

ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ

**The Effectiveness of Document Delivery Service of John F. Kennedy Library,
Office of Academic Services**

นางพนิตา แวดือรามัน

ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ 2) ศึกษาปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ 3) เปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในทัศนะของผู้ใช้บริการใน 4 ด้าน คือ กระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที (t-test) และค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

2) ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

3) การเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจและมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ทรัพยากรสารสนเทศ, บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ, หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

Abstract

The objectives of this research were : 1) to study the effectiveness of document delivery service, 2) to study the problems of document delivery service, and 3) to compare the effectiveness and the problems of document delivery service of John F. Kennedy Library of the customers in four aspects : service processes, service staff, information resources and service facilities. The sample groups that used in this research were 109 lecturers and supporting personnels of Prince of Songkhla University, Pattani Campus who used the document delivery service. The tools used in collecting data was questionnaire. Analyzing data by finding frequency, percentage, average, standard deviation, t-test and F-test. The results of the research found that :

1. The customers are pleased with using document delivery service. in the high level. When consider in each aspect found that the customers are pleased in the personnels who give the service iin the highest level. Followed by process of service, conveniences and the information resources respectively.
2. The problems of document delivery service is in the low level in general. Considering in each aspect found that the customers have the problem in perssonnels in the lowest level. Followed by process of service, conveniences and information resources respectively.
3. The comparison of the effectiveness and the problems of document delivery service revealed that the customers who have different sex, age, educational level, status and work unit, are pleased with the services and have no difference problems in using document delivery service.

Keyword : information resources, document delivery service, John F. Kennedy Library,

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไปโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลารวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีบริการที่หลากหลายประเภท เช่น บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืม บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการอินเทอร์เน็ต

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่มีข้อจำกัดเรื่อง ไม่มีเวลามาใช้บริการหอสมุด หรือมีภาระงานเป็นจำนวนมาก และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดจัดหาและจัดระบบไว้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดให้มีโครงการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างเดือนธันวาคม 2547 – มีนาคม 2548 โดยบุคลากรผู้รับผิดชอบ ดำเนินการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ บันทึกการยืมไว้ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/หน่วยงานที่สังกัดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) วันและเวลาที่ให้บริการ 2) สถานที่ให้บริการ 3) วิธีขอใช้บริการ 4) การได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 5) มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ 6) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

นอกจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยยังได้จัดเก็บสถิติการให้บริการ ซึ่งพบว่าระหว่างปี 2548-2550 มีสถิติการให้บริการดังนี้

ตาราง 1 สถิติการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศปีการศึกษา 2548-2550

สถิติการให้บริการ	ปีการศึกษา 2548		ปีการศึกษา 2549		ปีการศึกษา 2550	
	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง
บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	78	581	182	713	153	674
บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ	50	650	132	520	108	480
บริการต่ออายุการยืม	27	277	88	780	89	541
บริการทำบัตรสมาชิก	16	16	8	8	1	1
รวม	171	1,524	410	2,021	351	1,696

ที่มา : แผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ปิงปประมาณ 2548-2550.

ผู้ใช้บริการยังมีความต้องการให้หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีขยายการจัดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมถึงบุคลากรสายสนับสนุนในทุกคณะ/หน่วยงาน จัดบริการทุกวัน และส่งถึงมือผู้ใช้บริการโดยตรง เพิ่มจุดรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งให้สามารถขอใช้บริการผ่าน WebOPAC ของหอสมุด

ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จึงขยายช่วงเวลาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นบริการเชิงรุกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่สะดวกและไม่มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุด แต่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนและการทำวิจัย

เพื่อให้ทราบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเชิงรุกของหอสมุด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คืออาจารย์/ข้าราชการสายสนับสนุนสังกัดคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงเรียนอนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2550 จำนวน 109 คน

ตัวแปรที่ในการวิจัย มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
2. ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ปัญหาการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery Service) หมายถึง การจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการยืม ประกอบด้วย หนังสือ วารสารฉบับล่วงเวลา โสตทัศนวัสดุ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ถึงมืออาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านช่องทางต่างๆ คือ อีเมล โทรศัพท์ หรือแจ้ง ณ จุดบริการ DD.JFK ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดเตรียมและนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังจุดบริการของคณะและหน่วยงานตามวัน และเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการจะได้รับทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่ต้องเดินทางมาหอสุมดฯ

ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสุมดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซึ่งสังกัดคณะต่างๆ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงเรียนอนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่หอสุมดให้บริการยืม - คืนแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย และประเภทโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เทปบันทึกเสียง ซีดี - รอม วีดิทัศน์ มัลติมีเดีย

สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่หอสุมดกำหนดไว้สำหรับจัดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน คือ สำนักงานเลขานุการของแต่ละคณะ/หน่วยงาน

วันและเวลาออกบริการ หมายถึงวันและเวลาที่หอสุมดกำหนดไว้เพื่อออกบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ คือ

วันอังคาร	13.00 น.– 14.00 น.	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	14.10 น.– 15.00 น.	วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ และสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา
	15.10 น.– 16.00 น.	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และ คณะรัฐศาสตร์
วันพฤหัสบดี	13.00 น.– 14.00 น.	คณะศึกษาศาสตร์
	14.10 น.– 15.00 น.	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ โรงเรียนอนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

15.10 น. – 16.00 น. คณะวิทยาการสื่อสาร

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- 1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ทดลองใช้ และหาคุณภาพ
- 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2551
- 1.5 วิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2550 จำนวน 182 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 78 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 104 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2550 จำนวน 109 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 49 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 60 คน

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 2 การใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ
- ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ.เคนเนดี จำนวน 22 ข้อ
- ตอนที่ 4 ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ.เคนเนดี จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหาคุณภาพของเครื่องมือโดยขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้านความเที่ยง (Reliability) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการด้วยตนเอง ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2551

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1 หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 สถิติสำหรับการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

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

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2 การใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3 ประสิทธิภาพการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
 - 4 ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
 - 5 การเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และคณะ/หน่วยงานที่สังกัด
- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	หญิง	83	76.15
	ชาย	26	23.85
	รวม	109	100.00
อายุ			
	20-30 ปี	12	11.01
	31-40 ปี	30	27.52
	41-50 ปี	43	39.45
	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	24	22.02
	รวม	109	100.00
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	7.34
	ปริญญาตรี	57	52.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	27.52
	ไม่ระบุ	14	12.84
	รวม	109	100.00
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม			
	อาจารย์	49	44.95
	บุคลากรสายสนับสนุน	60	55.05
	รวม	109	100.00

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
คณะ/หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	29	26.61
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	29	26.61
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	16	14.68
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	9	8.26
คณะวิทยาการสื่อสาร	8	7.34
สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา	6	5.50
โรงเรียนอนุบาลสาธิต	5	4.59
คณะศึกษาศาสตร์	5	4.59
คณะรัฐศาสตร์	1	1.84
รวม	109	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน (ร้อยละ 76.15) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 39.45) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 27.52) และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวนน้อยที่สุด คือ 12 คน (ร้อยละ 11.01) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน (ร้อยละ 52.29) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 27.52) และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน (ร้อยละ 7.34) โดยส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คนเท่ากัน (ร้อยละ 26.61) และสังกัดคณะรัฐศาสตร์จำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน (ร้อยละ 1.84)

ตอนที่ 2 การใช้บริการนำส่งทรัพย์สินสารสนเทศ

ผลการศึกษากำหนดการใช้บริการนำส่งทรัพย์สินสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดของจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

ตาราง 3 การใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการ		
1 ครั้ง / ต่อปี	11	10.09
1 ครั้ง / ภาคเรียน	21	19.27
2-3 ครั้ง / ภาคเรียน	40	36.70
4-5 ครั้ง / ภาคเรียน	11	10.09
มากกว่า 5 ครั้ง / ภาคเรียน	26	23.85
รวม	109	100.00
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ		
เพื่อเพิ่มพูนความรู้	81	43.78
เพื่อทำวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ	48	25.94
เพื่อเตรียมการเรียนการสอน	39	21.08
วัตถุประสงค์อื่นๆ	17	9.2
รวม	185	100.00
แหล่งสืบค้นสารสนเทศ		
ฐานข้อมูลหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ (OPAC)	83	58.45
ฐานข้อมูลดัชนีวารสาร	31	21.83
ไม่เคยสืบค้นด้วยตนเอง	20	14.09
แหล่งสืบค้น อื่นๆ	8	5.63
รวม	142	100.00
วิธีการขอใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ		
แจ้ง ณ จุดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำคณะ/หน่วยงาน	67	39.64
แจ้งทาง E-mail: wpanita@bunga.pn.psu.ac.th	15	8.88
แจ้งทาง E-mail: jfkservice@bunga.pn.psu.ac.th	11	6.51
วิธีอื่น ๆ	9	5.33
รวม	169	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/ภาคเรียนจำนวน 40 คน (ร้อยละ 36.70) รองลงมาคือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/ภาคเรียน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 23.85) และใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 10.09) ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 43.78) รองลงมาคือเพื่อทำวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 25.94) และใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ จำนวนน้อยที่สุด คือ 17 คน (ร้อยละ 9.2) สำหรับแหล่งสืบค้นสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลหนังสือและโสตทัศนวัสดุ (OPAC) จำนวน 83 คน (ร้อยละ 58.45) รองลงมาคือ สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลดัชนีวารสาร จำนวน 31 คน (ร้อยละ 21.83) ไม่เคยสืบค้นด้วยตนเอง จำนวน 20 คน (ร้อยละ 14.09) และสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ จำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน (ร้อยละ 5.83) ส่วนวิธีการขอใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่แจ้งทางโทรศัพท์ และจุดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำคณะ/หน่วยงาน จำนวน 67 คน (ร้อยละ 39.64) รองลงมาคือ แจ้งทาง E-mail:wpanita@bunga.pn.psu.ac.th จำนวน 15 คน (ร้อยละ 8.88) และขอใช้บริการด้วยวิธีอื่นๆ จำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน (ร้อยละ 5.33)

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ จำแนกเป็นประสิทธิภาพด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ตัวแปร	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40	.471	มาก
บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ	4.62	.541	มากที่สุด
บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	4.61	.525	มากที่สุด
บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.60	.546	มากที่สุด
ความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลาในการให้บริการ	4.60	.580	มากที่สุด
บริการทำบัตรสมาชิก และต่ออายุบัตรสมาชิก	4.51	.619	มากที่สุด
วันที่ออกให้บริการ	4.27	.853	มาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
เวลาที่ออกให้บริการ	4.27	.871	มาก
บริการแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูลของหอสมุด	4.24	.609	มาก
บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้อื่นยืม	4.16	.726	มาก
บริการหนังสือซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ	4.11	.777	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	.454	มากที่สุด
อัยยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์	4.76	.469	มากที่สุด
ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.72	.507	มากที่สุด
เต็มใจ และให้บริการตามที่ใช้ต้องการได้รวดเร็วและทันเวลา	4.71	.515	มากที่สุด
มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติเหมาะสมในการให้บริการ	4.56	.631	มากที่สุด
ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ออกให้บริการ (1-2 คน)	4.37	.650	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.08	.654	มาก
ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศรวดเร็วและทันเวลา	4.35	.725	มาก
ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	4.06	.820	มาก
ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ	4.02	.770	มาก
หอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ	4.00	.758	มาก
หอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	3.96	.781	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	.596	มาก
ช่องทางในการแจ้งความต้องการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ			
1. ทางโทรศัพท์	4.47	.641	มาก
2. แจ้ง ณ จุดบริการ	4.33	.716	มาก
3. ทาง E-mail	4.21	.812	มาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ให้บริการ (ณ สำนักงานเลขานุการคณะ/หน่วยงาน)	4.13	.919	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.36	.407	มาก

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการศึกษาปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการจำแนกเป็นปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ตัวแปร	\bar{X}	S. D.	ระดับปัญหา
ด้านกระบวนการให้บริการ	1.54	.546	น้อย
เวลาที่ออกให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.64	.701	น้อย
วันที่ออกให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.63	.676	น้อย
การประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ	1.61	.740	น้อย
ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	1.42	.598	น้อยที่สุด

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S. D.	ระดับปัญหา
บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศได้ทันเวลา	1.40	.564	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	1.33	.437	น้อยที่สุด
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ออกให้บริการ (1-2 คน)	1.44	.568	น้อยที่สุด
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	1.33	.510	น้อยที่สุด
ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ	1.29	.515	น้อยที่สุด
มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	1.27	.521	น้อยที่สุด
ให้บริการด้วยความเต็มใจและให้บริการตามผู้ใช้ต้องการ	1.32	.488	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1.88	.734	น้อย
หอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	1.99	.887	น้อย
หอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ	1.98	.923	น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.63	.727	น้อย
สถานที่ให้บริการ (ณ สำนักงานเลขานุการคณะ/หน่วยงาน)	1.68	.863	น้อย
ช่องทางในการแจ้งความต้องการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ			
1. ทาง E-mail	1.66	.877	น้อย
2. แจ้ง ณ จุดบริการ	1.62	.848	น้อย
3. ทางโทรศัพท์	1.61	.833	น้อย
ภาพรวมปัญหา	1.58	.488	น้อย

จากตาราง 5 ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.58$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีปัญหาน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.33$) ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 1.88$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 1.63$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 1.54$) ซึ่งอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ
หน่วยงานที่สังกัด

5.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด แสดงดังตาราง 6-11

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
กระบวนการให้บริการ	4.31	.5153	4.43	.456	-1.084	.251
บุคลากรผู้ให้บริการ	4.66	.422	4.61	.465	.460	.647
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.04	.585	4.09	.677	-.360	.720
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	.728	4.38	.531	-2.041	.018*
ภาพรวมประสิทธิผล	4.29	.386	4.38	.412	-1.064	.306

*p<.05

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
ของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.287	3	.429	1.985	.121
	ภายในกลุ่ม	22.689	105	.216		
	รวม	23.976	108			
บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.059	3	.686	3.569	.017*
	ภายในกลุ่ม	20.189	105	.192		
	รวม	22.248	108			
ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.330	3	1.110	2.716	.048*
	ภายในกลุ่ม	42.911	105	.409		
	รวม	46.241	108			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.289	3	.430	1.216	.308
	ภายในกลุ่ม	36.759	104	.353		
	รวม	38.048	107			
ภาพรวมประสิทธิผล	ระหว่างกลุ่ม	1.232	3	.411	2.596	.056
	ภายในกลุ่ม	16.619	105	.158		
	รวม	17.851	108			

*p<.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการและ ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งได้แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างในตารางที่ 8 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากร
สารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามอายุ

การบริการนำส่งทรัพยากร สารสนเทศ		อายุ			
		20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	4.31	4.54	4.74	4.66
20-30 ปี	4.31	-	0.530	0.032*	0.172
31-40 ปี	4.54		-	0.267	0.774
41-50 ปี	4.74			-	0.910
51 ปีขึ้นไป	4.66				-

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่ากับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั้นเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถนำเสนอแบบตารางได้

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.568	3	.189	.849	.470
	ภายในกลุ่ม	23.407	105	.223		
	รวม	23.976	108			
บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.368	3	.123	.589	.623
	ภายในกลุ่ม	21.880	105	.208		
	รวม	22.248	108			
ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.513	3	.171	.393	.758
	ภายในกลุ่ม	45.728	105	.436		
	รวม	46.241	108			

*p<.05

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.029	3	.343	.964	.413
	ภายในกลุ่ม	37.019	104	.356		
	รวม	38.048	107			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.023	3	.008	.046	.987
	ภายในกลุ่ม	17.828	105	.170		
	รวม	17.851	108			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		t	sig
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
กระบวนการให้บริการ	4.36	.504	4.42	.445	-.645	.520
บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	.469	4.65	.439	-.685	.495
ทรัพยากรสารสนเทศ	4.09	.718	4.06	.609	.291	.771
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	.714	4.33	.501	-.582	.562
ภาพรวมประสิทธิผล	4.33	.431	4.38	.383	-.515	.607

*p<.05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.692	6	0.449	2.179	0.052
	ภายในกลุ่ม	19.768	96	0.206		
	รวม	22.460	102			
บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.687	6	0.114	0.567	0.756
	ภายในกลุ่ม	19.388	96	0.202		
	รวม	20.075	102			
ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.623	6	0.437	1.021	0.416
	ภายในกลุ่ม	41.092	96	0.428		
	รวม	43.715	102			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.320	6	0.553	1.575	0.163
	ภายในกลุ่ม	33.368	96	0.351		
	รวม	36.687	102			
ภาพรวมประสิทธิผล	ระหว่างกลุ่ม	2.330	6	0.388	1.335	0.346
	ภายในกลุ่ม	28.404	96	0.296		
	รวม	30.734	102	0.684		

*p<.05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันดังตารางที่ 12 ส่วนตัวแปร อื่น ๆ ได้แสดงผลการศึกษา ในตาราง 12-16

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t	sig
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
กระบวนการให้บริการ	1.64	.563	1.51	.540	1.069	.288
บุคลากรผู้ให้บริการ	1.32	.490	1.33	.423	-.198	.843
ทรัพยากรสารสนเทศ	1.91	.640	1.87	.765	.241	.810
สิ่งอำนวยความสะดวก	1.78	.764	1.59	.715	1.165	.246
ภาพรวมปัญหา	1.64	.497	1.56	.486	.680	.498

*p<.05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตาม เพศ พบว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีจำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.930	3	.643	2.235	.089
	ภายในกลุ่ม	30.236	105	.288		
	รวม	32.167	108			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.716	3	.572	3.168	.027*
	ภายในกลุ่ม	18.954	105	.181		
	รวม	20.670	108			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.618	3	.539	.999	.397
	ภายในกลุ่ม	56.703	105	.540		
	รวม	58.321	108			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.488	3	.829	1.592	.196
	ภายในกลุ่ม	54.711	105	.521		
	รวม	57.200	108			
ภาพรวมปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	1.188	3	.396	1.698	.172
	ภายในกลุ่ม	24.489	105	.233		
	รวม	25.677	108			

*p<.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถนำเสนอแบบตารางได้

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของ
ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.723	3	.241	.805	.494
	ภายในกลุ่ม	31.444	105	.299		
	รวม	32.167	108			
บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.160	3	.053	.273	.845
	ภายในกลุ่ม	20.510	105	.195		
	รวม	20.670	108			
ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.957	3	.652	1.215	.308
	ภายในกลุ่ม	56.364	105	.537		
	รวม	58.321	108			
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.464	3	.155	.286	.835
	ภายในกลุ่ม	56.735	105	.540		
	รวม	57.200	108			
ภาพรวมปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	.343	3	.114	.474	.701
	ภายในกลุ่ม	25.334	105	.241		
	รวม	25.677	108			

*p<.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดีจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	อาจารย์		บุคลากรสายสนับสนุน		t	sig
	\bar{X}	S. D.	\bar{X}	S. D.		
กระบวนการให้บริการ	1.59	.577	1.51	.521	.785	.424
บุคลากรผู้ให้บริการ	1.32	.454	1.32	.423	.052	.959
ทรัพยากรสารสนเทศ	1.93	.828	1.82	.659	.804	.423
สิ่งอำนวยความสะดวก	1.70	.769	1.58	.715	.808	.421
ภาพรวมปัญหา	1.62	.512	1.54	.473	.180	.437

*p<.05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.831	6	0.472	1.619	0.150
	ภายในกลุ่ม	27.972	96	0.291		
	รวม	30.803	102			
บุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.649	6	0.275	1.514	0.182
	ภายในกลุ่ม	17.426	96	0.182		
	รวม	19.075	102			
ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.027	6	0.338	0.657	0.684
	ภายในกลุ่ม	49.332	96	0.514		
	รวม	51.359	102			

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.890	6	1.315	2.625	0.021*
	ภายในกลุ่ม	48.093	96	0.501		
	รวม	55.983	102			
ภาพรวมปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	3.599	6	0.6	1.603	0.259
	ภายในกลุ่ม	35.705	96	0.372		
	รวม	39.305	102	0.972		

*p<.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถนำเสนอแบบตารางได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่าย หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 109 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. เป็นบริการที่ดีมากควรดำเนินการให้บริการต่อไป	5
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการนำส่งสารสนเทศในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น	4
3. ควรเพิ่มช่วงเวลาในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละวันให้มากขึ้น	3
4. ควรเพิ่มช่องทางในการคืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การหย่อนกล่องรับ	2
5. ควรเพิ่ม CD ที่ให้บริการให้ทันสมัยให้มากขึ้นกว่านี้	2
6. ควรเพิ่มการบริการวารสารศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
7. ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศของสาขาวิชาภาษาไทย	1
8. ควรเพิ่มงานวิจัย/วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ให้มากกว่านี้	1
9. ควรเพิ่มจุดให้บริการให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	1

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในประเด็นเป็นบริการที่ดีมากควรดำเนินการให้บริการต่อไป รองลงมาคือควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการนำส่งสารสนเทศในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นและควรเพิ่มช่วงเวลาในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละวันให้มากขึ้น ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ สามารถสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2-3 ครั้ง/ภาคเรียน รองลงมา ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/ภาคเรียนและใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง/ภาคเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากที่สุด รองลงมาเพื่อทำวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ และเพื่อเตรียมการเรียนการสอน

แหล่งสืบค้นสารสนเทศส่วนใหญ่สืบค้นจากฐานข้อมูลหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ (OPAC)) ทั้งนี้เนื่องจากการสืบค้นผ่านระบบฐานข้อมูลหนังสือเป็นแหล่งที่สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่าการสืบค้นจากฐานข้อมูลดัชนีวารสาร และการให้บุคคลอื่นสืบค้นให้ สำหรับวิธีการขอใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการแจ้งทางโทรศัพท์และแจ้ง ณ จุดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำคณะ/หน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากการแจ้งการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่ง่าย ไม่สิ้นเปลืองเวลาและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินโครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของพนิตา แวดีอรามัน (2548) ที่พบว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมาบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประสบความสำเร็จมาก จะเห็นได้จากการร้องขอให้เพิ่มความถี่ และเพิ่มจุดในการให้บริการ ซึ่งนับเป็นบริการเชิงรุกของหอสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2. ประสิทธิภาพและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี.

2.1 ประสิทธิภาพการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของพนิตา แวดีอรามัน (2548) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ให้บริการมีอรรถาศัยที่ดี ให้ความสนใจในการบริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ และให้บริการได้รวดเร็วทันกับความต้องการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการได้หลายช่องทาง นอกจากนี้หอสุมุดฯ ยังส่งเสริมให้การบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการเชิงรุกของหอสุมุดฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่สะดวกและไม่มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุดแต่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบการเรียนการสอนและทำการวิจัย โดยไม่ต้องมายืมหรือคืนหนังสือที่หอสุมุดฯ เป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

2.2 ปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ส่วนในด้านการให้บริการนั้นมีการจัดกระบวนการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศได้ทันกับความต้องการ นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีเอกสารแผ่นพับ อีเมล และเว็บไซต์หอสุมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำหรับด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเพียงพอกับความต้องการและมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสุมุดฯ

3. เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสุมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสุมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และคณะหน่วยงานที่สังกัด ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสุมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ

บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงสะดวกที่จะใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าที่จะไปใช้บริการที่ห้องสมุดเอง เนื่องจากผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศครั้งละจำนวนมากๆ และไม่มีเวลาพอที่จะไปค้นหาตัวเล่มจึงใช้ช่องทางบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และได้รับทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

3.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความสนใจและต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการเตรียมการเรียนการสอน การทำวิจัย และเพื่อเพิ่มพูนความรู้มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี

3.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นการให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มทุกระดับการศึกษา และการให้บริการมีความเท่าเทียมกันจึงไม่เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้บริการ จึงทำให้ผู้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิผลการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้บริการเน้นความสำคัญในเรื่องของการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ เช่นผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มนุษย์สัมพันธ์ ให้ความสนใจต่อผู้บริการ มีความกระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการตามที่ผู้ใช้ต้องการ และให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติระหว่างอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน

3.5 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากทั้งกระบวนการ ทั้งบุคลากรที่ให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามต้องการ สะดวกรวดเร็ว และทันเวลา เช่นเดียวกันทุกคณะ/หน่วยงาน

4. เปรียบเทียบปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์ในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน จึงพบปัญหาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบริการด้วยความเต็มใจ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างไม่ชัดเจนมากนัก

4.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการเหมือนกันคือได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ จึงทำให้ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4.4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพราะเป็นบริการที่ดี และได้รับความสะดวกเหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่มีความสะดวกที่จะมาใช้บริการที่ห้องสมุด

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบเพื่อการพัฒนา

1. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการแจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่องทางนี้สะดวก รวดเร็ว และได้ทรัพยากรสารสนเทศถูกต้อง และตรงตามความต้องการ
2. ผู้ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสายสนับสนุน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการสายสนับสนุนมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างจากอาจารย์ กล่าวคือ ยืมได้ 7 รายการ 1 สัปดาห์ ส่วนอาจารย์ประจำยืมได้ 30 รายการ 1 ภาคการศึกษา หรืออาจารย์พิเศษ ยืมได้ 17 รายการ 1 ภาคการศึกษา จึงทำให้ข้าราชการสายสนับสนุนมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าอาจารย์
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง เช่น เอกสารแผ่นพับ อีเมล และเว็บไซต์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
4. ควรจัดทำแผนการให้บริการ วันเวลาและสถานที่ให้บริการ รวมทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การประกวดผู้ใช้บริการดีเด่น
5. ควรจัดวางตู้รับคืนหนังสือ ณ จุดบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถคืนหนังสือได้ตลอดเวลาตามที่ต้องการโดยไม่ต้องรอวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่ออกให้บริการ
6. ควรเพิ่มจุดรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นสำหรับคณะที่มีหลายอาคารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น
7. เป็นบริการที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรหอสมุดฯ และผู้ใช้บริการ
8. ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) หรือระบบสืบค้นดัชนีวารสาร (Journal Article) สามารถสืบค้นสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่มีทรัพยากรสารสนเทศตามรายชื่อที่ผู้ใช้บริการต้องการ
9. ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้บริการ ณ จุดบริการ ทางโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
10. ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งมีจิตบริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

พนิตา แวดือรามัน. 2548. โครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของหอสมุด

จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : สำนัก

วิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

แผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

ปีงบประมาณ 2548-2550. ปัตตานี : หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.