0 ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก 2 เรื่องคือ เมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนหนังสือ ที่ต้องการยืมขณะที่ระบบทำการแสกนหนังสือไม่สามารถเปลี่ยนหนังสือได้ทันที ร้อยละ 60.5 และไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดความสับสนในครั้งแรก ร้อยละ 39.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 1 เรื่องคือ ต้องรอคอยการประมวลผลการยืมหนังสือและออกใบรายงานการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 57.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับน้อย 7 เรื่อง คือ การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน ร้อยละ 89.5 มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้องเกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด และความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 73.7 เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ และไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 65.8 เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 63.2 และต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล สมาชิกจากการสแกนบัตรและแสกนหนังสือ ร้อยละ 50.0

ความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ในการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือ พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกเรื่องที่ทำการศึกษาคือ เรื่อง ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน และความเหมาะสมในการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมาใช้ในองค์กร มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 80.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ร้อยละ 77.0 ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 76.0 การกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง ร้อยละ 75.0 การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการ ร้อยละ 72.0 การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง ร้อยละ 68.0 การขอระงับสิทธิ์ยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่นำหนังสือมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 51.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือแบบที่ท่านเคยใช้อำนวยความสะดวกแก่เด็กร้อยละ 49.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหาย ร้อยละ 48.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด ร้อยละ 44.0 จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 41.0 และจำนวนเงินที่ต้องมีคงเหลือในบัตรสมาชิกสำหรับใช้เพื่อเป็นค่าประกันหนังสือมีความเหมาะสม ร้อยละ 40.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผลการศึกษาระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ พบว่าผู้ใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นเพศชายร้อยละ 63.0 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 37.0 ในส่วนของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ ผู้ใช้พบปัญหาจากการใช้งานถึงร้อยละ 63.0 ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 เรื่องคือ เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ร้อยละ 55.6 ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก ร้อยละ 52.4 และเสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 42.9 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับปานกลาง 4 เรื่องคือ ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูล สมาชิกจากการสแกนบัตรและแสกนหนังสือ ร้อยละ 63.5 บรรณารักษ์ไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุขัดข้อง ในขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 52.4 บรรณารักษ์แสดงกริยา วาจา ไม่สุภาพขณะให้บริการ ร้อยละ 46.0 เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 44.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในระดับน้อย 4 เรื่องคือ มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด ร้อยละ 93.7 การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน ร้อยละ 85.7 ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก ร้อยละ 69.8 และไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก ร้อยละ 63.5

ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ในการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ด้านการจัดการระบบการยืม-คืนหนังสือภายในห้องสมุด พบว่าผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย 6 เรื่องคือ การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาใช้บริการ ร้อยละ 67.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหาย ร้อยละ 65.0 จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด ร้อยละ 54.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 53.0 และการกำหนดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง ร้อยละ 38.0 ความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ 4 เรื่อง คือ ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ร้อยละ 62.0 ระบบการสมัครสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 52.0 ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 46.0 และความเหมาะสมในการนำระบบยืม-คืนหนังสือโดยบรรณารักษ์มาใช้ในองค์กร ร้อยละ 42.0 ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย 2 เรื่องคือ การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง ร้อยละ 39.0 และจำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 37.0 ส่วนความคิดเห็นในเรื่องการขอร้องจับสิทธิ์การยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่นำหนังสือมาคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ใช้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และในระดับไม่เห็นด้วยเท่ากัน คือร้อยละ 40.0 และความคิดเห็นในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องระบบการยืม-คืนหนังสือแบบที่ท่านเคยใช้ อำนวยความสะดวกแก่เด็ก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย และระดับเฉยๆเท่ากัน คือ ร้อยละ 33.3

สำหรับผลการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ได้ข้อสรุป คือ โดยรวม ระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์จะพบปัญหามากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งได้แก่ ปัญหาเกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิก จากการแสกนบัตรและแสกนหนังสือ การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน และความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก ส่วนปัญหาที่ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองพบมากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ ได้แก่ ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบอุปกรณ์เกิดการชำรุด และไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้จากการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ได้ข้อสรุปคือ โดยรวมผู้ใช้มีความเห็นด้วยต่อระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง มากกว่าระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ ยกเว้น ความเห็นด้วยในเรื่องของ จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญหายและจำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองและระบบการยืม-คืนหนังสือ โดยผ่านบรรณารักษ์ มาใช้ในการให้บริการภายในห้องสมุดนั้นยังพบปัญหาจากการใช้งานและการจัดการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลให้การใช้งาน ระบบการยืม-คืนหนังสือขาดประสิทธิภาพ จึงนับว่าเป็นประเด็นสำคัญที่ทางฝ่ายผู้บริหารจัดการห้องสมุดควรตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาดำเนินการในระบบการบริหารจัดการการให้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยใช้ระบบทั้งสองระบบ ดังนี้

#### ระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์

1. เพื่อลดปัญหาการแย่งกันใช้บริการหรือเดินกรูกันเข้าไปใช้บริการยังช่องให้บริการยืม-คืนหนังสือในช่วงเวลาเร่งด่วน ควรมีการจัดระเบียบการเข้าออกบริเวณพื้นที่ด้านหน้าช่องให้บริการเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีป้ายแนะนำให้ผู้ใช้งานเดินภายในเส้นทางที่ทางห้องสมุดได้จัดไว้ ทั้งผู้ที่กำลังจะเดินเข้าและเดินออกจากช่องให้บริการ หรือติดลูกศรชี้ทางเข้าและออกบริเวณพื้นที่เพื่อให้ผู้ใช้เดินตามแนวลูกศรที่ติดไว้ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาที่ผู้ใช้เดินชนกันขณะจะเดินออกหรือเข้าช่องบริการและเป็นการจัดระบบการไหลของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ

2. ถึงแม้ว่าวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์เป็นระบบที่ผู้ใช้คุ้นเคยและไม่ยุ่งยาก แต่ก็ควรคิดป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานเพิ่มบริเวณที่ผู้ใช้สามารถมองเห็นได้โดยง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบวิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง

3. เนื่องจากผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือของทางห้องสมุดมีความเห็นว่า การสมัครบัตรสมาชิกของทางห้องสมุดมีความยุ่งยากและซับซ้อน จึงควรลดขั้นตอนและรายละเอียดข้อบังคับของการสมัครสมาชิกลง

#### ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง

1. การประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน ให้แก่ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุดระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง พบว่าการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน ระบบการยืม-คืนนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากและในห้องสมุดที่ใช้ระบบนี้เนื่องจากยังเป็นระบบที่ใหม่ ยังมีการจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดีพอ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการไม่ทราบถึงวิธีการใช้งานที่ถูกต้องและใช้งานอย่างผิดวิธีจนทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา นอกจากนี้เมื่อผู้มาใช้บริการไม่ทราบถึงวิธีการใช้งานจะทำให้ภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ โดยทางฝ่ายห้องสมุดอาจจะปรับปรุงรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นอยู่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นในเรื่องขนาดป้ายประชาสัมพันธ์รวมทั้งขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ให้มีความชัดเจน สามารถมองเห็นได้ทันทีเมื่อเดินมาบริเวณหน้าห้องสมุด หรือบริเวณที่สมัครสมาชิกโดยไม่ต้องใช้การสังเกตอาจใช้สีสันต่าง ๆ ที่กระตุ้นการมองเห็นให้กับตัวหนังสือบางตัวเพื่อให้เป็นจุดสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ผู้ใช้ทราบวิธีการใช้บริการยืม-คืนก่อนและไม่ต้องไปสอบถามวิธีใช้กับบุคลากรภายในห้องสมุดหรือ ทำการยืม-คืนแบบผิดวิธี

2. จากปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกแก่เด็กจะเห็นได้ว่า ทางห้องสมุดมีสมาชิกที่เป็นเด็กด้วย ดังนั้นในการยืม-คืนหนังสือในแต่ละครั้งจึงทำได้ยาก เจ้าหน้าที่จึงควรทำการช่วยเหลือในส่วนนี้เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะแบ่งเจ้าหน้าที่บางส่วน เพื่อทำหน้าที่ดูแลสมาชิกที่เป็นเด็กโดยเฉพาะ

ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองนั้นแม้ว่าจะเป็นระบบการยืม-คืนที่มีเทคโนโลยีที่มีระบบควบคุมและจัดการการใช้งานที่ดี แต่ถ้าหากใช้งานอย่างผิดวิธีก็จะทำให้เกิดปัญหาได้มากเช่นกัน และการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองมาใช้งานก็ควรเป็นห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกมากเพียงพอที่จะนำมาใช้ เพราะถ้าห้องสมุดที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากการใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองก็อาจไม่คุ้มค่า องค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการเลือกใช้การนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง ควรทำการศึกษาถึงรายละเอียดในด้านต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วนเพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้งานระบบการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัทธรรมสาร จำกัด, 531 หน้า

สิริกร มณีรินทร์ และคณะ. 2548. คู่มือเติมชีวิตให้ห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : ห้องสมุดมี ชีวิต

บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น

มณฑกานต์ วนาลีสิน. 2547. การศึกษาการปรับปรุงระบบการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี. กรุงเทพมหานคร: ปริญญา นิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สุรชาติ สรุติชาติ. 2545. การศึกษาระบบบาร์โค้ดในสำนักหอสมุดกลาง. กรุงเทพมหานคร: ปริญญา นิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

[Http://www.tkpark.or.th](http://www.tkpark.or.th) 17 ธันวาคม 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือ(ด้วยตนเอง)

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ  
เรื่องการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืมคืนหนังสือในห้องสมุด  
โดยใช้ระบบการยืมคืนด้วยตัวเอง และการยืมคืนโดยผ่านบรรณารักษ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวณัฐภรณ์ กนกโชติกุล และนางสาววนิษา คุพะเนียด นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ ครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ (โปรดระบุ).....
3. ระดับการศึกษา  อนุปริญญา/ปวช. ,ปวส.  
 ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

1. ลักษณะการใช้ระบบยืม-คืนหนังสือของท่านอยู่ในประเภทใดต่อไปนี่ ( เลือกตอบ 1 ข้อ )

- ผู้ใช้งานเป็นประจำ
- ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. จำนวนครั้งในการใช้บริการยืม-คืนหนังสือต่อเดือน

- น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 3-5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. จำนวนหนังสือที่ยืมโดยเฉลี่ยต่อครั้ง (โปรดระบุ).....

4. ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุด  
(เลือกได้เพียง 1 คำตอบ)

1. วันจันทร์ – วันศุกร์ (ระบุช่วงเวลาด้วย)
- 11.00 น. – 14.00 น.
- 14.00 น. – 17.00 น.
- 17.00 น. – 20.00 น.
2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์ (ระบุช่วงเวลาด้วย)
- 10.00 น. – 13.00 น.
- 13.00 น. – 16.00 น.
- 16.00 น. – 20.00 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ในการยืมหนังสือในแต่ละครั้งท่านเคยพบปัญหาจากการใช้งานหรือไม่

ไม่พบ (ข้ามไปทำส่วนที่ 4)

พบ

2. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือ (ใส่เครื่องหมายถูก)

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน			
2. เสียเวลาไปกับการรอใช้บริการยืม-คืนหนังสือ			
3. ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก			
4. มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาตัวระบบ อุปกรณ์เกิดการชำรุด			
5. ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกจากการสแกนบัตรและสแกนหนังสือ			
6. ต้องรอคอยการประมวลผลการยืมหนังสือและออกไปรายงานการยืม-คืนหนังสือ			
7. ไม่ทราบวิธีการใช้งานทำให้เกิดความสับสนในครั้งแรก			
8. การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณจำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน			
9. เมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนหนังสือที่ต้องการยืมขณะที่ระบบทำการสแกนหนังสือไม่สามารถเปลี่ยนหนังสือได้ทันที			
10. ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือ (ใส่เครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
1.การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้ บริการ				
2. การจำกัดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง				
3. การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง				
4. ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน				
5.ระบบการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย				
6.ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ				
7. ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่เด็ก				
8. การขอรหัสบัตรยืมหนังสือชั่วคราวหากไม่นำหนังสือมา คืนภายในระยะเวลาที่กำหนด				
9. จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่ กำหนด				
10.ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน				
11. จำนวนเงินที่ต้องมีคงเหลือในบัตรสมาชิกสำหรับใช้เพื่อ เป็นค่าประกันหนังสือมีความเหมาะสม				
12. จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญ หาย				
13.จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด				
14.ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน				
15. ความเหมาะสมในการนำระบบการยืม-คืนหนังสือด้วย ตนเองมาใช้ในองค์กร				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง (ใส่เครื่องหมาย  
ถูกในช่องที่ต้องการ )

1. ความเหมาะสมของขนาดที่สแกนบัตรสมาชิกเพื่อรับข้อมูล  
 เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม เพราะ (โปรดระบุ).....
2. ความเหมาะสมของขนาดที่สแกนหนังสือเพื่อรับข้อมูล  
 เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม เพราะ (โปรดระบุ).....
3. ตัวอักษรและสัญลักษณ์ต่าง ๆ บนที่สแกนรับข้อมูลสามารถมองเห็น ได้ชัดเจนและ  
เข้าใจได้ง่าย  
 ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย  
 ไม่ชัดเจนและเข้าใจได้ยาก เพราะ (โปรดระบุ).....
4. หน้าจอแสดงผลการรับข้อมูลมองเห็น ได้ชัดเจนหรือไม่  
 ชัดเจน  
 ไม่ชัดเจน เพราะ(โปรดระบุ) .....
5. ข้อความ ตัวเลขและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงบนหน้าจอแสดงผลเหมาะสมและ  
สามารถเข้าใจได้ง่ายหรือไม่  
 เหมาะสมและเข้าใจง่าย  
 ไม่เหมาะสมและเข้าใจยาก เพราะ(โปรดระบุ) .....
6. ท่านคิดว่าสัดส่วนเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่  
 เพียงพอ  
 ไม่เพียงพอ และควรเพิ่มเป็น.....เครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ท่านคิดว่าสัดส่วนเครื่องคั้นหนังสือด้วยตัวเองมีเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่
- เพียงพอ
- ไม่เพียงพอ และควรเพิ่มเป็น.....เครื่อง
8. พื้นที่ในการจัดวางเครื่องยืมหนังสือด้วยตัวเองมีความเหมาะสมหรือไม่
- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสมและควรจัดวางไว้ที่.....
9. พื้นที่ในการจัดวางเครื่องคั้นหนังสือด้วยตัวเองมีความเหมาะสมหรือไม่
- เหมาะสม
- ไม่เหมาะสมและควรจัดวางไว้ที่.....
10. ท่านทราบวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง จากที่ใด
- ป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน
- เจ้าหน้าที่ของอาคาร
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเองติดให้เห็นอย่างชัดเจนหรือไม่
- ชัดเจน
- ไม่ชัดเจน เพราะ (โปรดระบุ).....
12. จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีทั่วถึงหรือไม่
- ทั่วถึง
- ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มที่ส่วนใด.....
13. ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเองหรือไม่
- เข้าใจ
- ไม่เข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือด้วยตัวเอง มีความยุ่งยากหรือไม่

ไม่ยุ่งยาก

ยุ่งยาก เพราะ (โปรดระบุ).....

15. เกานท์เตอร์ให้บริการการเติมเงินและตรวจสอบยอดเงินในบัตรสมาชิกให้บริการได้สะดวกและรวดเร็วหรือไม่

สะดวก

ไม่สะดวก เพราะ (โปรดระบุ).....

16. ถ้าหากท่านต้องการเปลี่ยนหนังสือที่ต้องการยืมขณะระบบกำลังทำการประมวลผล แต่ไม่สามารถทำได้นั้น ท่านคิดว่าเป็นกระบวนการที่ยุ่งยากหรือไม่ที่ต้องนำหนังสือไปเข้าสู่ระบบการคืนและทำการยืมเริ่มกระบวนการยืมหนังสือใหม่ตั้งแต่ต้น

ไม่ยุ่งยาก

ยุ่งยาก เพราะ (โปรดระบุ).....

\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือ (โดยบรรณารักษ์)

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่องการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืมคืนหนังสือในห้องสมุด  
โดยใช้ระบบการยืมคืนด้วยตัวเอง และการยืมคืนโดยผ่านบรรณารักษ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวณัฐภรณ์ กนกโชติกุล และนางสาววนิษา คูพะเนียด นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ ครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้ใช้ระบบการยืม-คืนหนังสือ

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ (โปรดระบุ).....
- ระดับการศึกษา  อนุปริญญา/ปวช. ,ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน

1. ลักษณะการใช้ระบบยืม-คืนหนังสือของท่านอยู่ในประเภทใดต่อไปนี้เป็น( เลือกตอบ 1 ข้อ )

- ผู้ใช้งานเป็นประจำ
- ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. จำนวนครั้งในการใช้บริการยืม-คืนหนังสือต่อเดือน

- น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 3-5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. จำนวนหนังสือที่ยืมโดยเฉลี่ยต่อครั้ง (โปรดระบุ).....

4. ช่วงวันและเวลาที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดมากที่สุด  
(เลือกได้เพียง 1 คำตอบ)

1. วันจันทร์ – วันศุกร์ (ระบุช่วงเวลาด้วย)
- 8.30 น. – 12.00 น.
- 12.00 น. – 16.00 น.
- 16.00 น. – 20.00 น.
2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์ (ระบุช่วงเวลาด้วย)
- 9.00 น. – 13.00 น.
- 13.00 น. – 16.00 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ท่านพบปัญหาจากการใช้งานหรือไม่

ไม่พบ (ข้ามไปทำส่วนที่ 4)

พบ

2. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการระบบการยืม-คืนหนังสือ (ใส่เครื่องหมายถูก)

คำถาม	ระดับความเห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เกิดการแย่งกันใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน			
2. เสียเวลาไปกับการรอคิวเพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ			
3. ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก			
4. มักเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เกิดปัญหาจากตัวระบบ อุปกรณ์เกิดการชำรุด			
5. ต้องรอคอยในการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกจากการ สแกนบัตรและแสกนหนังสือ			
6. ไม่ทราบขั้นตอนการยืมหนังสือว่าต้องทำอะไรในครั้งแรก			
7. การประมวลผลข้อมูลของระบบผิดพลาดทำให้การคำนวณ จำนวนเงินและกำหนดการคืนหนังสือคลาดเคลื่อน			
8. ความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก			
9. บรรณารักษ์ไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหากรณีเกิด เหตุขัดข้องในขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือ			
10. บรรณารักษ์แสดงกริยา วาจา ไม่สุภาพขณะให้บริการ			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบการยืม-คืนหนังสือ (ใส่เครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
1.การแบ่งโซนเคาน์เตอร์ให้บริการมีผลต่อระยะเวลาในการใช้ บริการ				
2. การจำกัดจำนวนวันในการยืม-คืนหนังสือแต่ละครั้ง				
3. การจำกัดจำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้ง				
4. ป้ายบอกวิธีการใช้งานมีความสำคัญและสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน				
5.ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ				
6. ระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถอำนวยความสะดวกแก่เด็ก				
7. การขอระงับสิทธิ์ยืมหนังสือชั่วคราวหาก ไม่นำหนังสือมา คืนภายในระยะเวลาที่กำหนด				
8. จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องจ่ายหากคืนหนังสือหลังระยะเวลาที่ กำหนด				
9.ระบบการสมัครบัตรสมาชิกมีความเป็นมาตรฐาน				
10. จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการสูญ หาย				
11.จำนวนเงินที่ต้องชำระค่าเสียหายหากหนังสือเกิดการชำรุด				
12.ระบบการยืม-คืนหนังสือมีความเป็นมาตรฐาน				
13. ความเหมาะสมในการนำระบบการยืม-คืนหนังสือโดย บรรณารักษ์มาใช้ในองค์กร				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นทางด้านเทคโนโลยีของระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ความเหมาะสมของจำนวนช่องให้บริการการยืม-คืนหนังสือ  
 เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม เพราะ (โปรดระบุ).....
2. ทางห้องสมุดมีป้ายแสดงวิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือติดให้เห็นอย่างชัดเจนหรือไม่  
 ชัดเจน  
 ไม่ชัดเจน เพราะ (โปรดระบุ).....
3. จำนวนของป้ายประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานมีทั่วถึงหรือไม่  
 ทั่วถึง  
 ไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มที่ส่วนใด.....
4. คำอธิบายจากป้ายกระบวนการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือสามารถทำให้ท่านเข้าใจได้หรือไม่  
 เข้าใจ  
 ไม่เข้าใจ
5. วิธีการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือโดยผ่านบรรณารักษ์ มีความยุ่งยากหรือไม่  
 ไม่ยุ่งยาก  
 ยุ่งยาก เพราะ (โปรดระบุ).....

**\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือ (ด้วยตนเอง)  
เรื่อง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด  
โดยใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตัวเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....  
ตำแหน่ง.....  
ชื่อองค์กรที่ประจำอยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....  
วันที่สัมภาษณ์..... เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

ตอนที่ 1 ลักษณะและการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ตำแหน่งการจัดวางเคาน์เตอร์การให้บริการพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
2. จำนวนเครื่องที่ใช้ในการให้บริการในการยืม-คืนหนังสือมีจำนวนกี่เครื่อง พิจารณาจากอะไร  
เป็นเกณฑ์.....  
.....
3. การกำหนดอัตราค่าประกันหนังสือใช้อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
4. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อส่งคืนหนังสือเกินกำหนด ใช้อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
5. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือชำรุดเสียหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
6. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือสูญหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
7. การกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนต่อครั้งและการกำหนดจำนวนเล่มหนังสือต่อครั้งพิจารณาจาก  
อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
8. ราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบโดยประมาณ (รวมทั้งอุปกรณ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. อายุการใช้งานของระบบที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันโดยประมาณ.....
10. ความคุ้มค่าของระบบที่นำมาใช้งานในปัจจุบัน.....
11. ทางองค์กรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....  
.....
12. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....  
.....
13. มีวิธีการจัดการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสืออย่างไร.....  
.....
14. มีหลักเกณฑ์ในการวางจุดประชาสัมพันธ์อย่างไรเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง  
.....
15. เมื่อระบบการยืม-คืนเกิดขัดข้องในการใช้งาน มีวิธีการแก้ไขอย่างไรบ้าง  
.....
16. ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือมีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับระบบ)  
.....
17. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ใช้มีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับการให้บริการ)  
.....
18. จากปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนหนังสือที่ใช้งานอยู่ในองค์กรของท่าน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหอย่างไร.....  
.....
19. หากเกิดการขัดข้องที่อุปกรณ์อ่านข้อมูล ทางองค์กรมีการแก้ปัญหาอย่างไร  
.....

**ตอนที่ 2 ข้อดี – ข้อจำกัดของระบบการยืม-คืนหนังสือ**

ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าระบบการยืม-คืนที่ใช้อยู่มีข้อดี – ข้อจำกัด ใดในหัวข้อต่อไปนี้

1) ต้นทุน

ข้อดี.....

ข้อจำกัด.....

2) ผลงาน

ข้อดี.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อจำกัด.....

3) องค์กร

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

4) ผู้ให้บริการ

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

5) อื่น ๆ .....

\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือ (ด้วยตนเอง)

เรื่อง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด  
โดยใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตัวเอง และการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

ชื่อองค์กรที่ประจำอยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....

วันที่สัมภาษณ์..... เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

ตอนที่ 1 ลักษณะและการใช้งานของระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ตำแหน่งการจัดวางเคาน์เตอร์การให้บริการพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
2. จำนวนเครื่องที่ใช้ในการให้บริการในการยืม-คืนหนังสือมีจำนวนกี่เครื่อง พิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
3. การกำหนดอัตราค่าประกันหนังสือใช้อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
4. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อส่งคืนหนังสือเกินกำหนด ใช้อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
5. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือชำรุดเสียหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
6. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือสูญหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
7. การกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนต่อครั้งและการกำหนดจำนวนเล่มหนังสือต่อครั้งพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
8. ราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบโดยประมาณ (รวมทั้งอุปกรณ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. อายุการใช้งานของระบบที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันโดยประมาณ.....
10. ความคุ้มค่าของระบบที่นำมาใช้งานในปัจจุบัน.....
11. ทางองค์กรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....
- .....
12. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....
- .....
13. มีวิธีการจัดการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสืออย่างไร.....
- .....
14. มีหลักเกณฑ์ในการวางจุดประชาสัมพันธ์อย่างไรเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง.....
- .....
15. เมื่อระบบการยืม-คืนเกิดขัดข้องในการใช้งาน มีวิธีการแก้ไขอย่างไรบ้าง.....
- .....
16. ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือมีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับระบบ).....
- .....
17. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ใช้มีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับการให้บริการ).....
- .....
18. จากปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนหนังสือที่ใช้งานอยู่ในองค์กรของท่าน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร.....
- .....
19. หากเกิดการขัดข้องที่อุปกรณ์อ่านข้อมูล ทางองค์กรมีการแก้ปัญหาอย่างไร.....
- .....

**ตอนที่ 2 ข้อดี – ข้อจำกัดของระบบการยืม-คืนหนังสือ**

ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าระบบการยืม-คืนที่ใช้อยู่มีข้อดี – ข้อจำกัด ใด อย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้

1) ต้นทุน

ข้อดี.....

ข้อจำกัด.....

2) พลังงาน

ข้อดี.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อจำกัด.....

3) องค์กร

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

4) ผู้ให้บริการ

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

5) อื่น ๆ .....

\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการยืม-คืนหนังสือ(โดยบรรณารักษ์)  
เรื่อง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด  
โดยใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตัวเอง และการยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....  
ตำแหน่ง.....  
ชื่อองค์กรที่ประจำอยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....  
วันที่สัมภาษณ์..... เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

ตอนที่ 1 ลักษณะและการทำงานของระบบการยืม-คืนหนังสือ

1. ตำแหน่งการจัดวางเคาน์เตอร์การให้บริการพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....
2. จำนวนเครื่องที่ใช้ในการให้บริการในการยืม-คืนหนังสือมีจำนวนกี่เครื่อง พิจารณาจากอะไร  
เป็นเกณฑ์.....  
.....
3. การกำหนดอัตราค่าประกันหนังสือใช้อะไรเป็นเกณฑ์  
.....
4. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อส่งคืนหนังสือเกินกำหนด ใช้อะไรเป็นเกณฑ์  
.....
5. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือชำรุดเสียหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์  
.....
6. การกำหนดอัตราค่าปรับเมื่อหนังสือสูญหายพิจารณาจากอะไรเป็นเกณฑ์  
.....
7. การกำหนดระยะเวลาการยืม-คืนต่อครั้งและการกำหนดจำนวนเล่มหนังสือต่อครั้งพิจารณาจาก  
อะไรเป็นเกณฑ์.....  
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ราคาที่ใช้ในการติดตั้งระบบโดยประมาณ (รวมทั้งอุปกรณ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)  
.....
9. อายุการใช้งานของระบบที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบันโดยประมาณ.....
10. ความคุ้มค่าของระบบที่นำมาใช้งานในปัจจุบัน.....
11. ทางองค์กรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....
12. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง.....
13. มีวิธีการจัดการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสืออย่างไร.....
14. มีหลักเกณฑ์ในการวางจุดประชาสัมพันธ์อย่างไรเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้ทราบอย่างทั่วถึง  
.....
15. เมื่อระบบการยืม-คืนเกิดขัดข้องในการใช้งาน มีวิธีการแก้ไขอย่างไรบ้าง  
.....
16. ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการยืม-คืนหนังสือมีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับระบบ)  
.....
17. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ใช้มีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับการใช้บริการ)  
.....
18. จากปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนหนังสือที่ใช้งานอยู่ในองค์กรของท่าน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหอย่างไร.....
19. หากเกิดการขัดข้องที่อุปกรณ์อ่านข้อมูล ทางองค์กรมีการแก้ปัญหาอย่างไร  
.....

**ตอนที่ 2 ข้อดี – ข้อจำกัดของระบบการยืม-คืนหนังสือ**

ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าระบบการยืม-คืนที่ใช้อยู่มีข้อดี – ข้อจำกัด ใดๆในหัวข้อต่อไปนี้

1.) ต้นทุน

ข้อดี.....

ข้อจำกัด.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) พนักงาน

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

3) องค์กร

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

4) ผู้ให้บริการ

ชื่อดี.....

ชื่อจำกัด.....

5) อื่น ๆ .....

.....

**\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้