

## ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการศึกษาในมหาวิทยาลัย มีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาแบบต่อเนื่อง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของวิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ และเผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดบริการประเภทต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารนิเทศของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ บริการประเภทหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการเข้าถึงสารนิเทศของผู้ใช้คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เพราะแนวทางการศึกษาในปัจจุบันมุ่งส่งเสริมให้บัณฑิต นักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก นอกเหนือจากฟังคำบรรยายในชั้นเรียน (นวนิตย์ อินทรามะ, 2512 : 18) นอกจากนี้การศึกษาในมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนการวิจัยทุกลักษณะ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารนิเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก ดังนั้นนิสิต นักศึกษา อาจารย์ จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ ประกอบกับปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสาร (Information Age) วิทยาการในสาขาวิชาต่าง ๆ เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และปรากฏอยู่ในสารนิเทศหลายรูปแบบ จนเกินความสามารถของผู้ใช้ที่จะค้นหาสารนิเทศที่ตนต้องการได้อย่างครบถ้วน ผู้ใช้จึงต้องการความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงเป็นเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด ทำหน้าที่เผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียมการสอน การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการวิจัย ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างก็ได้จัดให้มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ให้บริการและติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้ พร้อมทั้งแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ได้รับทราบ การดำเนินงานบริการประเภทนี้ จะยึดถือความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ (สัมภาษณ์ รวีวรรณ ขำพล 28 ธันวาคม 2532)

ปัจจุบันบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มีบรรณารักษ์รับผิดชอบงานนี้โดยตรง 2 คน และมีเจ้าหน้าที่ประจำทำหน้าที่เก็บหนังสืออ้างอิงชั้นชั้น 1 คน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการผู้ใช้มีทั้งสิ้น 13 ประเภทดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และ ไปรษณีย์
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ
7. บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง
8. บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคินพนธ์และงานวิจัย
9. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล
10. บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรมวารสาร
11. บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่
12. บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ
13. บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้

เพื่อให้ทราบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดขึ้นเพื่อให้บริการผู้ใช้ เป็นกระบวนการที่สมบูรณ์ เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ ผู้ใช้มีความพึงพอใจและมีปัญหาในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด ผู้บริหารฝ่ายหอสมุดฯ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ จึงควรร่วมมือกันศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาอย่างจริงจัง โดยมีการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการทั้ง 13 ประเภท ว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น และการประเมินผลนี้ควรจะทำอย่างสม่ำเสมอ

วิธีการประเมินผลการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ดีวิธีหนึ่งคือการสำรวจและสอบถามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานห้องสมุดโดยตรง เพราะระบบงานห้องสมุดต้องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้ การประเมินผลด้วยวิธีดังกล่าวจะทำให้ทราบความพึงพอใจ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้ ช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และปรับปรุงวิธีดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการผู้ใช้ทั้ง 13 ประเภท มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด ผู้ใช้มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อย่างไร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรปฏิบัติงานในงานบริการของฝ่ายหอสมุดฯ จึงทำการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายหอสมุดฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด วัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ทราบปริมาณการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. ทราบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
4. ทราบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
5. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จากอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยปรัชญา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานเพื่อการวิจัยดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด จากการศึกษาของบุคคลต่าง ๆ คือ จิราภรณ์ จันทร์คำ (2529) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของบริการอ้างอิงในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอ้างอิง พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้บริการอ้างอิงมากที่สุด คือประมาณร้อยละ 71.62 ในปีเดียวกัน จันทร์เพ็ญ เล่าอิทธิโชติ (2529) ได้วิเคราะห์คำถามและคำตอบของงานบริการช่วยค้นคว้า หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการช่วยค้นคว้า พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้บริการช่วยค้นคว้ามากที่สุด คือประมาณร้อยละ 53.74

บาลีย์ และแอนดรูว์ (Balay and Andrew, 1975 : 9-26) ได้วิเคราะห์คำถามของแผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หอสมุดสเตอร์ลิงเมมโมเรียล (Sterling Memorial Library) ซึ่งเป็นห้องสมุดศูนย์วิจัยในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University)

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มากใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 35.5 และมาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1980 : 115-136) ได้วิเคราะห์คำถามของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ห้องสมุดนิวคาสเซิล อับปอน ไทน์ โปลิเทคนิค (Newcastle Upon Tyne Polytechnic) ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มากใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด คือประมาณร้อยละ 71.80 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ธีวอร์เรน ข้าพล บรรณาธิการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ เรื่องการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มากใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวมา จึงตั้งสมมติฐานว่า "นักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด"

2. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง

จากการศึกษาของบุคคลต่าง ๆ คือ นาลีย์ วิกอร์นีย์โพซี่ (2530) ได้วิจัยเรื่องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรี ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 11 ประเภท (คือ บริการตอบคำถามที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ บริการแนะนำวิธีรวบรวมบรรณานุกรม บริการแนะนำการทำรายงานและภาคินพนธ์ บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้น ได้แก่ บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร บริการแนะนำวิธีใช้หนังสืออ้างอิงวารสารสาระสังเขป และดรรชนี บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ บริการยืมระหว่างห้องสมุดภายในประเทศ บริการติดต่อขอถ่ายสำเนาจากบทความหรือหนังสือที่มีในห้องสมุดต่างประเทศ บริการให้อ่านจุลสาร วิทยานิพนธ์และเอกสาร และบริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับมาก

นอกจากนี้ ทิวอร์เรน กาลกฤษณ์ (2528) ได้วิจัยเรื่องความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ในเรื่องบริการตอบคำถามของหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถาม พบว่า บริการตอบคำถาม 13 ประเภทที่หอสมุดกลางจัดบริการเป็นที่พึงพอใจของอาจารย์ 11 ประเภท บริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ บริการรวบรวมบรรณานุกรม สำหรับบริการที่อาจารย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง มี 2 ประเภทคือ บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ และบริการข่าวสารทันสมัย จากผลของ

งานวิจัยดังกล่าวจึงตั้งสมมติฐานว่า "อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระดับปานกลาง"

3. ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาของบุคคลต่าง ๆ คือ กรรณิการ์ สุธรรมเมธา (2524) ได้วิจัยเรื่องความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดบริการถ่ายเอกสาร และจัดเนื้อที่สำหรับใช้ในการค้นคว้าเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ เป็นต้น สำหรับนักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสืออ้างอิงเฉพาะวิชาเพิ่มขึ้น จัดหาหนังสืออ้างอิงภาษาไทยเพิ่มขึ้น และจัดบริการค้นหาสารนิเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น และสมทรง แจ่มเดชา (หะยิเจ๊ะมะ) (2528) ได้วิจัยเรื่องความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุด ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเมื่อมีปัญหา บริการประชุมในอาคารใช้ห้องสมุด บริการโลหทัศนวัสดุ อุปกรณ์ บริการให้ยืมวารสารหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น บริการเหล่านี้ พบว่าระดับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาร่วมกันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ด้วย t-test พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษา มีความต้องการใช้บริการหอสมุดไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ นภลัย วัชรพันธ์โพธิ์ (2530) ได้วิจัยเรื่องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในทุกประเภท ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และไปรษณีย์ นักศึกษาทุกสาขาวิชามีความต้องการใช้บริการในระดับน้อย แต่อย่างไรก็ตาม นักศึกษาเห็นความสำคัญของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 11 ประเภท เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของนักศึกษาทั้ง 3 สาขาวิชา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลของงานวิจัยดังกล่าวจึงตั้งสมมติฐานว่า "ระดับความต้องการของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน"

## ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ให้บริการและติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศ ประเภทต่าง ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึง สารนิเทศทุกประเภทที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดหาและจัดระบบไว้ ตลอดจนแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ ได้รับทราบ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียมการสอน การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ และการวิจัย เพื่อให้ทราบว่าการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการผู้ใช้ทั้ง 13 ประเภท มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้น้อยเพียงใด ผู้ใช้มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อย่างไร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากร ปฏิบัติงานในงานบริการของฝ่ายหอสมุดฯ จึงทำการวิจัยเรื่องนี้ โดยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. ทำให้ทราบระดับความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
4. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
5. ทำให้ได้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจาก อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่องานบริการ ของฝ่ายหอสมุดฯ ผู้บริหารฝ่ายหอสมุดฯ ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ทั้งในด้านการบริหาร การดำเนินงาน ตลอดจนการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับปริมาณการใช้ ระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ บริการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรของฝ่ายหอสมุดฯ โดยยึดถือความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ จากปรัชญา แนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้จัดแบ่งประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ ออกเป็น 13 ประเภทดังนี้

- 1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่โต๊ะบริการตอบคำถาม
- 1.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทาง โทรศัพท์และไปรษณีย์
- 1.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 1.4 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
- 1.5 บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้
- 1.6 บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ
- 1.7 บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง
- 1.8 บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย
- 1.9 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล
- 1.10 บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรบรรณานุกรม
- 1.11 บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่
- 1.12 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ
- 1.13 บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้



2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ซึ่งทำหน้าที่สอน วิจัย บริการวิชาการ และทำหน้าที่บริหารในปีการศึกษา 2533 จำนวน 270 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 1,800 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 200 คน นักศึกษาทั้งสองระดับดังกล่าวมีสถานะภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบัน และลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอาจารย์ 41 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 274 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 30 คน รวม 345 คน โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม ตามวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

3.1.1 อาจารย์

3.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี

3.1.3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

3.2.1 ปริมาณการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3.2.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3.2.3 ระดับความต้องการในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

### นิยามศัพท์เฉพาะและนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะและนิยามศัพท์ปฏิบัติการไว้ดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่ติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง ให้ความสะดวกรวดเร็วกับผู้ใช้ในการค้นหาสารนิเทศที่ต้องการ อีกทั้งบริการแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ แก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการ เช่น การเตรียมการสอบ การเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการวิจัย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของฝ่ายหอสมุดฯ แบ่งออกเป็น 13 ประเภทดังนี้

- 1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้ะบริการตอบคำถาม
- 1.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางโทรศัพท์และ ไปรษณีย์
- 1.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 1.4 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
- 1.5 บริการรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้
- 1.6 บริการรวบรวมบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจ
- 1.7 บริการแนะนำการใช้หนังสืออ้างอิง
- 1.8 บริการแนะนำการเขียนรายงาน ภาคนิพนธ์และงานวิจัย
- 1.9 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่มและรายบุคคล
- 1.10 บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุด เช่น บัตรรายการ บัตรดรรชนีวารสาร
- 1.11 บริการจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือใหม่
- 1.12 บริการจัดนิทรรศการในโอกาสสำคัญ ๆ
- 1.13 บริการคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิงตามความต้องการของผู้ใช้

2. สารนิเทศ หมายถึง ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ข้อมูล ความรู้และความคิดเห็นที่ได้จากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์

3. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งทำหน้าที่สอน วิจัย บริการวิชาการ และทำหน้าที่บริหารในปีการศึกษา 2533 และสังกัดคณะใด คณะหนึ่ง คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาซึ่งสังกัดคณะใดคณะหนึ่ง คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบันและลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533

5. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี หมายถึง ฝ่ายหนึ่งของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำหน้าที่เป็นหอสมุดกลางของวิทยาเขตปัตตานี ดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือกและจัดหาหนังสือและวัสดุ การจัดระบบหนังสือและวัสดุ และการเผยแพร่สารนิเทศแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลทั่วไป

6. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้มาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภทของฝ่ายหอสมุดฯ

7. ผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนบุคลากรอื่น ๆ ของฝ่ายหอสมุดฯ ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารนิเทศได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด

8. หนังสืออ้างอิง หมายถึง หนังสือที่รวบรวมข้อเท็จจริงจากแหล่งต่าง ๆ ใช้ตอบปัญหา หรือใช้ค้นคว้าอ้างอิงเพียงตอนใดตอนหนึ่ง มีการจัดเรียงเนื้อหาเป็นระบบ ฝ่ายหอสมุดฯ ไม่อนุญาตให้นำหนังสือประเภทนี้ออกไปใช้นอกหอสมุด หนังสืออ้างอิงมีหลายประเภท ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม บรรณานุกรม อักษรานุกรมชีวประวัติ เป็นต้น

9. หนังสือทั่วไป หมายถึง หนังสือตำราที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย หนังสือสารคดี ซึ่งได้รับการจัดหมวดหมู่ตามสาขาวิชา ตลอดจนหนังสือนวนิยาย และหนังสือสำหรับเด็กเยาวชน ฝ่ายหอสมุดฯ อนุญาตให้ยืมหนังสือเหล่านี้ได้ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2524

10. ปริมาณการใช้บริการ หมายถึง ปริมาณการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง 13 ประเภท ในด้านความรู้สึกของอาจารย์และนักศึกษา โดยแบ่งระดับปริมาณความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

11. ความต้องการในการใช้บริการ หมายถึง ความอยากได้หรือความประสงค์ที่จะให้ฝ่ายหอสมุดฯ จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นพบว่า ตนเองตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ หากคำตอบ ข้อเท็จจริง แก้ปัญหา หรือทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการในการใช้บริการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการของผู้ใช้ จึงมีหลากหลายและแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น เพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน เพื่อติดตามความก้าวหน้าใหม่ ๆ เพื่อการศึกษา เพื่อพัฒนาอาชีพ และเพื่อนันทนาการ เป็นต้น ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกเป็น 13 ประเภท ดังได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 1

12. ระดับความต้องการในการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

13. ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตนาดีในทางที่ดีที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของอาจารย์และนักศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกเป็น 13 ประเภทดังได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 1

14. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด