



การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ของบุคคลภายนอก

**The Use of John F. Kennedy Library Services, Prince of Songkla University
of Outside Users**

จันทิมา จริยวัตกุล
Jantima Jariyawattakul

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยสถาบัน สำนักวิทยบริการ

2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	1
Abstract	2
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ระเบียบวิธีวิจัย	6
1. วิธีดำเนินการวิจัย	6
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
3. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ	7
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	8
ผลการวิจัย	8
การอภิปรายผลการวิจัย	27
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	35
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	36
แบบสอบถาม	37
ประวัติผู้วิจัย	

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ของบุคคลภายนอก

**The Use of John F. Kennedy Library Services, Prince of Songkla University
of Outside Users**

จันทิมา จริยวัตกุล

ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจะทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหน มีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และมีความต้องการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก

2. บุคคลภายนอกเห็นด้วยด้านนโยบายการให้มีบริการแก่บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้และพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ชุมชน ด้านขอบเขตการให้บริการพบว่าห้องสมุดควรให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ด้านรูปแบบวิธีการให้บริการพบว่าควรจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย ด้านระเบียบการให้บริการพบว่าควรจัดให้มีระเบียบเพิ่มให้บุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็น ด้านการให้บริการทุกหน่วยของห้องสมุด

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)

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ของบุคคลภายนอก

ความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และสร้างเสริมลักษณะนิสัยค้นคว้าด้วยตนเองให้กับนักศึกษา (อภัย ประกอบผล, 2542 : 247) และสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรของสถาบัน การแสวงหาความรู้ใหม่ การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อรักษาความเป็นชาติไว้

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอีกแห่งหนึ่งที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านวิชาการดังกล่าว และยังมีบทบาทในการมีส่วนร่วมสนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่ประชาคมของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก โดยการให้บริการแก่บุคคลภายนอกนี้ ถือเป็นบริการวิชาการแก่ชุมชนอย่างหนึ่งเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย, 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 2548-2550, 2550) จากจำนวนบุคคลภายนอกและจำนวนเงินค่าบริการที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

เนื่องจากบุคคลภายนอกเป็นผู้ที่สำคัญกลุ่มหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุดโดยรวม เช่น การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้พื้นที่ภายในห้องสมุด ในกรณีที่บุคคลภายนอกต้องการสมัครเป็นสมาชิกต้องแสดงบัตรประจำตัว (บัตรข้าราชการ บัตรประชาชน บัตรนักเรียน) พร้อมรูปถ่าย 1 นิ้ว 2 รูป และชำระเงินค่าบำรุงตามประเภทสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สมาชิกรายปี (มีสิทธิใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 100 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ

50 บาท และ 2) สมาชิกรายปี (มีสิทธิใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ยกเว้นบริการ อินเทอร์เน็ต) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 300 บาท และค่าประกัน 500 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 150 บาท และค่าประกัน 250 บาท สำหรับค่าประกันห้องสมุดจะคืนให้เมื่อ ล่าออกจากความเป็นสมาชิก มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 2 รายการ/สัปดาห์ (มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ, 2540) สำหรับบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ห้องสมุดต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวัน คือ บุคคลทั่วไป คนละ 20 บาท/วัน นักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6 คนละ 5 บาท/วัน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ, 2541) สำหรับสถิติการสมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ตั้งแต่ปี 2548 – 2551 มีดังนี้ (สถิติการปฏิบัติงานฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ 2548-2551, 2551)

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 แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลภายนอกที่จะมาใช้ บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เมื่อมีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้น และมีความต้องการใช้บริการ ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ประสงค์จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ ห้องสมุด ปัญหา ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคลภายนอก เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว มาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติหรือพัฒนางานบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ และความต้องการการใช้ห้องสมุดของบุคคลภายนอก
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคคลภายนอกที่มีต่อนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น 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 (มีสิทธิใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 100 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 50 บาท และ 2) สมาชิกรายปี (มีสิทธิใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ยกเว้นบริการอินเทอร์เน็ต) ได้แก่ บุคคลทั่วไป จ่ายค่าบำรุงปีละ 300 บาท และค่าประกัน 500 บาท นักเรียน จ่ายค่าบำรุงปีละ 150 บาท และค่าประกัน 250 บาท สำหรับค่าประกันห้องสมุดจะคืนให้เมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 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 บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม บริการตู้ฝากของ และบริการฉายภาพยนตร์

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ที่จัดเก็บและบริการ ในหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ผู้ใช้บริการสามารถยืมใช้ภายในห้องสมุด หรือยืมออกนอก ห้องสมุดได้ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เรื่อง การบริการของ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

นโยบายการให้บริการ หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซึ่ง ได้ดำเนินงานตามนโยบายหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแหล่งบริการวิชาการที่สำคัญแก่ชุมชน

ขอบเขตการให้บริการ หมายถึง การกำหนดขอบเขตในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้แก่ สิทธิในการใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้

รูปแบบวิธีการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการต่าง ๆ ที่หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จัดบริการแก่บุคคลภายนอกได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย และมีการเผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอกในรูปแบบข่าว หรือรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่

ระเบียบการให้บริการ หมายถึง ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และประกาศ ต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการแก่บุคคลภายนอกของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้แก่ อัตรา ค่าบำรุงห้องสมุดของบุคคลภายนอกที่ต้องการสมัครเป็นสมาชิกประเภทรายปี อัตราค่าบริการ ห้องสมุดของบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- 1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ทดลอง และหาคุณภาพ
- 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2551
- 1.5 วิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และมีสถานภาพเป็นสมาชิกปัจจุบัน (มิถุนายน 2551) จำนวน 1,109 คน โดยศึกษาบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2551 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (ประคอง กรรณสูตร, 2530 : 336 อ้างจาก Yamane, 1970 : 887) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.5 คัดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน

3. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการต่างๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 5 ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 14 ข้อ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่บุคคลภายนอก จำนวน 22 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหาคุณภาพของเครื่องมือโดยขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อ ตรงกับเนื้อหาที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้านความเที่ยง (Reliability) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.966

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2551 แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 275 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.54

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

5.1 หาค่าความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพการใช้ห้องสมุด

5.2 หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหา ความพึงพอใจ 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

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่บุคคลภายนอก ผู้วิจัยสรุปข้อมูลเรียงตามลำดับความสำคัญจากข้อที่มีผู้เสนอแนะมากไปหาน้อย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการและระเบียบในการให้บริการแก่บุคคลภายนอก และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่บุคคลภายนอก สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ปรากฏดังตารางที่ 1 - 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	121	44.00
2. หญิง	154	56.00
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน (ร้อยละ 44.00) และเป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน (ร้อยละ 56.00)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
10 - 20 ปี	152	55.27
21 - 30 ปี	44	16.00
31 - 40 ปี	33	12.00
41 - 50 ปี	34	12.36
มากกว่า 50 ปี	12	4.36
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มีอายุ 10 - 20 ปีมากที่สุด 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)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกจำแนกตามระดับ/วุฒิการศึกษา

ระดับ/วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. กำลังศึกษา		
- ระดับประถมศึกษาตอนปลาย	55	20.00
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	92	33.45
- ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา	11	4.00
2. สำเร็จการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.27
- ระดับปริญญาตรี	75	27.27
- ระดับปริญญาโท	30	10.91
- สูงกว่าระดับปริญญาโท	3	1.09
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 92 คน (ร้อยละ 33.45) รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 27.27) และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.09)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	86	31.27
2. ธุรกิจส่วนตัว	16	5.82
3. พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	6	2.18
4. แม่บ้าน	3	1.09
5. ค้าขาย	2	0.73
6. เกษตรกร	2	0.73
7. รับจ้าง	2	0.73
8. กำลังศึกษา	158	57.45
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคคลภายนอกมีอาชีพกำลังศึกษามากที่สุด จำนวน 158 คน (ร้อยละ 57.45) รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 31.27) และน้อยที่สุดคือ ค้าขาย เกษตรกรและรับจ้าง มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.73)

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ สิ่งจูงใจ ความถี่ ช่วงเวลา และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ปรากฏดังตารางที่ 5 - 14

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกที่สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงบ้านมี และไม่มีห้องสมุด

สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงบ้านมีและไม่มีห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. มีห้องสมุด	177	64.36
2. ไม่มีห้องสมุด	98	35.64
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคคลภายนอกที่สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงบ้านมีห้องสมุด จำนวน 177 คน (ร้อยละ 64.36) และไม่มีห้องสมุด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 35.64)

ตารางที่ 6 จำนวนของสาเหตุที่บุคคลภายนอกไม่ใช้บริการห้องสมุดของสถานศึกษา /สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงบ้าน (n = 177)

สาเหตุ	จำนวน
1. ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ	115
2. ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวัน/เวลาที่ต้องการใช้	89
3. สถานที่ไม่สะดวก สบาย	58
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผู้อื่นยืมไปแล้ว	18

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่าสาเหตุที่บุคคลภายนอกไม่ใช้บริการห้องสมุดของสถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้เคียงบ้านเพราะว่าห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด

จำนวน 115 คน รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวัน/เวลาที่ต้องการใช้ จำนวน 89 คน และน้อยที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผู้อื่นยืมไปแล้ว จำนวน 18 คน

ตารางที่ 7 จำนวนของสิ่งจูงใจในการมาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (n = 275)

สิ่งจูงใจ	จำนวน
1. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	172
2. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีเปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ	169
3. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	137
4. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีสถานที่ที่เหมาะสมและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	129
5. หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	106
6. ครู/อาจารย์/เพื่อน แนะนำให้มาใช้บริการ	85

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าสิ่งจูงใจในการมาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ของบุคคลภายนอกคือ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด จำนวน 172 คน รองลงมาคือ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีเปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ จำนวน 169 คน และน้อยที่สุดคือ ครู/อาจารย์/เพื่อนแนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 85 คน

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกที่เคยใช้และคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น

เคยใช้และคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยใช้หรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น	213	77.45
2. ไม่เคย	62	22.55
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคคลภายนอกเคยใช้หรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น จำนวน 213 คน (ร้อยละ 77.45) และไม่เคยคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น จำนวน 62 คน (ร้อยละ 22.55)

ตารางที่ 9 จำนวนของห้องสมุดแห่งอื่นที่บุคคลภายนอกเคยใช้และคิดจะไปใช้ (n = 213)

ห้องสมุดแห่งอื่นที่เคยใช้และคิดจะไปใช้	จำนวน
1. ห้องสมุดในสถานศึกษา	165
2. ห้องสมุดประชาชน	104
3. ห้องสมุดในสถานที่ทำงานของตนเอง	29

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าห้องสมุดแห่งอื่นที่บุคคลภายนอกเคยใช้หรือคิดจะไปใช้คือ ห้องสมุดในสถานศึกษามากที่สุด จำนวน 165 คน รองลงมาคือ ห้องสมุดประชาชน จำนวน 104 คน และน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดในสถานที่ทำงานของตนเอง จำนวน 29 คน

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีของ บุคคลภายนอก

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกวัน	10	3.64
2. สัปดาห์ละครั้ง	45	16.36
3. มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง	73	26.55
4. มากกว่าเดือนละครั้ง	13	4.73
5. ไม่แน่นอน	134	48.73
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าบุคคลภายนอกมีความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีไม่แน่นอนมากที่สุด จำนวน 134 คน (ร้อยละ 48.73) รองลงมาคือ เข้าใช้มากกว่า สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 26.55) และน้อยที่สุดคือ เข้าใช้ทุกวัน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.64)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเวลาที่บุคคลภายนอกมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	12	4.53
1 – 2 ชั่วโมง/วัน	132	49.81
3 – 4 ชั่วโมง/วัน	93	35.09
5 – 6 ชั่วโมง/วัน	25	9.43
7 – 8 ชั่วโมง/วัน	2	0.75
มากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน	1	0.38
รวม	265	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าบุคคลภายนอกมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี 1 - 2 ชั่วโมง/วัน มากที่สุด 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)

ตารางที่ 12 จำนวนของวันเวลาที่บุคคลภายนอกสะดวกที่จะมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
(n = 275)

วันเวลาที่มาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	จำนวน
1. วันเสาร์ เวลา 09.00 – 20.00 น.	192
2. วันอาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น.	164
3. วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.	52
4. วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.30 – 21.30 น.	117

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคคลภายนอกสะดวกที่จะมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มากที่สุดในวันเสาร์ 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

ตารางที่ 13 จำนวนของวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (n = 275)

วัตถุประสงค์	จำนวน
1. ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์	168
2. เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง	153
3. ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม – คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	150
4. ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พูดคุย และนัดพบกับเพื่อน	78
5. เพื่อฟังการอภิปราย บรรยาย ชมนิทรรศการ	22

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคคลภายนอกมีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ มากที่สุด จำนวน 168 คน รองลงมาคือ เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง จำนวน 153 คน และน้อยที่สุดคือ เพื่อฟังการอภิปราย บรรยาย ชมนิทรรศการ จำนวน 22 คน

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของบุคคลภายนอกมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. มี	181	66.06
2. ไม่มี	93	33.94
รวม	274	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าบุคคลภายนอกมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดจำนวน 181 คน (ร้อยละ 66.06) และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด จำนวน 93 คน (ร้อยละ 33.94)

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาที่บุคคลภายนอกประสบในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้แก่ ปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ ปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด และปัญหาจากเจ้าหน้าที่ ปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ปัญหา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ			
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
ภาพรวมปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ	2.33	0.74	น้อย
ปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด			
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือ	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

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัญหา	\bar{X}	S.D	แปลผล
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีน้อยทำให้บริการไม่ทั่วถึง	2.13	1.16	น้อย
8. ไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือ	1.97	1.15	น้อย
ภาพรวมปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด	2.26	0.91	น้อย
ปัญหาจากเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.97	1.15	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผลึกภาระความรับผิดชอบเมื่อได้รับคำถามที่ไม่ตรงกับงานในหน้าที่	1.96	1.08	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ	1.95	1.12	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แจ้งประจำแคะนเตอร์บริการ	1.88	1.12	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการ	1.87	1.01	น้อย
ภาพรวมปัญหาจากเจ้าหน้าที่	1.92	0.93	น้อย
ภาพรวมปัญหาทุกด้าน	2.23	1.17	น้อย

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคคลภายนอกประสบปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ระดับน้อย 4 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ไม่ทราบว่ทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.01$) รองลงมาคือ ไม่ทราบว่ห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ($\bar{X} = 2.63$) และรู้สึกประหม่าเขินอายที่จะมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.60$)

ด้านปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ระดับน้อย 7 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ 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 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผลกระทบความรับผิดชอบเมื่อได้รับคำถามที่ไม่ตรงกับงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 1.96$) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.87$)

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ปรากฏดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น 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. บริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)	252	92.99	19	7.01	3.63	1.01	มาก
3. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	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

ตารางที่ 16 (ต่อ)

บริการของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้				ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เคยใช้		เคยใช้		\bar{X}	S.D.	แปลความ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
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. บริการ โสตทัศนวัสดุ	175	63.64	100	36.36	3.81	0.93	มาก
8. บริการยืม-คืน ทรัพยากร สารสนเทศ	144	52.55	130	47.45	4.15	0.86	มาก
9. บริการจอง ทรัพยากร 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. บริการสิ่งพิมพ์ พิเศษ	252	91.97	22	8.03	3.32	1.21	ปานกลาง
12. บริการ อินเทอร์เน็ต	112	40.73	163	59.27	3.78	1.05	มาก
13. บริการตอบ คำถามและ ช่วยการค้นคว้า	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 ทรัพยากร สารสนเทศ	231	84.00	44	16.00	3.82	0.90	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

บริการของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้				ระดับความพึงพอใจ		
	ไม่เคยใช้		เคยใช้		\bar{X}	S.D.	แปลความ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
17. บริการนำชม ห้องสมุด	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 สาริตการสืบค้น 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. บริการฉาย ภาพยนตร์	145	52.73	130	47.27	3.95	1.06	มาก
ภาพรวม	-	-	-	-	3.81	1.01	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าบุคคลภายนอกทุกคนใช้บริการทำบัตรสมาชิกมากที่สุด จำนวน 275 คน (ร้อยละ 100.00) รองลงมาคือ ใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร จำนวน 196 คน (ร้อยละ 71.27) และน้อยที่สุดคือ ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 14 คน (ร้อยละ 5.11)

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

ตอนที่ 5 ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
ปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 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
19. บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	275	3.37	1.32	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	จำนวน	ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลผล
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 17 พบว่าบุคคลภายนอกมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 12 ข้อ ปานกลาง 10 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.91$) และบริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ISSN) ($\bar{X} = 2.80$)

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการให้บริการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปรากฏดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 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. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย	4.43	0.87	มาก
3. เผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ชาว รายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่	4.37	0.94	มาก
ภาพรวมด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ	4.43	0.72	มาก
ระเบียบการให้บริการ			
1. บุคคลภายนอกมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้	4.36	0.95	มาก
2. บุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยเสียค่าบำรุงตามประเภทสมาชิก	4.30	0.94	มาก
3. บุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้แต่ไม่มีสิทธิ์ยืมออกนอกห้องสมุด	3.96	1.19	มาก
4. กรณีที่บุคคลภายนอกทำผิดกฎระเบียบของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ควรมีมาตรการการลงโทษ เช่น การถอนการเป็นสมาชิกหรือไม่อนุญาตให้เข้าใช้หอสมุด	3.89	1.12	มาก
5. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก	3.81	1.22	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความคิดเห็น	\bar{X}	S.D	แปลผล
6. บุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ โดยต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวัน	3.81	1.26	มาก
7. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ปีละ 100 บาท (บุคคลทั่วไป) และปีละ 50 บาท (นักเรียน) มีสิทธิใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้ ไม่มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ	3.41	1.37	ปานกลาง
8. บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกตามข้อ 5 มีสิทธิใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด 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 18 พบว่าโดยภาพรวมบุคคลภายนอกเห็นด้วยในเรื่องนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการให้บริการ และระเบียบการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านนโยบายการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า นโยบายการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ โดยภาพรวมบุคคลภายนอกเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ 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 ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ปานกลาง 3 ข้อ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บุคคลภายนอกมีสิทธิแสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือบุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยเสียค่าบำรุงตามประเภทสมาชิก ($\bar{X} = 4.30$) และบัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.37$)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

บุคคลภายนอก จำนวน 157 คน จาก 275 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ปรากฏดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 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 มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศได้มากกว่า 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 พุดจาไพเราะ สุภาพ เต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ	7	4.46
10. ควรจัดประเภทของวารสารให้ชัดเจน	5	3.18

ตารางที่ 19 (ต่อ)

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 โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือถือควรปิดหรือตั้งระบบสั่น	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 แต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือ	3	1.91
21. ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	3	1.91
22. โสตทัศนวัสดุควรทันสมัยกว่านี้	3	1.91

จากตารางที่ 19 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 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซาริณี เซาว์ศิลป์ (2534) ที่พบว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4- 6 เป็นกลุ่มที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด การที่นักเรียนเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดนั้นเนื่องจากอยู่ในวัยที่ต้องศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีนิสัยใฝ่รู้และส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จึงทำให้นักเรียนมาใช้บริการห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ประกอบกับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลายทั้งในสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนมีความเกี่ยวข้องกับหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาที่เป็นช่วงต่อกับระดับอุดมศึกษา

บุคคลภายนอกที่มาใช้หอสมุดส่วนใหญ่ระบุว่าสถานศึกษา หรือสถานที่ทำงาน หรือชุมชนใกล้บ้านของตนมีห้องสมุด แต่สาเหตุที่ไม่ไปใช้บริการห้องสมุดดังกล่าวเนื่องจากห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ และยังเห็นว่าห้องสมุดโรงเรียนไม่มีบริการที่พึงพอใจ สถานที่คับแคบ ช่วงเวลาเปิดให้บริการจำกัด จึงหันมาใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สอดคล้องกับงานวิจัยของซาริณี เซาว์ศิลป์ (2534) ที่พบว่าบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีห้องสมุดในสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงานของตน สาเหตุที่ทำให้บุคคลภายนอกไม่นิยมใช้หรือไม่ไปใช้ส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่มีหนังสือที่ต้องการ ผู้วิจัยคิดว่าสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพราะว่ามีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ มีการจัดหาหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุใหม่ ๆ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วัจนวัตร (2544) ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกมาใช้ห้องสมุด เนื่องจากมีหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แสดงให้เห็นว่าหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีขอบข่ายเนื้อหากว้างและมีความหลากหลาย ทรัพยากรสารสนเทศส่วนหนึ่งจึงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก 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 นาเคประทีป (2538) และมณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการหอสมุดไม่แน่นอน โดยใช้เวลาในห้องสมุดครั้งละ 1 - 2 ชั่วโมง/วัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรุพร พงศ์ศรีวัฒน์ และมะลิ สมบูรณ์ (2526) ที่พบว่าบุคคลภายนอกใช้เวลาในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งละประมาณ 1 - 3 ชั่วโมง ซึ่งผลศึกษาดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นเพราะลักษณะของบุคคลภายนอกที่มาใช้ห้องสมุดนั้น จะมีภาระหน้าที่ของตนในสถานะต่าง ๆ เช่น เป็นนักเรียน เป็นคนทำงาน ดังนั้นเวลาที่มาใช้หอสมุด จึงขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความต้องการ และเวลาที่สะดวกของตน ไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้

บุคคลภายนอกส่วนใหญ่สะดวกมาใช้บริการหอสมุดในวันเสาร์ เพราะจะต้องไปโรงเรียนในวันจันทร์ - ศุกร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของซาริณี เชาว์ศิลป์ (2534) ที่พบว่าผู้ใช้ภายนอกมาใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์มากกว่าวันจันทร์-ศุกร์ เพราะสามารถใช้บริการของหอสมุดได้อย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นว่า การเปิดบริการหอสมุดในวันเสาร์ - อาทิตย์ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลภายนอก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ของบุคคลภายนอก พบว่าผู้ใช้กลุ่มนี้ต้องการมาใช้สถานที่มากกว่าการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่จะใช้สถานที่เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พุดคุย หรือนัดพบกับเพื่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลาย ๆ ด้าน เช่น มีเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งอ่านหนังสือที่เพียงพอ สะดวกสบาย และปลอดภัย

ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดนั้น พบว่าบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของซาริณี เชาว์ศิลป์ (2534) ที่พบว่าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ซึ่งมีห้องสมุดประจำสถานศึกษาจึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด รวมทั้งอาจได้เรียนใน

รายวิชาการใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษา จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

2. ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

เมื่อผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นบุคคลภายนอก อาจจะคาดได้ว่าผู้ใช้น่ามีปัญหาในการใช้บริการ แต่ผลจากศึกษาครั้งนี้พบว่า ตัวผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความพร้อมในการใช้บริการเนื่องจากมีปัญหาที่มีสาเหตุจากตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ปัญหาไม่ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการที่ได้มาใช้ห้องสมุดเป็นครั้งแรก หรือนาน ๆ ครั้ง จึงไม่ทราบแหล่งของทรัพยากรสารสนเทศรวมทั้งห้องสมุดไม่ได้แนะนำการใช้ห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิก หรือเกิดจากความไม่กล้าถามเพราะเกรงว่าจะเป็นการรบกวน ส่วนความรู้สึกประหม่าเขินอายที่จะมาใช้บริการเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะบุคคลภายนอกส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดในระดับหนึ่ง และบรรณารักษ์ผู้ให้บริการให้ความเป็นกันเองทำให้มีปัญหาเรื่องนี้น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ

สำหรับประเด็นปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ปัญหาเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีการหยิบไปใช้หรืออยู่ผิดชั้น ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศมีผู้อ่านยืมออกนอกห้องสมุด หรือ การที่ไม่ได้ตรวจสอบสถานภาพจากระบบ OPAC ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตริ วัฒนวัตร (2544) ที่พบว่าผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกประสบปัญหาการค้นหาวัดุดห้องสมุดที่จัดบริการแบบชั้นเปิด และอาจจะมีผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกบางส่วนที่ค้นหารายการสิ่งพิมพ์จาก OPAC สถานภาพพร้อมยืมแต่ตัวเล่มไม่ได้อยู่บนชั้น ปัญหานี้แม้ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยก็ประสบปัญหาเช่นกัน เนื่องจากมีการวางผิดที่หรือมีการนำมาอ่านภายในห้องสมุดและยังไม่ได้เก็บขึ้นชั้นหนังสือ สำหรับปัญหาไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้เพิ่มบริการใหม่ คือ บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง บริเวณด้านหน้าอาคารหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ทำให้มีที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น

ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์เป็นปัญหาที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นผู้ใช้มีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับสื่อสารเชิงบวกจากผู้ให้บริการในทุกครั้งที่รับบริการ อย่างไรก็ตามผู้ใช้อย่างเห็นว่าการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือเต็มที่ และได้รับข้อมูลถูกต้องและตรงกับความต้องการ จึงประสบปัญหาในเรื่องนี้น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

3. การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่าบุคคลภายนอกทุกคนใช้บริการทำบัตรสมาชิกมากที่สุด รองลงมาคือบริการถ่ายสำเนาเอกสาร เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทของห้องสมุด เช่น หนังสืออ้างอิง ข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่อนุญาตให้ยืมออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สมัครสมาชิกห้องสมุดประเภทที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต้องใช้บริการถ่ายเอกสารเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ สำหรับบริการที่ใช้บ่อยที่สุดคือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้อาจจะไม่ทราบว่ามีการดังกล่าว และอาจจะไม่มีความจำเป็นต้องใช้

สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะว่าเปิดบริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ ประกอบกับห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการยืม-คืน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการยืม-คืนหนังสือ นอกจากนี้ยังมีบริการจองหนังสือทั่วไปและโสตทัศนวัสดุ บริการต่ออายุการยืมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยตนเองทางการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) สำหรับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะสิ่งพิมพ์พิเศษให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้นและต้องคืนก่อนห้องสมุดปิดบริการ

4. ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการวิจัยพบว่าบุคคลภายนอกมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ต้องเรียนหนังสือและเข้าใช้บริการห้องสมุดหลังเลิกเรียนโดยเข้าใช้วันละ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอในการใช้สารสนเทศ ดังนั้นจึงมีความต้องการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียน สำหรับบริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะบุคคลภายนอกส่วนใหญ่เป็นนักเรียนจึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการนี้

5. ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการ

ความเห็นด้านนโยบายการให้บริการเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าบุคคลภายนอกเห็นว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นนโยบายและหน้าที่ประการหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน ทั้งนี้เพราะว่าหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้พัฒนาห้องสมุดสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย และชุมชน โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก

เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้นบุคคลภายนอกจึงรู้สึกว่ายี่ห้อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนทุกคนในชุมชนแห่งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วังสานุวัตร (2544) ที่พบว่าบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิก เห็นด้วยทั้งหมดว่าการให้บริการแก่บุคคลภายนอกควรถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกยังเห็นด้วยทั้งหมดว่า ฝ่ายหอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญแก่ชุมชนภายนอก

ความเห็นด้านขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นเรื่องการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะว่าปัจจุบันหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีข้อกำหนดในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศตามประเภทของการสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุด ทำให้บุคคลภายนอกมีความเห็นด้วยอย่างมากว่า ห้องสมุดต้องให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่มีข้อจำกัด รongลงมา คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้บุคคลภายนอกสามารถช่วยเหลือตนเองในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับการเผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าว รายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะว่าการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร บริการและกิจกรรมห้องสมุด ช่วยส่งเสริมให้บุคคลภายนอกมีความรู้และใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกวิธี

ความเห็นด้านระเบียบการให้บริการ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประเด็นผู้ใช้บริการภายนอกมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น/รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศรี วังสานุวัตร (2544) ที่พบว่าบุคคลภายนอกเห็นว่าเขาควรมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของบุคลากรห้องสมุดได้ เพราะการรายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของผู้ให้บริการเป็นกระบวนการหนึ่งของการประเมินคุณภาพจากผู้ให้บริการ (อิทธิพร 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 อีก

ทั้งปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ห้องสมุดกำหนดไว้ได้ถูกต้อง เพื่อป้องกันการ
ใช้ห้องสมุดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น นัดพบ พูดคุย และส่งเสียงดังรบกวนสมาชิกคนอื่น

3. ควรประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกทราบถึงสิทธิและผลประโยชน์ของการสมัคร
เป็นสมาชิกห้องสมุด เนื่องจากบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการบางคนยังไม่ทราบว่าสามารถสมัคร
เป็นสมาชิกห้องสมุดได้

4. ควรมีบริการเผยแพร่ความรู้แก่บุคคลภายนอก เช่น มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด
บริการนำชมห้องสมุด และควรจัดอบรมการใช้ห้องสมุดสำหรับบุคคลภายนอกด้วย

5. ควรเพิ่มสิทธิให้บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป)
หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท
(นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิกสามารถยืมทรัพยากร
สารสนเทศได้มากกว่า 2 รายการ/สัปดาห์

6. ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อให้บุคคลภายนอกไม่ต้องรอตถ่ายสำเนาเอกสารนาน
เกินไป

7. ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ทางวิชาชีพ
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนจิตสำนึกในการให้บริการ

8. ควรตรวจสอบชั้นทรัพยากรสารสนเทศ และสำรวจทรัพยากรสารสนเทศอย่าง
สม่ำเสมอ

9. หอสมุดควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่ผู้ใช้บริการหาหนังสือที่ชั้นไม่พบ ทั้ง ๆ ที่มีรายการ
หนังสือในฐานข้อมูล เพื่อกำหนดมาตรการลดปัญหาดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- จารุพร พงศ์ศรีวัฒน์ และ มะลิ สมบูรณ์. (2526). รายงานโครงการศึกษาข้อมูลผู้เข้ารับบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาริณี เชาว์ศิลป์. (2534). การให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในทัศนะของผู้บริหารมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วังสานุวัตร. (2544). ความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพของบริการ หอสมุด: ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2530). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟิลิปดา นาคะประทีป. (2538). การให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของผู้ใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์. (2543). การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด องค์การสหประชาชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักวิทยบริการ. (2540, 13 พฤษภาคม). เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และการปรับอัตราค่าบำรุงห้องสมุดแก่บุคคลภายนอก. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- (2541, 6 กรกฎาคม). เรื่อง ค่าบริการห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สถิติการปฏิบัติงานฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ 2548-2551. (2551). ปัตตานี: หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักวิทยบริการ. (2550). รายงานรายรับเงินรายได้ 2548-2550. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อภัย ประกอบผล. (2542). ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. ใน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา: รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 วันที่ 2 – 4 ธันวาคม 2541 จังหวัดเชียงใหม่. (หน้า 247 – 251). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อิฏฐพร ภูเจริญ. (2539). หนทางสู่บริการคุณภาพ. *For Quality*, 3, 69 – 71.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นางสาวสมบุรณ์ ห่านรัตน์สกุล
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
2. นางรวิวรรณ ขำพล
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
3. นางอัญชลี กล้าเพชร
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
4. นางสาวทับทิม บุญทอง
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
5. นางจุฑารัตน์ ปานผดุง
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

การใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของบุคคลภายนอก

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

กำลังศึกษา (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)

ระดับประถมศึกษาตอนปลาย

ระดับมัธยมศึกษา

ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

สำเร็จการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน

ค้าขาย

ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

รับจ้าง

แม่บ้าน

กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้บ้านของท่านมีห้องสมุดหรือไม่
 - มี ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3)
2. ถ้ามี เหตุใดท่านจึงไม่ใช้บริการห้องสมุดของสถานศึกษา/สถานที่ทำงาน/ชุมชนใกล้บ้านของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ห้องสมุดไม่เปิดบริการในวัน/เวลาที่ท่านต้องการใช้
 - ไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ
 - ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผู้อื่นยืมไปแล้ว
 - สถานที่ไม่สะดวก สบาย
3. สิ่งจูงใจในการมาใช้บริการห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ครู/อาจารย์/เพื่อน แนะนำให้มาใช้บริการ
 - ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
 - ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
 - ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีสถานที่ที่เหมาะสมและเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ
 - ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีเปิดบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
 - ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. นอกจากห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีแล้ว ท่านเคยใช้หรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่นอีกหรือไม่
 - ไม่เคย
 - เคยใช้หรือคิดจะไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ห้องสมุดในสถานศึกษา
 - ห้องสมุดในสถานที่ทำงานของตนเอง
 - ห้องสมุดประชาชน
5. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
 - ทุกวัน
 - สัปดาห์ละครั้ง
 - มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง
 - มากกว่าเดือนละครั้ง
 - ไม่แน่นอน

6. ท่านมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีโดยเฉลี่ยครั้งละ ชั่วโมง นาที
7. วันเวลาที่ท่านสะดวกที่จะมาใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- วันเสาร์ เวลา 09.00 – 20.00 น.
- วันอาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น.
- วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.
- วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.30 – 21.30 น.
8. วัตถุประสงค์สำคัญในการใช้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม – คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์
- เพื่อทำการบ้าน อ่านหนังสือที่นำมาเอง
- ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พุดคุย และนัดพบกับเพื่อน
- เพื่อฟังการอภิปราย บรรยาย ชมนิทรรศการ
9. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด เช่น การสืบค้นข้อมูลจากระบบสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC)
- มี ไม่มี

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียว ตามระดับปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยพิจารณาตามระดับคะแนน ดังนี้

- | | | | | | |
|---|---------|-------------------|---|---------|-------------|
| 5 | หมายถึง | พบปัญหามากที่สุด | 4 | หมายถึง | พบปัญหามาก |
| 3 | หมายถึง | พบปัญหาปานกลาง | 2 | หมายถึง | พบปัญหาน้อย |
| 1 | หมายถึง | พบปัญหาน้อยที่สุด | | | |

ข้อที่	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	ปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ					
1	ไม่กล้าใช้บริการต่าง ๆ เพราะเป็นบุคคลภายนอก					
2	รู้สึกประหม่า เขินอายที่จะมาใช้บริการ					
3	ไม่รู้จักรับวิธีการใช้ห้องสมุด วิธีการค้นคว้า					
4	ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง					
5	ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ต้องการอยู่ที่ไหน					

ข้อที่	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	ปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ					
6	รู้สึกว่ายืมห้องสมุดใหญ่โต ซับซ้อน ยากแก่การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ					
7	ไม่ทราบระเบียบการใช้ห้องสมุด					
8	ไม่ทราบว่าขอความช่วยเหลือจากใครเมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด					
	ปัญหาจากการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุด					
1	ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีในระบบ OPAC แต่ไม่พบตัวเล่มที่ชั้นหนังสือ					
2	ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ					
3	ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหายากเกินไป					
4	ทรัพยากรสารสนเทศเป็นภาษาต่างประเทศ ยากแก่การเข้าใจ					
5	ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย					
6	การให้บริการบุคคลภายนอกไม่เท่าเทียมกับนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ บุคลากรมหาวิทยาลัย					
7	ไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือ					
8	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีน้อยทำให้บริการไม่ทั่วถึง					
	ปัญหาจากเจ้าหน้าที่					
1	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เต็มใจให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่นั่งประจำเคาน์เตอร์บริการ					
3	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
4	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการ					
5	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผลักรับความรับผิดชอบเมื่อได้รับคำถามที่ไม่ตรงกับงานในหน้าที่					

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง บริการต่าง ๆ ตามตารางข้างล่างนี้ท่านเคยใช้หรือไม่ และถ้าเคยใช้ ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ถ้า **ไม่** เคยใช้ ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ไม่เคยใช้ และ**ข้ามไปตอบคำถามข้อต่อไป**

ถ้า **เคยใช้** ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เคยใช้ และบอกระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่เคยใช้ในช่องระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาตามระดับคะแนน ดังนี้

- | | | | | | |
|---|---------|-------------------|---|---------|-------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด | 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง | 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด | | | |

ข้อที่	บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้		ระดับความพึงพอใจ				
		ไม่เคยใช้	เคยใช้	5	4	3	2	1
1	บริการทำบัตรสมาชิก							
2	บริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)							
3	บริการถ่ายสำเนาเอกสาร							
4	บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง							
5	บริการวารสาร							
6	บริการหนังสือพิมพ์							
7	บริการโสตทัศนวัสดุ							
8	บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ							
9	บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ							
10	บริการยืมระหว่างห้องสมุด							
11	บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ							
12	บริการอินเทอร์เน็ต							
13	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า							
14	บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์							

ข้อที่	บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	การใช้		ระดับความพึงพอใจ				
		ไม่เคยใช้	เคยใช้	5	4	3	2	1
15	บริการรวบรวมบรรณานุกรม							
16	บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ							
17	บริการนำชมห้องสมุด							
18	บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด							
19	บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์							
20	บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและ รายการอ้างอิง							
21	บริการตู้ฝากของ							
22	บริการฉายภาพยนตร์							

ตอนที่ 5 ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียว ตามระดับความต้องการใช้
บริการต่าง ๆ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี โดยพิจารณาตามระดับคะแนน ดังนี้

- | | | | | | |
|---|---------|-----------------------|---|---------|-----------------|
| 5 | หมายถึง | ความต้องการมากที่สุด | 4 | หมายถึง | ความต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | ความต้องการปานกลาง | 2 | หมายถึง | ความต้องการน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความต้องการน้อยที่สุด | | | |

ข้อที่	บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1	บริการทำบัตรสมาชิก					
2	บริการขอหมายเลขมาตรฐานสากลประจำ หนังสือ (ISBN) และหมายเลขมาตรฐานสากล ประจำวารสาร (ISSN)					
3	บริการถ่ายสำเนาเอกสาร					

ข้อที่	บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
4	บริการที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง					
5	บริการวารสาร					
6	บริการหนังสือพิมพ์					
7	บริการโสตทัศนวัสดุ					
8	บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ					
9	บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ					
10	บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
11	บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ					
12	บริการอินเทอร์เน็ต					
13	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
14	บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์					
15	บริการรวบรวมบรรณานุกรม					
16	บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ					
17	บริการนำชมห้องสมุด					
18	บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด					
19	บริการแนะนำและสาธิตการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์					
20	บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง					
21	บริการตู้ฝากของ					
22	บริการฉายภาพยนตร์					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือเพียงคำตอบเดียว ตามระดับความคิดเห็นของบุคคลภายนอกเกี่ยวกับนโยบาย ขอบเขต รูปแบบวิธีการให้บริการ และระเบียบในการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยพิจารณาตามระดับคะแนน ดังนี้

- | | | | | | |
|---|---------|--------------------|---|---------|--------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด | 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง | 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด | | | |

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	นโยบายการให้บริการ					
	การให้บริการแก่บุคคลภายนอกถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี					
2	หอสมุดควรมุ่งพัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นแหล่งบริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของชุมชน					
1	ขอบเขตการให้บริการและรูปแบบวิธีการให้บริการ					
	ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทแก่บุคคลภายนอก					
2	จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ง่าย					
3	เผยแพร่ความรู้ บริการ และกิจกรรมไปสู่บุคคลภายนอก เช่น ข่าวรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่					
1	ระเบียบการให้บริการ					
	บุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้โดยเสียค่าบำรุงตามประเภทสมาชิก					
2	บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกรายปี ปีละ 300 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือปีละ 150 บาท (นักเรียน) ต้องจ่ายค่าประกัน 500 บาท (บุคคลทั่วไป) หรือ 250 บาท (นักเรียน) และจะได้รับค่าประกันคืนเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก					
3	บุคคลภายนอกที่สมัครสมาชิกตามข้อ 2 มีสิทธิใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ยกเว้นบริการอินเทอร์เน็ต ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 2 รายการ/สัปดาห์					

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	<u>ระเบียบการให้บริการ</u> บุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิกรายปี ปีละ 100 บาท (บุคคลทั่วไป) และปีละ 50 บาท (นักเรียน) มีสิทธิใช้บริการบางประเภทที่ห้องสมุดจัดให้ ไม่มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ					
5	บัตรสมาชิกห้องสมุดมีอายุ 1 ปี					
6	บุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ โดยต้องจ่ายเงินค่าบริการเป็นรายวัน					
7	บุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิกเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้แต่ไม่มีสิทธิยืมออกนอกห้องสมุด					
8	กรณีทีบุคคลภายนอกทำผิดกฎระเบียบของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ควรมีมาตรการการลงโทษ เช่น การถอนการเป็นสมาชิกหรือไม่อนุญาตให้เข้าใช้หอสมุด					
9	ผู้ใช้บุคคลภายนอกมีสิทธิแสดงความคิดเห็น รายงานพฤติกรรมที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1).....

.....

2).....

.....

3).....

.....

4).....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จันทิมา จรรย์วัฏกุล

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวจันทิมา จรรย์วัตกุล

วัน/เดือน/ปีเกิด

สถานที่เกิด

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

วันอังคารที่ 30 มีนาคม 2508

93 หมู่ที่ 2 ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

ดำรงตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญงาน

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

jjantima@bunga.pn.psu.ac.th

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) วิทยาลัยครูสงขลา