

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัยของนักศึกษาตลอดจนบุคลากรในคณะศิลปศาสตร์ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการของห้องสมุดได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการและความต้องการใช้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่างานบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมีปัญหาและมีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มากน้อยอย่างไร ซึ่งจะเป็นการดีที่จะนำผลการศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นผลให้การเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาโทและอาจารย์มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและศึกษาความต้องการ การของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีประชากรเป้าหมายทั้งหมด 230 คน แบ่งเป็น อาจารย์ภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์จำนวน 29 คน อาจารย์ภาควิชาสารัตถศึกษา 25 คน นักศึกษาปริญญาโทสาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ 21 คน สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม 130 คน และผู้ที่จบหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต 25 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 131 ชุด คิดเป็น 56.96%

### ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโทสาขาพัฒนามนุษย์และสังคมภาคสมทบ ซึ่งเห็นว่าห้องสมุดมีความเหมาะสมในการเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 8.30-16.30 น. และวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์เวลา 10.00-18.00 น.

### ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

1. ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอนพบว่า วารสารเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วิทยานิพนธ์/งานวิจัยสาขาวิชาที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารแต่ละสาขาวิชามีน้อย และวิทยานิพนธ์/งานวิจัยแต่ละสาขาวิชามีน้อย เหตุเพราะว่าห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์เป็นห้องสมุดเฉพาะด้าน มีวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอนในหมวดภาษาศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์ที่เก่าล้าสมัย และมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโทที่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลในเชิงลึก และขาดการ

สนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาวารสาร วิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่ต้องการและตามสาขาวิชาที่เรียน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ควรมีงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาหนังสือ วารสาร งานวิจัยและวิทยานิพนธ์แต่ละสาขาวิชาที่หลากหลายและทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีเวลาจำกัดในการค้นหา

2. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์พบว่า จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้ามีน้อย ห้องสมุดมีขนาดคับแคบ ที่ตั้งห้องสมุดไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และการจัดห้อง/การวางชั้นหนังสือหรือสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุดไม่สะดวก เหตุเพราะว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโทซึ่งว่างจากการเรียนก็จะเข้าห้องสมุดในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดที่มีขนาดคับแคบอยู่แล้วเพิ่มความแออัดยิ่งขึ้น ซึ่งขนาดของห้องสมุดในปัจจุบันนี้ไม่อาจขยับขยายมุมเพื่อจัด โต๊ะและเก้าอี้เพิ่มเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ควรขยายห้องสมุดให้กว้างขวาง และเพิ่มจำนวน โต๊ะและเก้าอี้ให้มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ไม่ควรเป็นทางผ่านเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสงบภายในห้องสมุดจะได้มีบรรยากาศที่ถ่ายเทและปลอดโปร่ง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุดพบว่า การให้คำแนะนำและคำปรึกษา จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้ บริการ และความรวดเร็วในการค้นคว้าหนังสือของเจ้าหน้าที่ เหตุเพราะว่าคณะศิลปศาสตร์ใช้นโยบายแบบรวมศูนย์ เจ้าหน้าที่หนึ่งคนปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานหนึ่งหน่วย ประกอบกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีความรู้พื้นฐานด้านบรรณารักษศาสตร์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการดีแล้ว อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าควรจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจวิธีการสืบค้นของเครื่องมือช่วยค้นเพิ่มเติม

4. ด้านบริการพบว่าความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ให้ยืม น้อยไป เหตุเพราะว่าเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 8.30-16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาราชการผู้ใช้บริการส่วนมากจะเป็นอาจารย์และนักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ ส่วนนักศึกษาปริญญาโทภาคสมทบใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์ที่เปิดให้บริการเวลา 10.00-18.00 น. ซึ่งไม่เพียงพอ กับความต้องการเพราะเป็นช่วงเวลาที่เข้าเรียน และการเรียนในห้องเรียนอย่างเดียวไม่เพียงพอ

ข้อมูลข่าวสารที่ควรได้รับ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุด โดยเฉพาะการศึกษา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นทางช่วยอีกทางหนึ่งที่ก้าวทันโลกปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพเพื่อบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อมโยงมาจากหอสมุดคุณหญิงหลง ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพรีนเตอร์บริการเพื่อแก้ปัญหาวัสดุการอ่านที่มีจำนวนน้อย

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์พบว่า ต้องการบริการให้การศึกษาในการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการพรีนเตอร์ บริการถ่ายเอกสาร เหตุเพราะว่าในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะคณะศิลปศาสตร์ที่เน้นงานวิจัยและบัณฑิตศึกษาคควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ แบบไม่มีเขตจำกัด