

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้นำเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนของประชากรเป้าหมาย (Sample Size)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ ประเภทอายุ การศึกษาเป็นต้น
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรายชื่อและโดยภาพรวม
5. ข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยจำแนกรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังตาราง 1 – ตาราง 2

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=98)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	21.4
หญิง	77	78.6
อายุ		
20-25 ปี	23	23.5
26-30 ปี	31	31.6
31-35 ปี	17	17.3
36-40 ปี	12	12.2
41 ปีขึ้นไป	15	15.3
สถานะ		
นักศึกษาปริญญาโทพัฒนามนุษย์และสังคม	63	64.3
นักศึกษาปริญญาโทภาษาศาสตร์ประยุกต์	14	14.3
ผู้ที่จบหลักสูตรภาษาศาสตร์ประยุกต์	21	21.4
ภาค		
ภาคปกติ	43	43.9
ภาคสมทบ	55	56.1
ระยะเวลาเป็นนักศึกษา		
ไม่ถึง 1 ปี	40	40.8
1-2 ปี	44	44.9
3-4 ปี	7	7.1
7 ปีขึ้นไป	3	3.1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=98)	ร้อยละ
5-6 ปี	3	3.1
ไม่ตอบ	1	1.0
รวม	98	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 เพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 มีอายุส่วนใหญ่ 26-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาอายุ 20-25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยสถานะส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาเป็นผู้ที่จบหลักสูตรสาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ภาคสมทบ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาอยู่ภาคปกติ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และระยะเวลาเป็นนักศึกษาหรือผู้ที่จบหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมาแล้ว ส่วนใหญ่ 1-2 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ตามลำดับ

=

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ที่ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=33)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	18.2
หญิง	27	81.8
การศึกษา		
ปริญญาตรี	3	9.1
ปริญญาโท	22	66.7
ปริญญาเอก	8	24.2
สังกัดภาควิชา		
สารัตถศึกษา	7	21.2
ภาษาและภาษาศาสตร์	26	78.8
ระยะเวลาเป็นบุคลากร		
ไม่ถึง 1 ปี	1	3.0
1-5 ปี	7	21.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=33)	ร้อยละ
6-10 ปี	6	18.2
มากกว่า 10 ปี	19	57.6
สอนระดับชั้น		
ปริญญาตรี	33	100.0
ปริญญาโท	16	48.5

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 เพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 มีการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อยู่สังกัดส่วนใหญ่ภาคภาษาและภาษาศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาสังกัดภาควิชาสารัตถศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เป็นบุคลากรส่วนใหญ่มาแล้วมากกว่า 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาเป็นบุคลากรมาแล้ว 1-5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และส่วนใหญ่สอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาสอนระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

2. ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละสภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=131)	ร้อยละ
เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 8.30-16.30 น.		
เหมาะสม	81	61.8
ไม่เหมาะสม	50	38.2
เปิดให้บริการวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์เวลา 10.00-18.00 น.		
เหมาะสม	108	82.4
ไม่เหมาะสม	23	17.6

ตาราง 3 (ต่อ)

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=131)	ร้อยละ
ความถี่ที่ใช้		
ทุกวัน	6	4.6
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	45	34.4
1 ครั้ง/สัปดาห์	25	19.1
2-3 ครั้ง/เดือน	30	22.9
1 ครั้ง/เดือน	11	8.4
ไม่เคยเข้าใช้เลย	7	5.3
อื่นๆ	7	5.3
ช่วงเวลาที่ใช้		
08.30-11.00 น.	10	7.6
11.00-13.00 น.	27	20.6
13.00-16.00 น.	50	38.2
16.00-18.00 น.	20	15.3
อื่นๆ	21	16.0
ไม่ตอบ	3	2.3
วัตถุประสงค์ที่ใช้		
ค้นหาหาความรู้ที่ตนเองสนใจ	73	55.7
ค้นหาหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน	108	82.4
ค้นหาหาความรู้เพื่อการวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ	83	63.4
อื่นๆ	12	9.2
วิธีการค้นหาข้อมูล		
ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น	55	42.0
สอบถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	105	80.2
สอบถามจากเพื่อนซึ่งเคยใช้บริการมาก่อน	47	35.9
สุ่มค้นหาตามชั้น	74	56.5
อื่นๆ	4	3.1
ผลการค้นหาข้อมูล		
ได้ทุกครั้ง	22	16.8
ส่วนมากได้	61	46.6
ได้บ้างไม่ได้บ้าง	42	32.1

สภาพการให้บริการ	จำนวน (N=131)	ร้อยละ
ส่วนมากไม่ได้	1	.8
อื่นๆ	4	3.1
ไม่ตอบ	1	0.8
วัสดุการอ่านที่ใช้		
ตำราเรียน	65	49.6
วิทยานิพนธ์/งานวิจัย	55	42.0
วารสาร	7	5.3
อื่นๆ	4	3.1
แรงจูงใจที่เข้าใช้		
ค้นคว้าหาเอกสารประกอบการเรียนการสอน	102	77.9
ต้องการศึกษาเรื่องที่น่าสนใจเป็นพิเศษ	81	61.8
บรรยากาศในห้องสมุดน่าเข้าใช้บริการ	38	29.0
ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	44	33.6
อื่นๆ	21	16.0
วัตถุประสงค์ที่ใช้หนังสือและสื่อ		
ประกอบการเรียนการสอน	101	77.1
เตรียมตัวสอบ/ใช้ออกข้อสอบ	35	26.7
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม	85	64.9
อื่นๆ	18	13.7

จากตาราง 3 พบว่า สภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ที่เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการคิดว่าเหมาะสม จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคิดว่าไม่เหมาะสม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ส่วนเปิดให้บริการวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น. ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาคิดว่าไม่เหมาะสม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

ความถี่ที่ใช้บริการส่วนใหญ่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา 2-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ซึ่งช่วงเวลาส่วนใหญ่เป็นช่วง 13.00-16.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 11.00-13.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียนการสอน

จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาค้นคว้าหาความรู้เพื่อการวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4

วิธีการค้นหาหนังสือหรือวัสดุเพื่อการสอนส่วนใหญ่สอบถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาสุ่มค้นหาตามชั้น จำนวน 74 คิดเป็นร้อยละ 56.5 ซึ่งผลการค้นหาข้อมูลส่วนใหญ่ได้ส่วนมาก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาได้บ้าง ไม่ได้บ้าง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 โดยวัสดุการอ่านที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นตำราเรียน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาเป็นวิทยานิพนธ์/งานวิจัย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

แรงจูงใจที่ทำให้ใช้บริการส่วนใหญ่จะค้นคว้าหาเอกสารประกอบการเรียนการสอน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาต้องการศึกษาเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และใช้หนังสือหรือสื่อการสอนเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ประกอบการเรียนการสอน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมาศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 ตามลำดับ

3. ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขต หาดใหญ่ ในรายชื่อ รายด้านและโดยภาพรวม ผลการศึกษารูปได้ ดังตาราง 4 – ตาราง 8

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน

ปัญหาด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. หนังสือเก่าและล้าสมัย	3.27	0.78	ปานกลาง
2. หนังสือที่ท่านต้องการเรียนหรือสอนไม่มีในห้องสมุด	3.34	0.95	ปานกลาง
3. ความหลากหลายของหนังสือในสาขาวิชาที่ท่านเรียนหรือสอนอยู่ในขณะนี้	3.21	0.89	ปานกลาง
4. จำนวนเล่มของหนังสือในสาขาวิชาที่ท่านเรียนหรือสอนที่ชื่อเดียวกันมีน้อยฉบับ (Copy)	3.32	0.91	ปานกลาง
5. วิทยานิพนธ์/งานวิจัยแต่ละสาขาวิชามีน้อย	3.56	0.99	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัญหาด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน	\bar{X}	SD	ระดับ
6. วิทยานิพนธ์/งานวิจัยสาขาวิชาที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด	3.59	0.96	มาก
7. วารสารแต่ละสาขาวิชามีน้อย	3.56	0.94	มาก
8. วารสารเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด	3.60	1.00	มาก
9. เทป ซีดี วีดีโอ ในสาขาวิชา Copy น้อย	3.18	0.92	ปานกลาง
10. เทป ซีดี วีดีโอ ไม่มีคุณภาพ (Copy ไม่ดี)	3.01	0.94	ปานกลาง
รวม	3.36	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า วารสารเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วิทยานิพนธ์/งานวิจัยสาขาวิชาที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารแต่ละสาขาวิชามีน้อย และวิทยานิพนธ์/งานวิจัยแต่ละสาขาวิชามีน้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 3.59 3.56 3.56 ตามลำดับ

=

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตภาคใหญ่ ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ

ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	2.81	1.05	ปานกลาง
2. สถานที่คับแคบ	3.35	1.11	ปานกลาง
3. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้ามีน้อย	3.39	1.09	ปานกลาง
4. มีคนเดินผ่านเข้าออกรบกวนผู้ใช้บริการ	2.69	0.99	ปานกลาง
5. แสงสว่างไม่เพียงพอ	2.44	1.05	น้อย
6. อากาศถ่ายเทไม่ดี	2.60	1.07	ปานกลาง
7. การจัดห้อง/การวางชั้นหนังสือหรือสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด	2.76	0.94	ปานกลาง
8. การหยิบหนังสือจากชั้นวางหนังสือและสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด	2.76	0.98	ปานกลาง

ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ	\bar{X}	SD	ระดับ
9. เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยค้นหาหนังสือมีจำนวนน้อย	3.15	1.03	ปานกลาง
10. การให้บริการห้อง Study Room	2.68	1.10	ปานกลาง
รวม	2.86	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์และอื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า จำนวนโต๊ะ/เก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้ามีน้อย ห้องมีขนาดคับแคบ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยค้นหา หนังสือมีจำนวนน้อย ที่ตั้งของห้องสมุดไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และการจัดห้อง/การวางชั้นหนังสือหรือสื่อการเรียนการสอนในห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 3.35 3.15 2.81 2.76 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.30	1.49	น้อย
2. การอยู่ประจำห้องของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.49	1.28	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพูดคุยเสียงดัง	2.07	1.02	น้อย
4. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.10	1.34	น้อย
5. การยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.22	1.45	น้อย
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการ	2.61	1.13	ปานกลาง
7. ความรวดเร็วในการค้นคว้าหนังสือของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.56	1.29	ปานกลาง
8. ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.47	1.51	น้อย
9. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.66	1.41	ปานกลาง

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X}	SD	ระดับ
10. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสมุด	2.58	1.44	ปานกลาง
รวม	2.41	1.16	น้อย

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า การให้คำแนะนำและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเกี่ยวกับความสะอาดของห้องสมุด และความรวดเร็วในการคืนคว่ำหนังสือของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 2.61 2.58 2.56 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านบริการ

ปัญหาด้านบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด	2.87	1.19	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ	2.73	1.25	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ	2.53	1.29	ปานกลาง
4. การให้บริการหนังสือจอง	2.62	1.19	ปานกลาง
5. จำนวนหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป	2.78	1.25	ปานกลาง
6. ไม่มีระบบในการสืบค้น	2.64	1.14	ปานกลาง
7. ค้นหาข้อมูลยากลำบาก	2.62	1.08	ปานกลาง
8. การให้บริการตอบคำถามและค้นคว้า	2.68	1.14	ปานกลาง
9. ความถูกต้องในการให้บริการ	2.56	1.15	ปานกลาง
10. การจัดเรียงหนังสือหรือสื่อการเรียนการสอนสับสน ไม่อยู่ตรงตามชั้น	2.50	1.02	ปานกลาง
รวม	2.65	0.93	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ด้านบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ให้ยืมน้อยไป ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ การให้บริการตอบคำถามและค้นคว้า และไม่มีระบบในการสืบค้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 2.78 2.73 2.68 2.64 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัญหา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน	3.36	0.67	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่ครุภัณฑ์และอื่นๆ	2.86	0.76	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	2.41	1.16	น้อย
ด้านบริการ	2.65	0.93	ปานกลาง
รวม	2.82	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ครุภัณฑ์และอื่นๆ และด้านบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 2.86 2.65 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ตามลำดับ

4. ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรายชื่อและโดยภาพรวม ผลการศึกษารูปได้ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่

ลักษณะความต้องการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. บริการพรินเตอร์	3.69	1.31	มาก
2. บริการถ่ายเอกสาร	3.65	1.28	มาก
3. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	3.60	1.17	มาก
4. บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery)	3.40	1.12	ปานกลาง
5. บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	3.69	1.22	มาก
6. บริการให้การศึกษาผู้ใช้ในการค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.73	1.14	มาก
7. บริการ Wireless Access Point	3.62	1.21	มาก
8. บริการข่าวออนไลน์ผ่านเว็บเพจห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์	3.48	1.15	ปานกลาง
9. บริการแหล่งข้อมูลวิชาการผ่านเว็บเพจห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์	3.56	1.11	มาก
10. บริการตอบคำถามผ่านเว็บเพจห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์	3.40	1.16	ปานกลาง
รวม	3.58	1.00	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า บริการให้การศึกษาผู้ใช้ในการค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ บริการพรินเตอร์ บริการถ่ายเอกสาร บริการ Wireless Access Point บริการรวบรวมบรรณานุกรม และบริการแหล่งข้อมูลวิชาการผ่านเว็บเพจห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 3.69 3.69 3.65 3.62 3.60 3.56 ตามลำดับ

5. ลักษณะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในด้านต่างๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน		
1. ควรมีหนังสือ วารสารที่หลากหลายและทันสมัย	57	53.58
2. เพิ่มหนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์แต่ละสาขา	52	48.88
3. ควรมีงานวิจัย วิทยานิพนธ์ใหม่ๆ ทันสมัย	46	43.24
4. หนังสือ ตำราสาขาพัฒนามนุษย์และสังคมควรมีซ้ำเล่มละ 5 ฉบับ	15	14.1
5. งานวิจัยด้านการสอนสาขาภาษาศาสตร์ควรมีซ้ำเล่มละ 3 ฉบับ	12	11.28
6. หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ๆ	5	4.7
7. สาขาภาษาจีน	3	2.82
8. สาขาเทคโนโลยี มนุษย์วิทยา สังคมวิทยา สิ่งแวดล้อม สารสนเทศ ศึกษาศาสตร์ จิตวิทยา บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การท่องเที่ยว	1	0.94
ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์		
1. กว้างขวางไม่คับแคบ	61	57.34
2. ควรเงียบสงบ	29	27.26
3. เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้	23	21.62
4. เพิ่มคอมพิวเตอร์ใหม่และมีคุณภาพ	17	15.98
5. เหมือนปัจจุบันดีแล้วเพราะอบอุ่นเป็นกันเอง	15	14.1
6. อากาศถ่ายเทไม่ดี	11	10.34
7. ที่ตั้งห้องสมุดไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	10	9.4
8. แสงสว่างไม่เพียงพอ	3	2.82
ด้านระเบียบและบริการ		
1. มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	32	30.08
2. บริการพรินเตอร์	25	23.5
3. บริการถ่ายเอกสาร	23	21.62

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
4. อินเทอร์เน็ต (internet)	15	14.1
5. ควรเปิดให้บริการกับบุคคลทั่วไป	11	10.34
6. ขยายเวลาให้บริการเพิ่มมากขึ้น	10	9.4
7. บริการยืม-คืนระหว่างมหาวิทยาลัย	9	8.46
8. บริการน้ำดื่มและมีมุมกาแฟ	7	6.58
9. ขยายเวลาในการยืม	1	0.94
ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด		
1. มีความเต็มใจและยินดีให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	71	66.74
2. คืออยู่แล้วเพราะมีมนุษยสัมพันธ์ บริการดีเป็นกันเอง	33	31.02
3. เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	13	12.22
4. ต้องการให้จัดระบบห้องสมุดให้ค้นหาง่าย	1	0.94

จากตาราง 10 พบว่า มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเป็น 4 ด้านด้วยกันคือ

ด้านวัสดุการอ่านและสื่อการเรียนการสอน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีหนังสือ วารสารที่หลากหลายและทันสมัยร้อยละ 53.58 รองลงมาผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าควรเพิ่มหนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์แต่ละสาขาร้อยละ 48.88 และผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าควรมีงานวิจัย วิทยานิพนธ์ใหม่ๆ ทันสมัยร้อยละ 43.24

ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรกว้างขวางไม่คับแคบร้อยละ 57.34 รองลงมาผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเงียบสงบร้อยละ 27.26 และผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มโต๊ะและเก้าอี้ร้อยละ 21.62

ด้านระเบียบและบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ร้อยละ 30.08 รองลงมาผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าควรมีบริการพรินเตอร์ร้อยละ 23.5 และผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าควรมีบริการถ่ายเอกสารร้อยละ 21.62

ด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าต้องการเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีความเต็มใจและยินดีให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีร้อยละ 66.74 รองลงมาผู้ใช้บริการบอกว่าคืออยู่แล้วเพราะมีมนุษยสัมพันธ์ บริการดีเป็นกันเองร้อยละ 31.02 และผู้ใช้บริการเสนอแนะว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดร้อยละ 12.22

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดศึกษาเพิ่มเติมด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนดูงานกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ เป็นการพัฒนาห้องสมุดที่มีอยู่ให้ดียิ่งๆ ขึ้น การใช้หรือมีทรัพย์สินก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าที่สุดโดยไม่ซ้ำซ้อนกับงานหอสมุดกลาง ควรมีคณะกรรมการห้องสมุดซึ่งมาจาก 2 ภาควิชาและมีผู้บริหารระดับคณะเป็นประธาน โดยทำงานด้านการดูแลการจัดซื้อสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ หรือเพื่อช่วยคิดระบบบริการต่างๆ ในห้องสมุด มีการประชาสัมพันธ์หรือสำรวจความต้องการสั่งซื้อสื่อ/หนังสืออย่างสม่ำเสมอแล้วดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่อย่างเป็นรูปธรรมให้ได้มากที่สุด