

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของบุคคลภายนอก
The Use of John F. Kennedy Library Services,
Prince of Songkla University of Outside Users

จันทิมา จริยวัตกุล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ ความต้องการของบุคคลภายนอก และความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 275 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นเพศหญิง มีอายุ 10 - 20 ปี กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาอายุ 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สิ่งจูงใจที่มาใช้ห้องสมุดเพราะมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ มีความถี่ในการเข้าใช้ไม่แน่นอน ใช้ห้องสมุด 1-2 ชั่วโมง/วัน และมาใช้ห้องสมุดในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหน มีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และมีความต้องการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก

*ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. บุคคลภายนอกเห็นด้วยด้วยนโยบายการให้มีบริการแก่บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้และพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ชุมชน ด้านขอบเขตการให้บริการพบว่าห้องสมุดควรให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ด้านรูปแบบวิธีการให้บริการพบว่าควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย ด้านระเบียบการให้บริการพบว่าควรจัดให้มีระเบียบเพิ่มให้บุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการทุกหน่วยของห้องสมุด

คำสำคัญ : การใช้บริการ บุคคลภายนอก หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

Abstract

The purpose of this research was to study the state, problem, satisfaction, outside users' service needs and users' opinions concerning policy, scope, model and rule for outside users services. The sample of this study was 275 outside users. The research instrument for this study was a five-rating scale checklist questionnaire. The reliability was 0.966. The data were then analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows:

1. The majority of the outside users of JFK library services were female, lower secondary school students, aged 10-20. Second, the outside users were aged 21-30, Bachelor's Degree graduates and their occupations were government officers and state enterprise officers. The main reason for their use of the JFK library services was the availability of information resources that satisfied their needs. It was not exact frequency for their use of library services. They used the library services for 1-2 hours/day, on holidays and after office hours. Most users aimed to use the information resources. Most problems for their use of the library services regarding the unknown location of the information resources and services they needed. There was a high level of their satisfaction and needs of the library's loan services.

2. Outside users agreed with the library's policy, especially for outside users' service and the serving of the library as a community information resources service center. The scope of services was suggested that the library's provision of all kinds of information resources. The service model was found that the information resources were kept in order that the outside users could be easily access. As well as the service rule for outside users, there was an additional rule therefore they can express their opinions in all library services.

Keywords : Library Use, Outside Users, John F. Kennedy Library (JFK Library)

ความสำคัญของปัญหา

หอสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และสร้างเสริมลักษณะนิสัยค้นคว้าด้วยตนเองให้กับนักศึกษา (อภิย์ ประกอบผล, 2542 : 247) และสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรของสถาบัน การแสวงหาความรู้ใหม่ การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทำงานบำรู้งศิลปะวัฒนธรรมเพื่อรักษาความเป็นชาติไว้

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นหอสมุดสถาบันอุดมศึกษาอีกแห่งหนึ่งที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการดังกล่าว และยังมีบทบาทในการมีส่วนร่วมสนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่ประชาคมของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก โดยการให้บริการแก่บุคคลภายนอกนี้ ถือเป็นบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างหนึ่งเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544)

การให้บริการแก่บุคคลภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในปัจจุบันพบว่าเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในวันหยุดราชการ มีทั้งสมัครเป็นสมาชิกและไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด และมีหลากหลายทุกระดับการศึกษา ทั้งในจังหวัดปัตตานีและจังหวัดใกล้เคียง จากการศึกษาอัตราค่าบริการที่ได้รับ พบว่าบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี คือ ในปีงบประมาณ 2548 เรียกเก็บค่าบริการได้ 134,580 บาท (หนึ่งแสนสามหมื่นสี่พันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) ในปีงบประมาณ 2549 เรียกเก็บค่าบริการได้ 142,580 บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นสองพันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) ในปีงบประมาณ 2550 เรียกเก็บค่าบริการได้ 152,256 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นสองพันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน) (รายงานรายรับเงินรายได้. สำนักวิทยบริการ, 2548-2550) จากจำนวนบุคคลภายนอกและจำนวนเงินค่าบริการที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

เนื่องจากบุคคลภายนอกเป็นผู้ใช้ที่สำคัญกลุ่มหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุดโดยรวม เช่น การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้พื้นที่ภายในห้องสมุด ในกรณีที่บุคคลภายนอกต้องการสมัครเป็นสมาชิกต้องแสดงบัตรประจำตัว (บัตรข้าราชการ บัตรประชาชน บัตรนักเรียน) พร้อมรูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป และชำระเงินค่าบำรุงตามประเภทสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกรายปี (มีสิทธิ์ใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 100 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 50 บาท และ 2) สมาชิกรายปี (มีสิทธิ์ใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ยกเว้นบริการอินเทอร์เน็ต) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 300 บาท และค่าประกัน 500 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 150 บาท และค่าประกัน 250 บาท สำหรับค่าประกันห้องสมุดจะคืนให้เมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 2 รายการ/สัปดาห์ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ, 2540) สำหรับบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวัน คือ บุคคลทั่วไป คนละ 20 บาท/วัน นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 คนละ 5 บาท/วัน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ, 2541) สำหรับสถิติการสมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ตั้งแต่ปี 2548 - 2551 มีดังนี้ (สถิติการปฏิบัติงานฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี. สำนักวิทยบริการ, 2548-2551)

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๒

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ
จันทิมา จรรย์วัตกุล

ประเภทผู้ใช้/จำนวน	2548	2549	2550	2551
- บุคคลทั่วไป (ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้)	104	117	97	103
- นักเรียน (ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้)	532	549	822	711
- บุคคลทั่วไป (ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้)	123	128	72	105
- นักเรียน (ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้)	266	265	349	295
รวม	1,025	1,059	1,340	1,214

จากสถิติการสมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ของบุคคลภายนอกจะเห็นได้ว่าในแต่ละปีจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลภายนอกที่จะมาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เมื่อมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้น และมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ประสงค์จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุด ปัญหาความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคลภายนอก เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติหรือพัฒนางานบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ และความต้องการการใช้ห้องสมุดของบุคคลภายนอก
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคคลภายนอกที่มีต่อนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการและระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีสถานภาพเป็นสมาชิกปัจจุบัน (มิถุนายน 2551) และมาใช้บริการหอสมุดในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2551

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคคลภายนอก หมายถึง ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกรายปี (มีสิทธิ์ใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 100 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 50 บาท และ 2) สมาชิกรายปี (มีสิทธิ์ใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ยกเว้นบริการอินเทอร์เน็ต) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุง

ปีละ 300 บาท และค่าประกัน 500 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 150 บาท และค่าประกัน 250 บาท สำหรับค่าประกันห้องสมุดจะคืนให้เมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 2 รายการ/สัปดาห์ นอกจากนี้ยังมีบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวันคือ บุคคลทั่วไป คนละ 20 บาท/วัน นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-มัธยมศึกษาปีที่ 6 คนละ 5 บาท/วัน

การบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่หอสมุดจัดไว้บริการแก่บุคคลภายนอก ได้แก่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง บริการวารสาร บริการโสตทัศนวัสดุ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการอินเทอร์เน็ต บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารสนเทศแบบออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ บริการนำชมห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม บริการตู้ฝากของ และบริการฉายภาพยนตร์

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ที่จัดเก็บและบริการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผู้ใช้บริการสามารถยืมใช้ภายในห้องสมุด หรือยืมออกนอกห้องสมุดได้ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เรื่อง การบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

นโยบายการให้บริการ หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ซึ่งได้ดำเนินงานตามนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแหล่งบริการวิชาการที่สำคัญแก่ชุมชน

ขอบเขตการให้บริการ หมายถึง การกำหนดขอบเขตในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้แก่ สิทธิ์ในการใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้

รูปแบบวิธีการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการต่าง ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จัดบริการแก่บุคคลภายนอกได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย และมีการเผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอกในรูปแบบข่าว หรือรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ระเบียบการให้บริการ หมายถึง ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้แก่ อัตราค่าบำรุงห้องสมุดของบุคคลภายนอกที่ต้องการสมัครเป็นสมาชิกประเภทรายปี อัตราค่าบริการห้องสมุดของบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก

วิธีการวิจัย

1. กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรของการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และมีสถานภาพเป็นสมาชิกปัจจุบัน (มิถุนายน 2551) จำนวน 1,109 คน ศึกษาบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2551 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (ประคอง

กรรมสูตร, 2530 : 336 อ้างจาก Yamane, 1970 : 887) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.5 คิดขนาดความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 294 คน

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการต่างๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตอนที่ 5 ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่บุคคลภายนอก ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของเครื่องมือโดยขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00 มีการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้านความเที่ยง (Reliability) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.966

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง 294 คน ที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2551 แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 275 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.54

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพการใช้ห้องสมุด หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน (ร้อยละ 44.00) และเป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน (ร้อยละ 56.00) มีอายุ 10 - 20 ปี มากที่สุด จำนวน 152 คน (ร้อยละ 55.27) รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 16.00) และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.36) กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ตอนต้นมากที่สุด จำนวน 92 คน (ร้อยละ 33.45) รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 27.27)) และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.09) มีอาชีพกำลังศึกษามากที่สุด จำนวน 158 คน (ร้อยละ 57.45) รองลงมาคือ รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 31.27) และน้อยที่สุดคือ ค้าขาย เกษตรกรและรับจ้าง มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.73)

2. สภาพการใช้ห้องสมุด

สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงของบุคคลภายนอกมีห้องสมุด จำนวน 177 คน (ร้อยละ 64.36) และไม่มีห้องสมุด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 35.64) สาเหตุที่บุคคลภายนอกไม่ใช้บริการห้องสมุดของสถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงเพราะว่าห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด จำนวน 115 คน รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวัน/เวลาที่ต้องการใช้ จำนวน 89 คน และน้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผู้อื่นยืมไปแล้ว จำนวน 18 คน สำหรับสิ่งจูงใจในการมาใช้บริการคือ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด จำนวน 172 คน รองลงมาคือ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีเปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ จำนวน 169 คน

นอกจากหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีแล้ว และน้อยที่สุดคือ ครู/อาจารย์/เพื่อนแนะนำให้นำมาใช้บริการ จำนวน 85 คน บุคคลภายนอกเคยใช้หรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่นจำนวน 213 คน (ร้อยละ 77.45) และไม่เคยคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น จำนวน 62 คน (ร้อยละ 22.55) สำหรับห้องสมุดแห่งอื่นที่บุคคลภายนอกเคยใช้หรือคิดจะไปใช้คือ ห้องสมุดในสถานศึกษามากที่สุด จำนวน 165 คน รองลงมาคือ ห้องสมุดประชาชน จำนวน 104 คน และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดในสถานที่ทำงานของตนเอง จำนวน 29 คน

ในด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีไม่แน่นอนมากที่สุด จำนวน 134 คน (ร้อยละ 48.73) รองลงมาคือ เข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 26.55) และน้อยที่สุดคือ เข้าใช้ทุกวัน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.64) และใช้เวลาในห้องสมุด 1 - 2 ชั่วโมง/วันมากที่สุด จำนวน 132 คน (ร้อยละ 49.81) รองลงมาคือ 3 - 4 ชั่วโมง/วัน จำนวน 93 คน (ร้อยละ 35.09) และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.38)

บุคคลภายนอกส่วนใหญ่สะดวกที่จะมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีมากที่สุดในวันเสาร์ เวลา 09.00 - 20.00 น. จำนวน 192 คน รองลงมาคือ วันอาทิตย์ เวลา 09.00 - 17.00 น. จำนวน 164 คน และน้อยที่สุดคือ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. จำนวน 52 คน

วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ มากที่สุด จำนวน 168 คน รองลงมาคือ เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง จำนวน 153 คน และน้อยที่สุดคือ เพื่อฟังการอภิปราย บรรยาย ชมนิทรรศการจำนวน 22 คน ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดจำนวน 181 คน (ร้อยละ 66.06) และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด จำนวน 93 คน (ร้อยละ 33.94)

3. ปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุด
จอห์น เอฟ เคนเนดี

ปัญหา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ปัญหาจากตัวผู้ให้บริการ			
1. ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหน	3.01	1.28	ปานกลาง
2. ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง	2.63	1.43	ปานกลาง
3. ไม่กล้าใช้บริการต่าง ๆ เพราะเป็นบุคคลภายนอก	2.56	1.21	ปานกลาง
4. ไม่รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด วิธีการค้นคว้า	2.55	1.15	ปานกลาง
5. ไม่ทราบว่าขอความช่วยเหลือจากใครเมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด	2.35	1.13	น้อย
6. ไม่ทราบระเบียบการใช้ห้องสมุด	2.19	1.08	น้อย
7. รู้สึกว่าห้องสมุดใหญ่โต ซับซ้อน ยากแก่การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ	2.04	1.10	น้อย
8. รู้สึกประหม่า เขินอายที่จะมาใช้บริการ	1.60	0.95	น้อย
ภาพรวมปัญหาจากตัวผู้ให้บริการ	2.33	0.74	น้อย
ปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด			
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบดั่งเล่มที่ชั้น	2.53	1.29	ปานกลาง
2. การให้บริการบุคคลภายนอกไม่เท่าเทียมกับนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรมหาวิทยาลัย	2.46	1.26	น้อย
3. ทรัพยากรสารสนเทศเป็นภาษาต่างประเทศ ยากแก่การเข้าใจ	2.38	1.27	น้อย
4. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ	2.29	1.28	น้อย
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหายากเกินไป	2.28	1.23	น้อย
6. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย	2.15	1.15	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีน้อยทำให้บริการไม่ทั่วถึง	2.13	1.16	น้อย
8. ไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือ	1.97	1.15	น้อย
ภาพรวมปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด	2.26	0.91	น้อย
ปัญหาจากเจ้าหน้าที่	1.97	1.15	น้อย
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์			
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผลักระยะความรับผิดชอบ เมื่อได้รับคำถามที่ไม่ตรงกับงานในหน้าที่	1.96	1.08	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ	1.95	1.12	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่นั่งประจำเคาน์เตอร์บริการ	1.88	1.12	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตาม ความต้องการ	1.87	1.01	น้อย
ภาพรวมปัญหาจากเจ้าหน้าที่	1.92	0.93	น้อย
ภาพรวมปัญหาทุกด้าน	2.23	1.17	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคคลภายนอกประสบปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ระดับน้อย 4 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ไม่ทราบว่าการศึกษารายบุคคลและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.01$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ($\bar{X}=2.63$) และรู้สึกประหม่า เหนื่อยที่จะมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=1.60$)

ด้านปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ระดับน้อย 7 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า การศึกษารายบุคคลที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=2.53$) รองลงมาคือ การให้บริการบุคคลภายนอกไม่เท่าเทียมกับนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=2.46$) และไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=1.97$)

ส่วนด้านปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=1.99$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผลึกภาวะความรับผิดชอบเมื่อได้รับคำถามที่ไม่ตรงกับงานในหน้าที่ ($\bar{X}=1.96$) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=1.87$)

4. การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการ

และความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

บริการของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้				ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เคยใช้		เคยใช้		\bar{X}	S.D.	แปลความ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. บริการทำบัตรสมาชิก	0	0	275	100.00	4.08	0.91	มาก
2. บริการขอยืมเลข มาตรฐานสากลประจำ หนังสือ (ISBN) และ หมายเลขมาตรฐาน สากลประจำวารสาร (ISSN)	252	92.99	19	7.01	3.63	1.01	มาก
3. บริการถ่ายสำเนา เอกสาร	79	28.73	196	71.27	3.49	1.06	ปานกลาง
4. บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	127	46.52	146	53.48	3.87	1.05	มาก
5. บริการวารสาร	107	39.05	167	60.95	3.93	0.88	มาก
6. บริการหนังสือพิมพ์	97	35.40	177	64.60	4.03	0.85	มาก
7. บริการโสตทัศนวัสดุ	175	63.64	100	36.36	3.81	0.93	มาก

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๒

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ
จันทิมา จรรย์วัตกุล

บริการของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้				ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เคยใช้		เคยใช้		\bar{X}	S.D.	แปลความ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
8. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	144	52.55	130	47.45	4.15	0.86	มาก
9. บริการจองทรัพยากร สารสนเทศ	231	84.00	44	16.00	3.64	1.10	มาก
10. บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด	260	94.89	14	5.11	3.64	1.22	มาก
11. บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	252	91.97	22	8.03	3.32	1.21	ปานกลาง
12. บริการอินเทอร์เน็ต	112	40.73	163	59.27	3.78	1.05	มาก
13. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า	148	54.21	125	45.79	3.93	1.03	มาก
14. บริการสืบค้น สารสนเทศ แบบออนไลน์	168	61.31	106	38.69	3.77	1.02	มาก
15. บริการรวบรวม บรรณานุกรม	243	88.69	31	11.31	3.61	1.17	มาก
16. บริการแนะนำ ทรัพยากรสารสนเทศ	231	84.00	44	16.00	3.82	0.90	มาก
17. บริการนำชมห้องสมุด	216	78.55	59	21.45	4.07	0.91	มาก
18. บริการแนะนำ การใช้ห้องสมุด	195	70.91	80	29.09	4.03	0.95	มาก
19. บริการแนะนำและ สาธิตการสืบค้น สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	218	79.27	57	20.73	3.81	0.97	มาก
20. บริการแนะนำ การเขียน บรรณานุกรมและ รายการอ้างอิง	245	89.42	29	10.58	3.66	1.20	มาก
21. บริการตู้ฝากของ	105	38.32	169	61.68	4.11	0.92	มาก
22. บริการฉายภาพยนตร์	145	52.73	130	47.27	3.95	1.06	มาก
ภาพรวม	-	-	-	-	3.81	1.01	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคคลภายนอกทุกคนใช้บริการทำบัตรสมาชิกมากที่สุด จำนวน 275 คน (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวน 196 คน (ร้อยละ 71.27) และ น้อยที่สุดคือ ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 5.11)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 20 ข้อ ปานกลาง 2 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ บริการตู้ฝากของ ($\bar{X} = 4.11$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.32$)

5. ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	จำนวน	ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลผล
1. บริการทำบัตรสมาชิก	275	3.87	1.25	มาก
2. บริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)	270	2.80	1.46	ปานกลาง
3. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	274	3.83	1.14	มาก
4. บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	274	3.62	1.33	มาก
5. บริการวารสาร	274	3.65	1.21	มาก
6. บริการหนังสือพิมพ์	274	3.69	1.24	มาก
7. บริการโสตทัศนวัสดุ	273	3.55	1.35	มาก
8. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	275	4.39	0.80	มาก
9. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ	275	3.24	1.34	ปานกลาง
10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	274	3.28	1.41	ปานกลาง
11. บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	273	3.10	1.42	ปานกลาง
12. บริการอินเทอร์เน็ต	275	3.91	1.33	มาก
13. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	275	3.66	1.36	มาก
14. บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์	274	3.22	1.34	ปานกลาง
15. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	275	3.66	1.31	มาก
16. บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ	275	3.43	1.29	ปานกลาง
17. บริการนำชมห้องสมุด	275	3.26	1.36	ปานกลาง
18. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	274	3.34	1.29	ปานกลาง

บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	จำนวน	ระดับความต้องการ		
19. บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	275	3.37	1.32	ปานกลาง
20. บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง	274	3.26	1.35	ปานกลาง
21. บริการตู้ฝากของ	274	3.84	1.29	มาก
22. บริการฉายภาพยนตร์	275	3.57	1.37	มาก
ภาพรวม	260	3.53	0.86	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคคลภายนอกมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 12 ข้อ ปานกลาง 10 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.91$) และบริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ISSN) ($\bar{X} = 2.80$)

6. ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการและระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	แปลผล
นโยบายการให้บริการ			
1. การให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	4.66	0.64	มากที่สุด
2. หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน	4.59	0.74	มากที่สุด
ภาพรวมด้านนโยบายการให้บริการ	4.63	0.63	มากที่สุด
ขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ			
1. ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอก	4.48	0.79	มาก
2. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบบุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย	4.43	0.87	มาก

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๒

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ
จันทิมา จรรย์วัตกุล

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	แปลผล
3. เผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ชาว รายชื้อสิ่งพิมพ์ใหม่	4.37	0.94	มาก
ภาพรวมด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ	4.43	0.72	มาก
ระเบียบการให้บริการ			
1. บุคคลภายนอกมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้	4.36	0.95	มาก
2. บุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยเสียค่าบำรุง ตามประเภทสมาชิก	4.30	0.94	มาก
3. บุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ แต่ไม่มีสิทธิ์ยืมออกนอกห้องสมุด	3.96	1.19	มาก
4. กรณีที่บุคคลภายนอกทำผิดกฎระเบียบของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ ควรมีมาตรการการลงโทษ เช่น การถอนการเป็นสมาชิก หรือไม่อนุญาตให้เข้าใช้หอสมุด	3.89	1.12	มาก
5. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคล ทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออก จากการเป็นสมาชิก	3.81	1.22	มาก
6. บุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ โดยต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวัน	3.81	1.26	มาก
7. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ปีละ 100 บาท (บุคคลทั่วไป) และปีละ 50 บาท (นักเรียน) มีสิทธิ์ใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุด จัดให้ไม่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	3.41	1.37	ปานกลาง
8. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกตามข้อ 5 มีสิทธิ์ใช้บริการทุกประเภท ของห้องสมุด ยกเว้นบริการอินเทอร์เน็ต ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 2 รายการ/สัปดาห์	3.40	1.40	ปานกลาง
9. บัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุ 1 ปี	3.37	1.47	ปานกลาง
ภาพรวมด้านระเบียบการให้บริการ	3.81	0.70	มาก
ภาพรวมความคิดเห็นทั้งหมด	4.29	0.68	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าโดยภาพรวมบุคคลภายนอกเห็นด้วยในเรื่องนโยบาย ขอบเขต รูปแบบ
วิธีการให้บริการ และระเบียบการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้าน
นโยบายการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า
นโยบายการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ โดยภาพรวมบุคคลภายนอกเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.43$) และเผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าว รายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.37$)

ส่วนด้านระเบียบการให้บริการ โดยภาพรวมบุคคลภายนอกเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บุคคลภายนอกมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือบุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยเสียค่าบริการตามประเภทสมาชิก ($\bar{X} = 4.30$) และบัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.37$)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (n=157)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	25	15.92
2. ควรให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี	16	10.19
3. ควรให้บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้มากกว่า 2 รายการ/สัปดาห์	15	9.55
4. ควรมีมาตรการลงโทษผู้ที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นในห้องสมุด	12	7.64
5. ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุดและเปิดบริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ด้วย	11	7.01
6. ควรมีการแนะนำการใช้ห้องสมุด	8	5.10
7. บัตรสมาชิกห้องสมุดควรมีอายุมากกว่า 1 ปี	8	5.10
8. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (ตึกเก่า) และควรให้มีที่ระบายอากาศมากกว่านี้	8	5.10
9. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพ เต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ	7	4.46
10. ควรจัดประเภทของวารสารให้ชัดเจน	5	3.18

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
11. ควรส่งเสริมการอ่านโดยไม่ต้องจัดเก็บค่าบริการเพราะเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	5	3.18
12. การให้บริการบุคคลภายนอกไม่เท่าเทียมกับนักศึกษาและอาจารย์	4	2.55
13. ควรจัดนิทรรศการภายในห้องสมุด เพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มสีสัน	4	2.55
14. ควรเพิ่มบริการฉายภาพยนตร์ให้มากขึ้น	4	2.55
15. ควรห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในห้องสมุด โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือควรปิดหรือตั้งระบบสั่น	4	2.55
16. ควรมีหนังสือนวนิยายใหม่ ๆ	3	1.91
17. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ	3	1.91
18. ควรมีเจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารมากกว่านี้	3	1.91
19. ควรเพิ่มถังขยะ	3	1.91
20. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบตัวเลขที่ชั้นหนังสือ	3	1.91
21. ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	3	1.91
22. โสตทัศนวัสดุควรทันสมัยกว่านี้	3	1.91

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคคลภายนอกมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีสูงที่สุดในเรื่อง ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 15.92) รองลงมาคือ ควรให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 10.19) และควรให้บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้มากกว่า 2 รายการ/สัปดาห์ ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลพร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 10 -20 ปี และกำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริณี เขาวนศิลป์ (2534) ที่พบว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4- 6 เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด การที่นักเรียนเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด

นั้นเนื่องจากอยู่ในวัยที่ต้องศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีนิสัยใฝ่รู้และส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จึงทำให้นักเรียนมาใช้บริการห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ประกอบกับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลายทั้งในสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนมีความเกี่ยวข้องกับหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาที่เป็นช่วงต่อกับระดับอุดมศึกษา

บุคคลภายนอกที่มาใช้หอสมุดส่วนใหญ่ระบุว่าสถานศึกษา หรือสถานที่ทำงาน หรือชุมชนใกล้บ้านของตนมีห้องสมุด แต่สาเหตุที่ไม่ไปใช้บริการห้องสมุดดังกล่าวเนื่องจากห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ และยังเห็นว่าห้องสมุดโรงเรียนไม่มีบริการที่พึงพอใจ สถานที่คับแคบ ช่วงเวลาเปิดให้บริการจำกัด จึงหันมาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สอดคล้องกับงานวิจัยของชาโรนีย์ เซวี่คิลป์ (2534) ที่พบว่าบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีห้องสมุดในสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงานของตน สาเหตุที่ทำให้บุคคลภายนอกไม่นิยมใช้หรือไม่ไปใช้ส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่มีหนังสือที่ต้องการ ผู้วิจัยคิดว่าสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพราะว่ามีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ มีการจัดหาหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ ทันสมัย และตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของซูศรี วัจนานวัตร (2544) ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกมาใช้ห้องสมุด เนื่องจากมีหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แสดงให้เห็นว่าหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีขอบข่ายเนื้อหากว้างและความหลากหลาย ทรัพยากรสารสนเทศจึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย เนื่องจากมีการจัดหาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีแล้ว บุคคลภายนอกเคยคิดหรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่นอีกด้วย และห้องสมุดที่เคยคิดหรือคิดจะไปใช้คือ ห้องสมุดในสถานศึกษา แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดประเภทนี้มีลักษณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาข้างต้นที่พบว่าบุคคลภายนอกส่วนใหญ่ที่มาใช้หอสมุด ฯ เป็นนักเรียน

ในด้านความถี่ในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีของบุคคลภายนอก ส่วนใหญ่เข้าใช้ไม่แน่นอน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าใช้ห้องสมุดจะขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการใช้สารสนเทศ จึงไม่อาจจะระบุความถี่ที่แน่นอนได้ และใช้เวลาในห้องสมุดครั้งละ 1 - 2 ชั่วโมง/วัน เนื่องจากส่วนใหญ่ต้องเรียนหนังสือและเข้าใช้บริการห้องสมุดหลังเลิกเรียนแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของฟิลิปดา นาคะประทีป (2538) และมณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการหอสมุดไม่แน่นอน โดยใช้เวลาในห้องสมุดครั้งละ 1 - 2 ชั่วโมง/วัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ และมะลิ สมบูรณ์ (2526) ที่พบว่าบุคคลภายนอกใช้เวลาในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งละประมาณ 1 - 3 ชั่วโมง ซึ่งผลศึกษาดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นเพราะลักษณะของบุคคลภายนอกที่มาใช้ห้องสมุดนั้น จะมีภาระหน้าที่ของตนในฐานะต่าง ๆ เช่น เป็นนักเรียน เป็นคนทำงานดังนั้นเวลาที่มาใช้หอสมุด จึงขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความต้องการ และเวลาที่สะดวกของตน ไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้

บุคคลภายนอกส่วนใหญ่สะดวกมาใช้บริการหอสมุดในวันเสาร์ เพราะต้องไปโรงเรียนในวันจันทร์ - ศุกร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของซารีณี เซาว์ติลป์ (2534) ที่พบว่าผู้ใช้ภายนอกมาใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์มากกว่าวันจันทร์-ศุกร์ เพราะสามารถใช้บริการของหอสมุดได้อย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นว่า การเปิดบริการหอสมุดในวันเสาร์ - อาทิตย์ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลภายนอก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ ของบุคคลภายนอก พบว่าผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการมาใช้บริการที่มากกว่าการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่จะใช้สถานที่เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พุดคุย หรือนัดพบกับเพื่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลาย ๆ ด้าน เช่น มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งอ่านหนังสือที่เพียงพอ สะดวกสบาย และปลอดภัย

ในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดนั้น พบว่าบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของซารีณี เซาว์ติลป์ (2534) ที่พบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนซึ่งมีห้องสมุดประจำสถานศึกษาจึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด รวมทั้งอาจได้เรียนในรายวิชาการใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษา จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

2. ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

เมื่อผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นบุคคลภายนอก อาจคาดได้ว่าผู้ใช้นั้นมีปัญหาในการใช้บริการ แต่ผลจากศึกษาครั้งนี้พบว่า ตัวผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความพร้อมในการใช้บริการเนื่องจากมีปัญหาที่มีสาเหตุจากตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าปัญหาไม่ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการที่ได้มาใช้ห้องสมุดเป็นครั้งแรก หรือนาน ๆ ครั้ง จึงไม่ทราบแหล่งของทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งห้องสมุดไม่ได้แนะนำการใช้ห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิก หรือเกิดจากความไม่กล้าถามเพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวนส่วนความรู้สึกระหว่างเจ้าหน้าที่จะมาให้บริการเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดในระดับหนึ่ง และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการให้ความเป็นกันเอง ทำให้มีปัญหาเรื่องนี้น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ

สำหรับประเด็นปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ปัญหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีการหยิบไปใช้หรืออยู่ผิดชั้น ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศมีผู้อ่านยืมออกนอกห้องสมุด หรือ การที่ไม่ได้ตรวจสอบสถานภาพจากระบบ OPAC ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วัฒนาวุฒิ (2544) ที่พบว่าผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกประสบปัญหาการค้นหาวัดสมุดที่จัดบริการแบบชั้นเปิด และอาจจะมิใช่บริการที่เป็นบุคคลภายนอกบางส่วนที่ค้นหารายการสิ่งพิมพ์จาก OPAC สถานภาพพร้อมยืมแต่ตัวเลข

ไม่ได้อยู่บนชั้น ปัญหานี้แม้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยก็ประสบปัญหาเช่นกัน เนื่องจากมีการวางผิดที่หรือมีการนำมาอ่านภายในห้องสมุดและยังไม่ได้เก็บชั้นหนังสือ สำหรับปัญหาไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้เพิ่มบริการใหม่ คือ บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง บริเวณด้านหน้าอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ ทำให้มีที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น

ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์เป็นปัญหาที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นผู้ใช้มีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับสื่อสารเชิงบวกจากผู้ใช้บริการในทุครั้งที่ได้รับบริการ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือเต็มที่ และได้รับข้อมูลถูกต้องและตรงกับความต้องการ จึงประสบปัญหาในเรื่องนี้น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

3. การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่าบุคคลภายนอกทุกคนใช้บริการทำบัตรสมาชิกมากที่สุด รองลงมา คือบริการถ่ายสำเนาเอกสาร เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทของห้องสมุด เช่น หนังสืออ้างอิง ข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่นอนุญาตให้ยืมออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครสมาชิกห้องสมุดประเภทที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต้องใช้บริการถ่ายเอกสารเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์สำหรับบริการที่ใช้น้อยที่สุดคือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้อาจจะไม่ทราบว่ามีการดังกล่าว และอาจจะไม่มีความจำเป็นต้องใช้

สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะว่าเปิดบริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ ประกอบกับห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการยืม-คืน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการยืม-คืนหนังสือ นอกจากนี้ยังมีบริการจองหนังสือทั่วไปและโสตทัศนวัสดุ บริการต่ออายุการยืมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยตนเอง ทางการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) สำหรับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะสิ่งพิมพ์พิเศษให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้นและต้องคืนก่อนห้องสมุดปิดบริการ

4. ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่าบุคคลภายนอกมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ต้องเรียนหนังสือและเข้าใช้บริการห้องสมุดหลังเลิกเรียนโดยเข้าใช้วันละ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอในการใช้สารสนเทศ ดังนั้นจึงมีความต้องการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียน สำหรับบริการขอหมายเลขมาตรฐานสากล

ประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะบุคคลภายนอกส่วนใหญ่เป็นนักเรียนจึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการนี้

5. ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการ

ความเห็นด้านนโยบายการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าบุคคลภายนอกเห็นว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นนโยบายและหน้าที่ประการหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน ทั้งนี้เพราะว่าหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ ได้พัฒนาห้องสมุดสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย และชุมชน โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นบุคคลภายนอกจึงรู้สึกว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกควรถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกยังเห็นด้วยทั้งหมดว่า ฝ่ายหอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญแก่ชุมชนภายนอก

ความเห็นด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นเรื่องการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะว่าปัจจุบันหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีฯ มีข้อกำหนดในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศตามประเภทของการสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด ทำให้บุคคลภายนอกมีความเห็นด้วยอย่างมากว่าห้องสมุดต้องให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่มีข้อจำกัด รองลงมา คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ผู้บุคคลภายนอกสามารถช่วยเหลือตนเองในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการเผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าว รายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะว่าการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร บริการ และกิจกรรมห้องสมุด ช่วยส่งเสริมให้ผู้บุคคลภายนอกมีความรู้และใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกวิธี

ความเห็นด้านระเบียบการให้บริการ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นผู้ใช้บริการภายนอกมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น/รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วัจนวัตร (2544) ที่พบว่าบุคคลภายนอกเห็นว่าเขาควรมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุดได้ เพราะการรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของผู้ให้บริการเป็นกระบวนการหนึ่งของการประเมินคุณภาพจากผู้บริการ (อิฎฐพร ภูเจริญ, 2539 : 69-71) เพื่อให้บุคลากรได้ปรับปรุงตนและปรับปรุงงานทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สำหรับบัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุ 1 ปีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะการต่ออายุการเป็นสมาชิกห้องสมุดต้องทำทุกปี ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานบริการของหอสมุด

1. ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. ควรประชาสัมพันธ์เรื่องบริการของห้องสมุด กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการรับทราบทั่วกันหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ป้ายประกาศ แผ่นพับ นิทรรศการ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ ทั้งในเชิงรับและเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ห้องสมุดกำหนดไว้ได้ถูกต้อง เพื่อป้องกันการใช้ห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น นัดพบพูดคุย และส่งเสียงดังรบกวนสมาธิคนอื่น
3. ควรประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกทราบถึงสิทธิ์และผลประโยชน์ของการสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด เนื่องจากบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่าสามารถสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดได้
4. ควรมีบริการเผยแพร่ความรู้แก่บุคคลภายนอก เช่น มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการนำชมห้องสมุด และควรจัดอบรมการใช้ห้องสมุดสำหรับบุคคลภายนอกด้วย
5. ควรเพิ่มสิทธิ์ให้บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิกสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้มากกว่า 2 รายการ/สัปดาห์
6. ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อให้บุคคลภายนอกไม่ต้องรอลำเนาเอกสารนานเกินไป
7. ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ทางวิชาชีพ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนจรรยาบรรณในการให้บริการ
8. ควรตรวจสอบชั้นทรัพยากรสารสนเทศ และสำรวจทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
9. หอสมุดควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่ผู้ใช้บริการหาหนังสือที่ค้นไม่พบ ทั้ง ๆ ที่มีรายการหนังสือในฐานข้อมูล เพื่อกำหนดมาตรการลดปัญหาดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ และมะลิ สมบูรณ์. 2526. รายงานโครงการศึกษาข้อมูลผู้เข้ารับ บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาริณี เขาวนศิลป์. 2534. "การให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ในทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ นักศึกษา และ
บุคคลภายนอก", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- ชูศรี วังสานุวัตร. 2544. ความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพของบริการห้องสมุด :
ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวี
สุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. 2530. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟิลิปดา นาคะประทีป. 2538. การให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของผู้ใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์. 2543. "การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดองค์การ
สหประชาชาติในประเทศไทย", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ. 2540. ประกาศมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และ
การปรับอัตราค่าบำรุงห้องสมุดแก่บุคคลภายนอก. 13 พฤษภาคม 2540.
- . 2541. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี เรื่อง ค่าบริการ
ห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก. 6 กรกฎาคม 2541.
- รายงานรายรับเงินรายได้ 2548-2550. 2550. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถิติการปฏิบัติงานฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ 2548-2551.
2551. ปัตตานี : หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๒

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีฯ
จันทิมา จรรย์วัตกุล

อภัย ประกอบผล. 2542. "ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา",
ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา : รายงาน
การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16
วันที่ 2 - 4 ธันวาคม 2541 จังหวัดเชียงใหม่. หน้า 247 - 251. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อิฏฐพร ภูเจริญ. 2539. "หนทางสู่บริการคุณภาพ", For Quality. 3 (กรกฎาคม - สิงหาคม),
69 - 71.
