

การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์  
ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
Staff Development on Book Management Symbolic System  
of the Library of Mahasarakham University

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ และสามารถ จัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้ข้อมูล จำนวน 118 คน การวิจัยนี้พัฒนาบุคลากรโดยใช้กลยุทธ์ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุม เชิงปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จำนวน 6 ชนิด ประกอบด้วย แบบสังเกต แบบบันทึกการตรวจสอบการจัดหนังสือ ขึ้นชั้น แบบประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ แบบสัมภาษณ์ผู้ร่วม ศึกษาค้นคว้า และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า ผลการพัฒนาบุคลากรโดยใช้กลยุทธ์การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และ การนิเทศภายใน ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.53 บุคลากรสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นโดยใช้ระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้น อย่างมีความสุขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือที่มีการจัดหนังสือ ขึ้นชั้นระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ) แสดงว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรทั้ง 3 กลยุทธ์ ช่วยให้ผู้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข และ ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นได้เร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้ช่วยลดปัญหาในการจัด หนังสือขึ้นชั้นไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, E-mail: rungreang.s@msu.ac.th

**คำสำคัญ:** การพัฒนาบุคลากร การจัดหนังสือชั้นชั้น การจัดหนังสือชั้นชั้นด้วยระบบ

สัญลักษณ์

## Abstract

The research purposed to develop the staff in the library of Mahasarakham University to understand how to manage the book and arrange them on the shelves through the symbolic system. The participants were 118 staff by using the action training, workshop, and internal supervision. The 6 kinds of instruments were examined by 3 experts which were the observation list, the record of book management, the assessment of workshop, the examination, the interview, and the questionnaire. The statistics used were the average, mean, and standard deviation. The data were subsequently presented in descriptive form. The results had been shown that the development of the staff through workshop, action training, and internal supervision was higher at 18.53. The staff could manage the books on the shelves by using the system rapidly. The result of user's satisfaction was high ( $\bar{x} = 4.13$ ) which mean that the 3 techniques could support the staff to understand how to manage the books through the symbolic sys happily. Moreover, that developed system could manage the books rapidly which could avoid wasting time of arranging.

**Keywords:** Staff Development, Book management, Book management through the Symbolic System

## บทนำ

การพัฒนาบุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานการบริหารจัดการภายในหน่วยงานนั้น ๆ ให้บังเกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้นในการที่จะให้องค์กรประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานใดๆ ก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540) หากบุคลากรที่ได้รับคัดเลือกเข้ามาทำงานในห้องสมุดแล้วไม่ได้ศึกษาหาความรู้

ฝึกฝนทักษะให้เกิดความชำนาญเพิ่มเติม หรือไม่นำความรู้ที่มีมาพัฒนางานให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดนั้นๆ ย่อมก้าวไปอย่างเชื่องช้า และล้าสมัยในที่สุด ในทางกลับกัน ห้องสมุดอื่นๆ ที่มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีพลัง และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ย่อมทำให้บริการสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบ ทันสมัย สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้ มีความรู้สึกมีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานในห้องสมุด มีความเข้าใจปัญหาที่พบ และยินดีร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ ดังนั้น ผู้บริหารห้องสมุด จำเป็นต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ จัดให้มีการฝึกอบรม ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนพัฒนาเจตคติของบุคลากรอยู่เสมอและต่อเนื่อง (สุรทอง ศรีสะอาด, 2533) งานจัดหนังสือขึ้นชั้นเป็นงานหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะห้องสมุดขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีหนังสือจำนวนมาก จะมีวิธีการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างไรให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้สามารถค้นหาได้ง่ายที่สุด และสามารถค้นหาแล้วได้หนังสือที่ต้องการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา มีอารมณ์เยือกเย็น อุดมทน มีความตระหนักในหน้าที่ เห็นความสำคัญและรักในงานที่ตนเองปฏิบัติ และที่สำคัญต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามตลอดหลายปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการหาหนังสือที่ต้องการขึ้นชั้นไม่พบ ค้นหาหนังสือยากมาก (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2558; น้ำลิน เทียมแก้ว, 2556; น้ำลิน เทียมแก้ว, 2557; สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553) และพบว่า การปฏิบัติงานในแต่ละภาคเรียนมีปัญหาการจัดหนังสือขึ้นชั้น ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบกลางภาคและปลายภาค ผู้รับผิดชอบจึงได้ร่วมปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดหนังสือขึ้นชั้นไม่ทันดังกล่าว และมีแนวคิดนำระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุขเข้ามาช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้น ซึ่งระบบดังกล่าว ออกแบบและพัฒนาขึ้นจากประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมาเป็นเวลานานหลายสิบปีของอาจารย์อภัย ประกอบผล อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งพบว่า ปัญหาการจัดหนังสือของเจ้าหน้าที่เป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย ไม่มีจบ ไม่มีสิ้น ซึ่งมีผู้ใช้บริการมากเท่าใด ความเหนื่อยหน่ายก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น ในที่สุดหนังสือก็ตกค้างไม่สามารถขึ้นชั้นได้หมด จึงได้พัฒนาระบบนี้ขึ้นมาเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ขึ้นชั้นหนังสืออย่างรวดเร็ว มีความสุขและสนุกกับงาน โดยระบบนี้ใช้เพียงตัวเลขและสีประกอบกันเป็นรหัสประจำหมวดหมู่หนังสือ หรือชั้นหนังสือเท่านั้น (อภัย ประกอบผล, ม.ป.ป.) ระบบดังกล่าวนี้ มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยนำไปใช้และประสบความสำเร็จระบบสามารถช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นได้รวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ต้องหาหนังสือที่ต้องการได้เร็วยิ่งขึ้น เช่น สิทธิชัย ลำธารทรัพย์ (2548) ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง

อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ กล่าวว่า จุดแข็งของระบบสามารถทำงานได้เร็วขึ้น สะดวกขึ้น ช่วยในเรื่องอ่านชั้น ชั้นขึ้นได้เร็วขึ้น ทำให้ชั้นจัดเรียงตามเลขเรียกหนังสือได้ถูกต้องมากกว่าระบบเก่าที่ชั้นโดยดูจากเลขเรียก ถ้าหนังสือเรียงผิดตำแหน่งจะสังเกตได้ชัด และสะดวกในการแยกหนังสือตามหมวดเป็นรายชั้น และ สุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2555) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา กล่าวว่า ได้นำระบบนี้มาใช้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้นให้กับผู้ใช้บริการ และช่วยลดระยะเวลาในการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นและเพิ่มความถูกต้อง แม่นยำในการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุด เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะ หัวหน้ากลุ่มงานบริการซึ่งกำกับดูแล บริหารจัดการ การดำเนินงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จัดหนังสือขึ้นชั้น จึงมีความสนใจปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยทำการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาการจัดหนังสือขึ้นชั้นไม่ทันและไม่เป็นระเบียบต่อไปได้

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้

### ขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มผู้ร่วมวิจัย มีจำนวนทั้งหมด 11 คน ได้แก่ ผู้วิจัย 1 คน และผู้ร่วมวิจัย จำนวน 11 คน ได้แก่ หัวหน้างานบริการยืม-คืน จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สังกัดกลุ่มงานบริการ จำนวน 9 คน
2. ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 107 คน ได้แก่ วิทยากรการฝึกอบรมการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ จำนวน 1 คน บรรณารักษ์กลุ่มงานบริการ จำนวน 6 คน และผู้ใช้บริการทุกประเภท จำนวน 100 คน

#### 3. กลยุทธ์ในการพัฒนา ได้แก่

3.1 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2559 วิทยากรโดย อาจารย์อภัย ประกอบผล อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้คิดค้นระบบการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข (Happily Shelving System)

3.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินการประชุม ปรีกษาหารือระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย เพื่อศึกษาปัญหา ทดลองและกำหนดแนวทางในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ในวันที่ 5, 12, 28 กรกฎาคม 2559

3.3 การนิเทศภายใน เพื่อติดตามการจัดหนังสือขึ้นชั้นและการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ติดตามการค้นหาหนังสือบนชั้นที่จัดขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินงานของบุคลากร โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 1-8 สิงหาคม 2559 วันละ 1 ชั่วโมง

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) โดยประยุกต์ใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart (ประวัติ เอวารวรรณ์, 2545) ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการวิจัยปฏิบัติที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

4.1 การวางแผน (Planning) ผู้วิจัยและกลุ่มผู้ร่วมวิจัยร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัจจุบันปัญหาการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้น และกำหนดเป้าหมายของการพัฒนา กลยุทธ์ และจัดทำแผนปฏิบัติการ

4.2 การปฏิบัติ (Action) กลุ่มผู้ร่วมวิจัยร่วมกันปฏิบัติตามแผนที่วางไว้โดยจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่ห้องประชุมชั้น 1 สำนักวิทยบริการ ซึ่งใช้กระบวนการตามกลยุทธ์ที่กำหนด

4.3 การสังเกต (Observation) เป็นการสังเกตการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ร่วมวิจัย โดยกลุ่มผู้ร่วมวิจัยได้ใช้แบบสังเกตแบบประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดหนังสือขึ้นชั้นและการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรมตามกรอบของการวิจัย และสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหลังจากฝึกอบรมเพื่อดูการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4.4 การสะท้อนผล (Reflection) โดย ประชุมวางแผนเพื่อแก้ไขตามวงจรที่ 1 กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาในวงจรที่ 2 และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามขั้นตอนในวงจรที่ 2

5. ระยะเวลาในการศึกษา ปีงบประมาณ 2559

6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งหมด 6 ฉบับ ประกอบด้วย แบบสังเกตการพัฒนาบุคลากรในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ แบบสอบถามประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดหนังสือขึ้นชั้นและการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเรื่อง การจัดหนังสือขึ้นชั้นและการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ แบบบันทึกการตรวจสอบการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ แบบสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ และ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

7. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดย ศึกษาหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละชนิดจากเอกสารของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) และศึกษาตัวอย่างเครื่องมือ จากงานวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งกำหนดขอบข่ายของเรื่องที่ต้องการสร้าง เครื่องมือ หลังจากนั้นผู้วิจัยสร้างเครื่องมือฉบับร่างนำเสนอให้พี่เลี้ยงนักวิจัยเพื่อขอคำแนะนำพิจารณา ตรวจสอบ พร้อมแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของพี่เลี้ยงนักวิจัย แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของ ข้อคำถาม จากนั้นแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเครื่องมือที่ได้ไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มผู้วิจัยเก็บด้วยรวมข้อมูล ดังนี้

8.1 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เก็บรวบรวมโดยใช้ แบบสังเกตการพัฒนาบุคลากร แบบสอบถามประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ

8.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการ เก็บรวบรวมโดยใช้ แบบบันทึกการตรวจสอบการจัด หนังสือขึ้นชั้น และแบบสัมภาษณ์

8.3 การนิเทศภายใน แบบบันทึกการตรวจสอบการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบ สัญลักษณ์ แบบสัมภาษณ์ผู้ร่วมวิจัย และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

9. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัย

### การดำเนินงานการพัฒนา

1. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบ สัญลักษณ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจและฝึกปฏิบัติการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบ สัญลักษณ์ ดำเนินการโดย อาจารย์อภัย ประกอบผล วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์ อดีตอาจารย์ผู้สอนด้านบรรณารักษศาสตร์ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และผู้มีผลงานพัฒนา การจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ที่เรียกว่า ระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข (Happily Shelving System) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นวิทยากรให้ความรู้ ความเข้าใจ ฝึกปฏิบัติการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ผลการดำเนินการฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรมีความสนใจ และตั้งใจในการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติการ รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ฝึกปฏิบัติกิจกรรมเป็นอย่างดี และสามารถฝึกปฏิบัติกิจกรรมการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ในระดับดีพอสมควร

ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ พบว่าก่อนการดำเนินกลยุทธ์ กลุ่มเป้าหมายมีค่าคะแนนผลการทดสอบเฉลี่ย 9.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.93 หลังจากการดำเนินกลยุทธ์แล้ว พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีค่าคะแนนผลการทดสอบเฉลี่ย 12.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.46 แสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.53 ผลการสอบถามระดับความพึงพอใจต่อโครงการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ พบว่า ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ )

2. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการประชุมกลุ่มผู้ร่วมวิจัย เพื่อสร้างความเข้าใจและหาแนวปฏิบัติการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ที่เหมาะสมสำหรับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการโดยผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย และผู้ให้ข้อมูล ได้พัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ที่เรียกว่า ระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข (Happily Shelving System) ผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ ที่ประชุมมีมติ ให้นำผลการนำแนวปฏิบัติไปดำเนินการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ในหมวดหมู่ที่ตนเองรับผิดชอบ จากการสังเกตการประชุม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มมากขึ้น มีความสนใจ และตั้งใจในการร่วมกันปรับปรุงออกแบบระบบ จนได้แนวปฏิบัติการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ที่เหมาะสม และตั้งใจฝึกปฏิบัติดีพอสมควร แต่จะต้องได้รับการเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ความสวยงาม เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

3. การนิเทศภายใน โดยผู้วิจัย และหัวหน้างานบริการยืม-คืน สำนักวิทยบริการ เป็นผู้นิเทศภายในกลุ่มผู้ร่วมวิจัย ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นรายบุคคล เพื่อให้คลายความสับสนและมีทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ยิ่งขึ้น ผลการนิเทศภายใน ผลการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสามารถช่วยแก้ไขปัญหาและมีความผ่อนคลายความสับสนและมีทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ยิ่งขึ้น เช่น

“...หลังจากได้รับการนิเทศภายในได้นำแนวทางไปปรับปรุงการเขียนหมายเลขกำกับในแถบสีที่กำหนดใช้ได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และมีความเข้าใจการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์มากยิ่งขึ้น...”

(ดำรง เนืองวรรณะ. 25 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...หากมีประเด็นที่สงสัยแม้เพียงเล็กน้อย จะสอบถามที่หัวหน้าทันที เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง จึงสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานในชั้นหนังสือที่ตนเองรับผิดชอบได้...”

(จารุณี มีแก้ว. 26 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...จากการที่ตนเองมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรน้อย เนื่องจากเพิ่งเข้ามาทำงาน จึงยังขาดทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ แต่ก็ได้พยายามศึกษา ทำความเข้าใจและนำแนวคิดที่ได้ จากการนิเทศภายในนี้ไปดำเนินงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย จนเกิดความเข้าใจ และสามารถทำงานได้แล้ว...”

(ยุวดี หม่วงนอก. 27 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...หลังจากที่ได้รับการนิเทศภายใน ทำให้มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์กระบวนการทำงานให้สามารถทำงานได้เร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จให้เร็วที่สุดเพื่อจะได้จัดหนังสือขึ้นชั้นได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เพื่อจะได้มีข้อร้องเรียนการหาหนังสือวิจัยไม่พบน้อยลงได้...”

(อรัชชัย ปอศิริ. 27 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ค้นหาหนังสือที่มีการจัดหนังสือขึ้นชั้นระบบช่วยในการจัดหนังสือขึ้นชั้นอย่างมีความสุข พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำชั้นหนังสือมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำในการค้นหาหนังสือที่จัดด้วยระบบสัญลักษณ์ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.43$ ) รองลงมาได้แก่ การจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ช่วยให้หนังสืออยู่บนชั้นอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามง่ายต่อการค้นหา และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นหนังสือคอยให้ความช่วยเหลือและให้บริการด้วยความเต็มใจ เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.32$ ) เจ้าหน้าที่ประจำชั้นหนังสือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร ( $\bar{x} = 4.31$ ) เจ้าหน้าที่ประจำชั้นสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ ( $\bar{x} = 4.20$ ) การจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ซึ่งใช้แถบสีและตัวเลขกำกับ จะช่วยให้หนังสืออยู่บนชั้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ( $\bar{x} = 4.07$ ) และท่านสามารถค้นหาหนังสือที่จัดขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์รายการที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.96$ ) ตามลำดับ

โดยสรุป ผลการดำเนินการพัฒนาทั้ง 2 วงรอบ ในการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปได้ว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ นั่นคือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลง และพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ในชั้นหนังสือที่ตนเองได้รับมอบหมาย



อย่างป็นมีความสุข มีความมั่นใจ มีทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น มีความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตระหนักที่จะร่วมกันพัฒนา ร่วมวางแผนในการปฏิบัติงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ ส่งผลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผล

1. การพัฒนาบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ จากการทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มขึ้น นั่นคือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัยมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปและพัฒนากการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ในชั้นหนังสือที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างมีความสุข มีความมั่นใจ มีทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น มีความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตระหนักที่จะร่วมกันพัฒนา ร่วมวางแผนในการปฏิบัติงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ แต่เมื่อมีปัญหาห้รู้จักศึกษา คู่มือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีการประยุกต์กระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานของตนเองสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยความตั้งใจจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรของผู้วิจัยหลายๆ คน ได้แก่ กลิ่นจันทร์ รามางกูร (2551) พบว่า เมื่อใช้กลยุทธ์การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ทำให้พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถการผลิตและการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้ทุกคน และสอดคล้องกับการศึกษาของ เกียรติพงศ์ ล้นวงษ์สา (2551) พบว่า การพัฒนาบุคลากรโดยใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการมีความสามารถในการผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ได้ผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์และสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ และผลการศึกษาของ ชัยรัตน์ อภิวันท์สิริวัฒน์ (2556) พบว่า เมื่อใช้กลยุทธ์การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศภายใน ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการจัดการเรียนการสอนด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ตลอดจน ปาริชาติ ส่งเสริม (2557) ได้ทำการศึกษา พบว่า จากการพัฒนาบุคลากรด้านการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนา คือ การระดมความคิด การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศกำกับติดตามตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าและครูที่ปรึกษา มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง จวิน บุญยงค์ (2557) ได้ทำการศึกษา พบว่า จากการพัฒนานุคลากรด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนด้วยโปรแกรม Moodle โดยใช้กลยุทธ์การฝึกอบรม การนิเทศภายใน และการศึกษาเอกสารทำให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ามีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ ความชำนาญ และสามารถพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และนำไปจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ ความเข้าใจไปพัฒนาสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และพร้อมที่จะนำเสนอไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้กับนักเรียนต่อไปได้ ศิริเพ็ญ อุระคำ (2546) ก็ได้ทำการศึกษา การพัฒนานุคลากรในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนานุคลากรโดยใช้กระบวนการ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติงาน และระเบียบในการปฏิบัติงานต่างๆ และการฝึกอบรมบุคลากร ทำให้นุคลากรที่ได้รับการพัฒนา มีความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ วิยะดา วิริยะกูรี (2549) เรื่อง การพัฒนานุคลากรกับผลการดำเนินงานธุรกิจในยุคอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งที่จัดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า รูปแบบการพัฒนานุคลากรที่ให้ประโยชน์สูงสุด คือ การฝึกอบรม ผลการวิจัยของ Huselid (1995) เรื่อง The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover , Productivity , and Corporate Financial Performance ก็พบว่า การลงทุนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การลาออกลดลง ยอดขายเพิ่มขึ้น และมีกำไรเพิ่มขึ้นด้วย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการค้นหาหนังสือบนชั้น หลังจากที่มีการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนานุคลากรด้านการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดชั้นหนังสือที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างมีความสุข มีความมั่นใจ เกิดทักษะในการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น มีความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตระหนักที่จะร่วมกันพัฒนา ร่วมวางแผนในการปฏิบัติงาน เข้าใจบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลให้จัดหนังสือขึ้นชั้นได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือที่ต้องการได้พบ จึงเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

อันอาจทำให้ลดข้อร้องเรียน ลดปัญหาการค้นหาหนังสือยากและไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ (2551) เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุด โดยภาพรวมในระดับมาก และงานวิจัยของ ประภาวดี สืบสนธิ์ (2548) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากร และบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการในระดับมากทุกเรื่อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช สุจิต (2553) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจมากที่สุดคือ ฝ่ายบริการยืม – คืน และมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ จากผลการวิจัยข้างต้นจะสามารถแก้ปัญหาจากผลการวิจัยของ รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2558) เกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการมีปัญหา คือ ค้นหาหนังสือยากมาก ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหา ซึ่งพบแนวทางการพัฒนาการจัดหนังสือขึ้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามว่า ต้องจัดบุคลากรปฏิบัติงานให้เหมาะสม ต้องมีหัวหน้าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบชั้นหนังสือควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และ ผลการวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2554) เกี่ยวกับปัญหาการไม่พบหนังสือพบชั้น และที่ผู้ให้บริการเสนอแนะให้มีการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เพื่อให้่ายต่อการหยิบยืมชั้น และสะดวกรวดเร็วต่อการค้นหาสารสนเทศ ได้อีกช่องทางหนึ่งอีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรดำเนินการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้อย่างต่อเนื่อง และครบถ้วนทุกรายการ เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการจัดชั้น และลดปัญหาการค้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบ ให้ผู้ให้บริการได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอย่างทันเวลา

1.2 ควรมีการขยายผลในการฝึกอบรม หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ให้ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน หรือมีการจัดกิจกรรมทั้ง 2 กลยุทธ์หลายครั้งจนกว่าบุคลากรจะเกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ได้ ตลอดจนสามารถแนะนำผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

1.4 ควรมีการพัฒนาการเขียนหมายเลขกำกับลำดับเล่มให้มีขนาดใหญ่และชัดเจนยิ่งขึ้น  
เพื่อให้อ่านง่าย

1.5 ควรเร่งดำเนินการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ ให้เสร็จทุกเล่ม เพื่อจะได้  
หาหนังสือได้ง่ายขึ้น

1.6 หัวหน้างานควร กระตุ้น นิเทศติดตาม ควบคุมดูแล และบริหารจัดการ กระบวนการ  
การจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์อย่างต่อเนื่อง เพราะบุคลากรมีงานอื่นๆ เข้ามาแทรกมากอันจะทำให้  
การปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์ขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้อาจทำให้พฤติกรรมและ  
ความมุ่งมั่นแผ่วลง และหนังสือรอค้างจัดขึ้นชั้น ตลอดจนทำให้ผู้ใช้บริการค้นหนังสือไม่พบบนชั้นได้อีก

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของของผู้ใช้บริการ  
เชิงเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการจัดหนังสือขึ้นชั้นด้วยระบบสัญลักษณ์

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานและการสร้างความตระหนัก  
ในการปฏิบัติงานจัดหนังสือขึ้นชั้นหนังสือ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย  
และให้ได้วิธีการเสริมสร้างความตระหนัก ตลอดจนเสริมสร้างพฤติกรรมปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย  
ลดหรือขจัดปัญหาต่างๆ ให้หมดไป

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

---

## เอกสารอ้างอิง

- กลินจันทร์ รามางกูร. (2551). การพัฒนาบุคลากรโรงเรียนมุกดาหารเกี่ยวกับการผลิตและการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) (การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกียรติพงศ์ ลั่นวงษ์สา. (2551). การพัฒนาบุคลากรในการใช้ ICT เพื่อการเรียนการสอนโรงเรียนบ้านลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ( การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จารุณี มีแก้ว. (26 กรกฎาคม 2559). เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สัมภาษณ์.
- ฉวิน บุญยงค์. (2557). การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนด้วยโปรแกรม Moodle โรงเรียนศรีธรรมพิสัย จังหวัดสุรินทร์ (การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยรัตน์ อภิวันท์ศิริวัฒน์. (2556). การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โรงเรียนบ้านโจดโนนข่า อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ (การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดำรง เนืองวรรณะ. (25 กรกฎาคม 2559). เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สัมภาษณ์.
- ธวัชชัย ปอศิริ. (27 กรกฎาคม 2559). เจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สัมภาษณ์.
- นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์. (2549). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). การศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายจัดการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน และศูนย์พัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2557). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปาริชาติ ส่งเสริม. (2557). การพัฒนานุเคราะห์ด้านการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนบ้านอู่เม่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3. ( การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการให้บริการ และบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประวิต เอรารวรรณ์. (2545). การวิจัยในชั้นเรียน : Action Research. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้าวิชาการ.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2540). เอกสารการสอนวิชาการบริหารการศึกษา 501702 การบริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรการศึกษา เล่ม 2. มหาสารคาม : อภิศาดการพิมพ์.
- ยุวดี หม่วงนอก. (27 กรกฎาคม 2559). เจ้าหน้าที่ห้องสมุด, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สัมภาษณ์
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. (2558). การพัฒนาการจัดหนังสือชั้นชั้นของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิยะดา วิริยะภูรี. (2549). การพัฒนานุเคราะห์กับผลการดำเนินงานธุรกิจในอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ศิริเพ็ญ ภูะคำ. (2546). การพัฒนานุเคราะห์ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2552*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิทธิชัย ลำธารทรัพย์. (2546). “การนำระบบให้ลำดับเลข (Running Number) มาช่วยในการจัดชั้นตำราภาษาไทยของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร,” *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. 14(3): 39-40.
- สุภาวดี เพชรชื่นสกุล. (2555). “การพัฒนาการจัดชั้นหนังสือด้วยระบบสัญลักษณ์,” ใน *การสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 2 “ห้องสมุดกับสังคมแห่งการเรียนรู้”*. นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2533). “การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด,” *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม*. 9 (1), 42-49.
- อภัย ประกอบผล, (ม.ป.ป.). *ระบบช่วยในการจัดหนังสือชั้นชั้นอย่างมีความสุข (Happily Shelving System)*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.