

**ความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ
และคุณภาพบริการห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะกรณี
ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก
ของหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

ชูศรี วังศานุวัตร*

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง ในเขตปริมณฑลประเทศสหรัฐอเมริกาต้องเผชิญกับปัญหา ผู้ให้บริการบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่สมาชิกพยายามค้นหาหรือเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดที่ดีกว่าห้องสมุดอื่นอยู่เสมอและผู้ให้บริการเหล่านี้ ยังคาดหวังว่าตนมีสิทธิในการใช้ห้องสมุด ที่ได้รับเงินสนับสนุนจากภาษีของรัฐ เป็นเหตุให้ห้องสมุดหลายแห่งมีภาระงานเพิ่มขึ้น จำนวนที่นั่งอ่าน ภายในห้องสมุดไม่เพียงพอ การใช้คอมพิวเตอร์และวัสดุห้องสมุดเพิ่มขึ้น และการเพิ่มมาตรการ ป้องกันความปลอดภัยให้กับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (Verhoeven, Cooksey and Hand, 1996 : 392-393) เช่นเดียวกับฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นศูนย์รวมทรัพยากร สารสนเทศและบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้พัฒนาห้องสมุดเข้าสู่ยุค เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

*บรรณารักษ์ 7 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการสังเกตพบว่า ปัจจุบันมีผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกและไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นนักเรียนมัธยมตอนปลายและนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ ในชุมชนและจังหวัดใกล้เคียง โดยเฉพาะในวันหยุดราชการเข้ามาใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดเป็นจำนวนมากเพิ่มขึ้นทุกปี ถ้าหากมีการศึกษาการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการห้องสมุดที่ให้แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก และช่วยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการจัดบริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการประเมินคุณภาพบริการ (Calvert, 1998 : 296) ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด ณ หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอก และบุคลากรหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร เป็นผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งหมดจำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกจำนวน 150 คน บุคลากรของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการจำนวน 40 คน ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอกในเขตอำเภอหาดใหญ่ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกและบุคลากรของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอก สัมภาษณ์แบบเจาะลึก ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับแบบสอบถามโดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่ 29 พฤศจิกายน 2542 - 23 มีนาคม 2543

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for WINDOWS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ไคสแควร์ (Chi-square) มัธยฐาน (Median) และ Wilcoxon rank-sum (Mann Whitney) test กล่าวคือ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ทดสอบไคสแควร์โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก ต่อนโยบายขอบเขตการบริการและระเบียบบริการ วิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของความคาดหวังเป็นรายข้อ แยกแยะระดับความแตกต่างทั้ง 7 ระดับ ทดสอบ Wilcoxon rank-sum (Mann Whitney) test โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่ามัธยฐาน ระดับคะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิก (ค่าคะแนนไม่สำคัญเลย = 1 สำคัญมากที่สุด = 7) แบบสอบถามชุดที่ 2 วิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของบุคลากรหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ต่อบริการหอสมุดและบริการและระเบียบบริการ ตลอดจนความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุดเป็นรายข้อ แจกแจงระดับความแตกต่างทั้ง 7 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอกมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Ethnograph เพื่อหาคำสำคัญของการใช้บริการห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ แนวทางการจัดการห้องสมุดในด้านนโยบาย ขอบเขตการบริการ และระเบียบบริการ ตลอดจนความคาดหวังในคุณภาพของบริการห้องสมุดและนำผลวิเคราะห์จากโปรแกรม Ethnograph มาสรุปวิเคราะห์ในลักษณะรวบรวมประเด็นสำคัญของการศึกษา และอภิปรายความเห็นของผู้วิจัยต่อปัญหาที่ศึกษาพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 340 ฉบับ ได้กลับคืนมาและเป็นฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 256 ฉบับ เป็นแบบสอบถามของผู้ใช้บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิก 65 ฉบับ ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิกทั้งหมด 150 ฉบับ และบุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ทั้งหมด 40 ฉบับ ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศพบว่าร้อยละ 58.1 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.9 เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 51.9 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าร้อยละ 42.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งหมดร้อยละ 87.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา นอกนั้นเป็นผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง และร้อยละ 30.2 สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด

บุคลากรของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ (บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่) พบว่าร้อยละ 84.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 15.4 เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุพบว่ามีความเท่ากัน (ร้อยละ 50) ระหว่างผู้มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี และมากกว่า 40 ปี บุคลากรส่วนมากร้อยละ 69.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 23.1 มีการศึกษาระดับปริญญาโท

การใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

สาเหตุที่ผู้ใช้บุคคลภายนอกต้องการมาใช้ห้องสมุด พบว่าร้อยละ 92.1 มาใช้เพราะมีหนังสือ สิ่งพิมพ์หรือทรัพยากรที่ต้องการ ร้อยละ 56.0 เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ในที่เดินทางไปใช้ได้สะดวก ด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกต่อการคิดค่าบริการห้องสมุดพบว่า ร้อยละ 79.7 เห็นว่าควรมีการคิดค่าสมาชิก ร้อยละ 56.4 เห็นว่าอัตราค่าสมัครสมาชิกที่เหมาะสม ควรน้อยกว่าหรือเท่ากับหนึ่งร้อยบาท ส่วนเรื่องการเก็บค่าผ่านประตูจากผู้ที่ไม่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 67.3 ไม่เห็นด้วยในการเก็บค่าผ่านประตู แต่ถ้าหากจำเป็นต้องจ่ายค่าผ่านประตู ร้อยละ 72.2 เห็นว่าอัตราค่าผ่านประตูควรมากกว่าสิบบาท ด้านความคิดเห็นในการ

ใช้ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามความต้องการใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เห็นปริมาณการใช้ทรัพยากรตามสภาพการใช้จริง พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 73.9 เห็นว่าทรัพยากรที่ใช้มีความทันสมัยมากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ รองลงมา ร้อยละ 63.4, 61.9 และ 60.6 เป็นวารสารไทย นิตยสารไทยและหนังสือตำราไทย ตามลำดับ

แนวทางการจัดบริการห้องสมุด

ความคิดเห็นของบุคคลภายนอก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก มีความคิดเห็นต่อด้านนโยบายห้องสมุดอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ที่สมัครเป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุดเห็นด้วยทั้งหมด (100%) ว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่ง ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ด้านขอบเขตการบริการพบว่าเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกเห็นด้วยทั้งหมด ในการบริการถ่ายสำเนาเอกสารและยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดให้แก่บุคคลภายนอก ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 96.6 เห็นว่าควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบที่บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งด้านขอบเขตบริการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง สองประเด็นคือ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอก ยกเว้นสื่อโสตทัศน์ ($P = 0.027$) และให้บริการกิจกรรมทุกประเภทที่จัดไว้ ยกเว้นบริการยืม-คืน และสื่อโสตทัศน์ ($P = 0.020$) ด้านระเบียบบริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดเห็นด้วยทั้งหมดและผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุดเห็นด้วยร้อยละ 96.6 ในเรื่องเดียวกันว่า บุคคลภายนอกมีสิทธิแสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุดได้

ความคิดเห็นของบุคลากรเรื่องการจัดบริการในด้านนโยบาย ขอบเขตการบริการ และระเบียบบริการบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 97.5 มีความคิดเห็นในเรื่องนโยบายมากเท่า ๆ กัน สองประเด็น คือหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย หรือโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการให้บริการแก่บุคคลภายนอกและควรมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อเป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญแก่ชุมชน ร้อยละ 92.5 เห็นด้วยว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกเป็นหน้าที่ของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ด้านขอบเขตการบริการ พบว่าร้อยละ 81.6 เห็นด้วยเกี่ยวกับด้านจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบที่บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย รองลงมา ร้อยละ 76.3 เห็นด้วยกับการเผยแพร่ความรู้ บริการหรือการจัดกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าว รายชื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ ด้านระเบียบการบริการที่ใช้กับบุคคลภายนอกพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเห็นว่าบัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุใช้งาน 1 ปี มีความเหมาะสม รองลงมา ร้อยละ 89.5 เห็นว่าบุคคลภายนอกมีสิทธิแสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุด

ความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความคาดหวัง 1 - 7 ระดับ ของผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกต่อคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันในทุกด้านและคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับสูงทุกด้านเช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานของระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในแต่ละด้านของแบบสอบถามโดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคาดหวังในเนื้อหาทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของห้องสมุดมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่องเดียวกัน กล่าวคือร้อยละ 67.8 และ 54.5 ให้หอสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ด้านการจัดการสภาพอุปกรณ์บริการของห้องสมุดผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก ร้อยละ 62.7 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดให้คู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เขียนได้ถูกต้องและเป็นคู่มือที่มีประโยชน์ รองลงมาร้อยละ 59.6 ให้คอมพิวเตอร์ใช้ค้น OPAC ใช้งานได้ดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.7 ให้คอมพิวเตอร์สำหรับค้น OPAC ใช้งานได้ดี รองลงมาร้อยละ 59.6 ให้คู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เขียนได้ถูกต้องและเป็นคู่มือที่มีประโยชน์ ในด้านบริการ OPAC พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกและเป็นสมาชิก ร้อยละ 64.6 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือให้ OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 53.3 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับค้น OPAC มีกระจายอยู่ทั่วห้องสมุดและ ร้อยละ 51.2 ให้ OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้ถูกต้องเช่นเดียวกัน ด้านบริการเว็บเพจ หอสมุดพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกและเป็นสมาชิก ร้อยละ 39.5 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในการตอบคำถามบนเว็บไซต์ของหอสมุด รองลงมาร้อยละ 38.5 ให้ข่าวสารบนเว็บเพจ หอสมุดเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 44.4 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือให้ข่าวสารบนเว็บเพจหอสมุดเป็นประโยชน์กับผู้ใช้เช่นเดียวกัน ด้านกิจกรรมบริการหอสมุดพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกและเป็นสมาชิก ร้อยละ 56.1 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดให้วัสดุห้องสมุดที่รับคืนต้องจัดเรียงบนชั้นพร้อมให้ยืมภายใน 1 วัน รองลงมาร้อยละ 55.4 มีสองประเด็นคือ ให้มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและหนังสือหรือวัสดุเรียงอยู่บนชั้นพร้อมที่จะนำมาใช้ ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 62.2 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด รองลงมาร้อยละ 51.5 มีสองประเด็นเช่นเดียวกัน คือ หนังสือหรือวัสดุเรียงอยู่บนชั้นพร้อมที่จะนำมาใช้ และให้วัสดุห้องสมุดที่รับคืนต้องจัดเรียงบนชั้นพร้อมให้ยืมภายใน 1 วัน ส่วนด้านสภาพทั่วไปของหอสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกและเป็นสมาชิก ร้อยละ 66.1 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ให้มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ กับความต้องการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก ร้อยละ 59.9 มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ให้ห้องสมุดสะอาดเป็นระเบียบและด้านการทำหน้าที่ให้บริการของบุคลากรหอสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ

59.4 ให้อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมรรยาทดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.6 มีสองประเด็น คือ ให้อุปกรณ์สื่อสารกับผู้ใช้ด้วยคำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจ และให้อุปกรณ์ที่บริการมีมารยาทดี ความคาดหวังของบุคลากรในคุณภาพบริการห้องสมุด ที่จัดให้กับผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก เมื่อพิจารณาคะแนนความคาดหวังในระดับมากที่สุดเป็นรายชื่อพบว่าบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 89.7 ให้อุปกรณ์จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ รองลงมาร้อยละ 89.5 ให้อุปกรณ์มีทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการด้านการจัดสภาพอุปกรณ์บริการของห้องสมุด ร้อยละ 80.0 ให้คู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เขียนได้อย่างถูกต้องและคู่มือมีประโยชน์ ร้อยละ 79.5 ให้คอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้น OPAC ใช้งานได้ดี ด้านบริการ OPAC ร้อยละ 76.9 ต้องการให้ OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและร้อยละ 74.4 ให้ OPAC แสดงสถานภาพ (status code) ของวัสดุห้องสมุด ด้านบริการเว็บเพจห้องสมุด ร้อยละ 54.1 ให้ข้อมูลห้องสมุดบนเว็บเพจกล่าวถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศรองลงมาร้อยละ 52.8 ให้เว็บเพจห้องสมุดบริการสารบัญวารสารที่บอกรับฉบับปัจจุบัน ด้านกิจกรรมบริการห้องสมุด ร้อยละ 73.7 คาดหวังให้มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้น และร้อยละ 66.7 ให้หนังสือหรือวัสดุห้องสมุดเรียงอยู่บนชั้นพร้อมที่จะนำมาใช้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด ร้อยละ 68.4 คาดหวังว่าเมื่อเข้าห้องสมุดให้เห็นสถานที่ให้ความช่วยเหลือทันที ร้อยละ 66.6 ให้การถ่ายเทอากาศดีภายในห้องสมุด ด้านการทำหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 72.5 ต้องการให้อุปกรณ์ที่บริการมีมรรยาทดี และร้อยละ 67.5 บุคลากรสื่อสารกับผู้ใช้ด้วยคำพูดที่ผู้ใช้เข้าใจ

วิจารณ์

ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกมาใช้บริการและใช้ทรัพยากรที่ห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ เนื่องจากมีหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและห้องสมุดตั้งอยู่ในที่ไปใช้ได้สะดวก ผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีความคิดเห็นในเรื่องการคิดค่าบริการห้องสมุดว่าควรมีการคิดค่าสมาชิก และผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าอัตราค่าสมาชิกที่เหมาะสมควรน้อยกว่าหรือเท่ากับหนึ่งร้อยบาท ส่วนการเก็บค่าผ่านประตูจากกลุ่มผู้ใช้ที่ไม่สมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกส่วนมากเห็นว่าไม่ควรมีการเก็บค่าผ่านประตูแต่อย่างไรก็ตามถ้าหากมีการคิดค่าผ่านประตู เห็นว่าอัตราค่าผ่านประตูควรจะมากกว่าสิบบาท

แนวทางการจัดบริการห้องสมุด

ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก เห็นด้วยทั้งหมดว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พัฒนาห้องสมุดเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและมุ่งเป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชนเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกเห็นด้วยทั้งหมด เห็นว่าควรให้มีบริการถ่ายสำเนาเอกสารและ

ยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดให้แก่บุคคลภายนอก เนื่องจากไม่ทราบว่าตนเองมีสิทธิในการใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสารและยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ซึ่งต่างจากบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก ที่มีสิทธิเพียงแต่อ่านหรือใช้ทรัพยากรห้องสมุด ยกเว้นสื่อโสตทัศนศึกษา ห้องสมุดควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบที่บุคคลภายนอกเข้าถึงง่ายที่สุด นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งหมดและบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิกส่วนมาก เห็นด้วยในเรื่องเดียวกันว่าผู้ใช้ควรมีสิทธิแสดงความคิดเห็นหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุดได้เพราะผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มนี้ มีความคาดหวังสูงที่จะได้รับการที่มีคุณภาพจากบุคลากร การรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของผู้ให้บริการเป็นกระบวนการหนึ่งของการประเมินคุณภาพจากผู้ให้บริการ เพื่อให้บุคลากรได้ปรับปรุงตนและปรับปรุงงาน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือทำให้ความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง

บุคลากรห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัยหรือโรงเรียน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการให้บริการแก่บุคลากรภายนอก และหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญแก่ชุมชน โดยมีการประสานงานกับห้องสมุดและแหล่งบริการอื่น ๆ รวมทั้งโรงเรียนและหน่วยงานอื่น ๆ ในชุมชน เพื่อความร่วมมือในการให้บริการและส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอย่างถูกวิธีควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบที่บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่ายและให้มีการเผยแพร่ความรู้เรื่องบริการและกิจกรรมห้องสมุดไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าวสาร รายชื่อสิ่งพิมพ์ เพราะบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ทราบว่าบุคคลภายนอกมาใช้ห้องสมุดนาน ๆ ครั้ง หรือครั้งแรก มีจุดประสงค์เพื่อใช้หนังสือและวารสารที่จัดไว้แบบชั้นเปิด และไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มากนัก ดังนั้นการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นระบบที่เข้าถึงได้ง่าย จะช่วยให้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกสามารถช่วยเหลือตนเองในการใช้ทรัพยากร และการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารและบริการห้องสมุดจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลภายนอกมีความรู้และใช้ห้องสมุดได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยลดภาระงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม และเห็นว่าบุคคลภายนอกมีสิทธิแสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุดได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีความเข้าใจหรือยอมรับเงื่อนไขการประเมินคุณภาพบริการที่ต้องมาจากผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด

ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก คาดหวังให้ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้ เนื่องจากปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศมีเป็นจำนวนมากหลากหลายรูปแบบ ทันสมัยและราคาแพงมากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งสองกลุ่ม จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการเพราะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกส่วนใหญ่กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาล่าเรียน การใช้ทรัพยากรของ

ห้องสมุดสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการ นอกจากนี้ คาดหวังให้คู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เขียนได้ถูกต้อง เพราะว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้ห้องสมุดด้วยตนเองซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่ต้องการเสริมสร้างลักษณะนิสัยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้กับผู้ใช้บริการ (อภัยประกอบผล. 2542 : 247) ด้านบริการ OPAC ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก คาดหวังให้ OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้ถูกต้อง ให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับค้น OPAC มีกระจายอยู่ทั่วห้องสมุดแสดงว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งสองกลุ่ม ชอบมาใช้ห้องสมุดด้วยตนเองที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ ถ้าหาก OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้ถูกต้องและมีจำนวนคอมพิวเตอร์ OPAC เพียงพอจะช่วยให้การค้นหารายการข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วขึ้นและสามารถเข้าถึงข้อมูลฉบับเต็มที่มีอยู่ในหอสมุดได้ทันที แต่อย่างไรก็ตามความคาดหวังในบริการเว็บเพจหอสมุดมีคะแนนค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกไม่ได้ให้ความสำคัญกับบริการเว็บเพจหรือการเข้าถึงเว็บไซต์ของหอสมุดฯ บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่แพร่หลายหรือคอมพิวเตอร์ที่ติดต่อกับระบบเครือข่ายของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกยังมีไม่มากนัก ความคาดหวังในกิจกรรมบริการหอสมุดของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก คาดหวังให้วัสดุหอสมุดที่รับคืนต้องจัดเรียงบนชั้นพร้อมให้ยืมภายใน 1 วัน ให้หนังสือหรือวัสดุเรียงอยู่บนชั้นพร้อมที่จะนำมาใช้และให้มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เพราะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกทั้งสองกลุ่มประสบกับปัญหาการค้นหาวสดุหอสมุด ที่จัดบริการแบบชั้นเปิดและรายการสิ่งพิมพ์จาก OPAC สถานภาพพร้อมยืมแต่ตัวเล่มไม่อยู่บนชั้นหนังสือ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการใช้ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ภายในหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จึงมีความคาดหวังสูงในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด เรื่องสภาพทั่วไปของหอสมุดผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก คาดหวังให้มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอกับความต้องการและให้ห้องสมุดสะอาดเป็นระเบียบเพราะต้องการใช้ห้องสมุดเป็นที่อ่านหนังสือหรือทำรายงานมากกว่าการค้นคว้าหรือแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศเพียงอย่างเดียว ยิ่งไปกว่านั้นยังคาดหวังให้บุคลากรหอสมุดทำหน้าที่ให้บริการมีมรรยาทดี มีความพร้อมที่จะให้บริการและสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจ เพราะผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี น่าประทับใจตามทฤษฎีการประกันคุณภาพบริการ

บุคลากรหอสมุดที่เป็นบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือให้หอสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และมีทรัพยากรที่ผู้ใช้ต้องการ เพื่อเป็นแหล่งบริการวิชาการแก่ชุมชนภาคใต้ ตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และคาดหวังให้คู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เขียนได้ถูกต้อง คอมพิวเตอร์สำหรับค้น OPAC ใช้งานได้ดี ให้ OPAC บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้ถูกต้องพร้อมทั้งแสดงสถานภาพ (status code) ของวัสดุหอสมุด เนื่องจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ตระหนักดีว่าคู่มือสอนการใช้อุปกรณ์ ที่เขียนได้ถูกต้องชัดเจน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ค้น OPAC สามารถช่วยอำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้กับผู้ใช้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า OPAC เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับค้นหาสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับบรรณานุกรมและชี้แหล่งสารสนเทศฉบับเต็ม

นอกจากนี้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ยังตระหนักดีว่า สถานภาพ (status code) ของวัสดุต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นตัวบ่งชี้สภาพวัสดุรายการนั้นว่าถูกยืมไปหรืออยู่ส่วนใดของห้องสมุด ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเกี่ยวกับสารสนเทศที่ต้องการได้ต่อไปแต่ในเรื่องการบริการเว็บเพจหอสมุดคาดหวังให้กล่าวถึงบริการทรัพยากรสารสนเทศและสารบัญวารสารที่ห้องสมุดบอกรับฉบับปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลาและช่วยส่งเสริมนโยบายการใช้ทรัพยากรร่วมกันของข่ายงานห้องสมุด นอกจากนี้คาดหวังให้มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่บุคคลภายนอกไม่รู้จักการใช้ห้องสมุดและให้หนังสือหรือวัสดุเรียงอยู่บนชั้นพร้อมที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคาดหวังให้เห็นสถานที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อเข้าห้องสมุด เพราะทั้งบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ทราบปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือหรือบริการตอบคำถามมากกว่าสมาชิกของห้องสมุด ดังนั้นควรจัดสถานที่ให้ความช่วยเหลือที่เห็นได้ชัดเจน นอกจากนี้คาดหวังให้บุคลากรที่ให้บริการมีมรรยาดี และสื่อสารกับผู้ใช้ด้วยคำพูดที่ผู้ใช้เข้าใจซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนโดยได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการและได้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

กล่าวได้ว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกกับบุคลากรหอสมุดที่ไม่ตรงกันคือ ความคาดหวังในด้านบริการเว็บเพจและด้านสภาพทั่วไปของหอสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารห้องสมุดและมีบริการตอบคำถามบนเว็บเพจที่เป็นประโยชน์กับตนเอง แต่บุคลากรคาดหวังให้มีข้อมูลเรื่องบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และสารบัญวารสารที่บอกรับบนเว็บเพจ ด้านสภาพทั่วไปของหอสมุด ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกต้องการให้มีที่นั่งอ่านเพียงพอและให้หอสมุดสะอาดเป็นระเบียบ ในขณะที่บุคลากรต้องการให้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกเห็นสถานที่ช่วยเหลือทันทีที่เข้าไปในหอสมุด ดังนั้นหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรจะปรับปรุงจุดประสงค์การจัดบริการเหล่านี้ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมต่อไป

การสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลการบริการผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอกที่สมบูรณ์จากมุมมองของบุคคลภายนอกหลายประเภท ผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการศึกษา ที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพบริการของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 5 คน ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายวิชาการของสถาบันการศึกษา ระหว่าง 2-10 ปี ผู้บริหารสถาบันการศึกษาเหล่านี้ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย จากสถาบัน

ที่มีนักเรียนและนักศึกษาใช้บริการห้องสมุดและเป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุดของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ด้วยตนเอง

เมื่อสรุปผลการสัมภาษณ์เป็นประเด็นสำคัญที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

การใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้บริหารสถาบันการศึกษาทั้งหมดมีความเห็นว่าหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นแหล่งค้นคว้าที่ดีแห่งหนึ่งของชุมชนและเป็นที่พึ่งทางวิชาการให้กับนักเรียน นักศึกษา และอาจารย์จากสถาบันอื่นในบริเวณใกล้เคียง โดยเฉพาะครูอาจารย์ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทแต่ปัจจุบันผู้บริหารการศึกษามีข้อจำกัดเรื่องเวลาจึงไม่มีเวลาเดินทางไปใช้บริการที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ เพราะมีภารกิจทางด้านการบริหาร และการสอน

แนวทางในการจัดบริการห้องสมุด ในด้านนโยบาย ขอบเขตบริการ และระเบียบบริการ

ผู้บริหารสถาบันการศึกษามีความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยคือ การทบทวนเกี่ยวกับระเบียบการสมัครสมาชิกและการเก็บค่าผ่านประตูของหอสมุดคุณหญิงหลงฯ กลุ่มผู้บริหารที่เห็นด้วยตระหนักดีว่าการสร้างห้องสมุดที่ดีและให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากห้องสมุดปัจจุบันต้องพึ่งพาการสื่อสาร อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการแสวงหาหรือสืบค้นสารสนเทศที่มีความทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นการคิดค่าบริการจากผู้ใช้งบจึงมีความจำเป็น เพราะการให้บริการต้องอาศัยงบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าซ่อมบำรุงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ พร้อมทั้งต้องการให้ผู้ใช้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับการคิดค่าผ่านประตู มีความเห็นว่าปรัชญาการบริการของห้องสมุดคือ "การบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด" ดังนั้นการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อการศึกษาการเรียนรู้ ไม่ใช่เพื่อการค้าหรือการแสวงหาผลกำไร จึงไม่ควรเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้ หรือราคาต้องไม่แพง และค่าบริการต่าง ๆ ควรพิจารณาจากความแตกต่างของบุคคล เช่น เด็ก ผู้ใหญ่ หรือความต้องการสารสนเทศ เช่น ระดับการศึกษามัธยม ปริญญาตรี ปริญญาโท หรือบุคคลทั่วไป เพราะฉะนั้นหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ควรพิจารณาว่าอัตราค่าสมัครสมาชิกหรือค่าผ่านประตูที่เหมาะสมควรเป็นเท่าใด ทำอย่างไรผู้ให้บริการจะยินดีจ่ายค่าบริการ ซึ่งเรื่องนี้ต้องกระทำควบคู่กับการกำหนดระเบียบห้องสมุด ระเบียบการเป็นสมาชิก สิทธิการยืม สิทธิการใช้บริการที่ให้เปล่า บริการที่มีค่าใช้จ่าย ทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการในการสมัครเป็นสมาชิก เช่น ถ้าต้องการยืมหนังสือจำนวนมากและเวลานาน ก็ควรจ่ายค่าสมาชิกเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น เพราะนโยบายของห้องสมุดควรส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนางาน พัฒนาดนและสังคม ส่วนความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับสถาบันในชุมชน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือการให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นบุคคลภายนอก สามารถทำได้หลายรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ได้แก่ การจัดประชุมระหว่างสถาบันการศึกษากับหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เพื่อร่วมกันทำห้องสมุดบริการชุมชน จัดอบรมและอนุเคราะห์การฝึกงานแก่ครู อาจารย์

บรรณารักษ์ เกี่ยวกับการบริการ บริหาร การดำเนินงานห้องสมุดยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำโครงการ หรือกิจกรรมการ เผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย ระเบียบการสมัครสมาชิกและการใช้ห้องสมุด โดยเน้น บริการห้องสมุดเป็นหลัก จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการบริการห้องสมุด ร่วมแก้ปัญหา ที่เกิดจากการใช้ห้องสมุดของบุคคลภายนอก แต่ความร่วมมือเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องพิจารณา ถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อชุมชนด้วย และหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ต้องได้รับการสนับสนุนเรื่องงบประมาณ การทำงานและการประสานงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันบริการห้องสมุด แก่ชุมชน

ความคาดหวังในบริการห้องสมุด เนื่องจากผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่ให้สัมภาษณ์ไม่มีเวลา ไปใช้บริการห้องสมุด และผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสืบค้นสารสนเทศที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพราะโรงเรียน และวิทยาลัยบางแห่ง ยังไม่มีอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้บริหารบางคนจึงปฏิเสธที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดยุค ไร้พรมแดน ประกอบด้วยหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ ชัดเจน เพื่อการเผยแพร่ข่าวสารของหอสมุดไปสู่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ด้วยเหตุนี้ผู้บริหาร สถาบันการศึกษา จึงไม่มีโอกาสทราบบริการใหม่ ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การค้นข้อมูลแบบ ออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอมเน็ตเวิร์ค และบริการมัลติมีเดีย ตลอดจนเปลี่ยนแปลงบริการต่าง ๆ ภายในหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ผู้บริหารจึงไม่ได้คาดหวังอะไร จากบริการใหม่ ๆ ดังกล่าว ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสภาพการใช้ข่ายงานคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้นสารสนเทศทางวิชาการของสถาบันการศึกษาในจังหวัดสงขลา และจังหวัดใกล้เคียง ยังมีน้อยจากสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรจัดให้ มีโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการ ใช้สารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์บริการของหอสมุด คุณหญิงหลงฯ โดยเผยแพร่ข่าวสารบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ และจัดตั้งคณะทำงานเป็น แกนนำในการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาภายนอก เพื่อจัดทำกิจกรรมห้องสมุดบริการชุมชนต่อไป

สรุป

ข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ ระบุว่าบริการใดที่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ต้องการในเรื่องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมบริการ เวลาเปิดบริการ การสมัครสมาชิก การจัดอาคารสถานที่ภายใน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและบริการห้องสมุด ตลอดจนการให้บริการ ของบุคลากรห้องสมุด ความคาดหวังเรื่องใดบ้างของผู้ใช้บริการและผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่เป็น บุคคลภายนอก กับบุคลากรหอสมุดไม่ตรงกัน นอกจากนี้ยังได้ข้อเสนอแนะด้านความร่วมมือ กับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งทำให้ได้ภาพรวมที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ การ บริหารดำเนินงานห้องสมุด เพื่อการจัดบริการห้องสมุดให้กับบุคคลภายนอกและชุมชน ตามนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เน้นบริการวิชาการแก่สังคม

เอกสารอ้างอิง

- อดิณ รพีพัฒน์, ม.ร.ว. และคณะ. 2536. คู่มือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา. อุตัย อุดยเกษม, บรรณาธิการ. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภัย ประกอบผล. 2542. "ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา", ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา : รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 วันที่ 2 - 4 ธันวาคม 2541 จังหวัดเชียงใหม่. หน้า 247 - 251. เชียงใหม่ : กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Brimdley, Lynne. 1990. "Services to External Users", in Academic Library Management, pp. 133 -138. Maurice B. Line, ed. London : Library Association.
- Calvert, Philip J. 1998. "A Different Time, A Different Country: an Instrument for Measuring Service Quality in Singapore's Polytechnic Libraries", The Journal of Academic Librarianship. 24 (July 1998), 296 - 303.
- Calvert, Philip J. and Hernon, Peter. 1997. "Surveying Service Quality with in University Libraries", The Journal of Academic Librarianship. 23 (September 1997), 408-415.
- Daniel, Wayne W. 1995. "The Mann - Whitney Test", in Biostatistics : a Foundation for Analysis in the Health Science. pp. 586 - 590. 6th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Harwood, Nicola and Bydder, Jillene. 1998. "Student Expectations of, and Satisfaction with, the University Library", The Journal of Academic Librarianship. 24 (March 1998), 161-169.
- Hernon, Peter and Calvert, Philip J. 1996. "Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand", The Journal of Academic Librarianship. 22 (September 1996), 387 - 391.
- Quinn, Brian. 1997. "Adapting Service Quality Concept to Academic Libraries", The Journal of Academic Librarianship. 25 (September 1997), 359 - 369.
- Verhoeven, Stanley ; Cooksey, Elizabeth B. and Hand, Carol A. 1996. "The Disproportionate Use Reference Desk Service by External Users at an Urban University Library", RQ. 35 (1996), 392 - 397.