

John F. Kennedy Library's Circulation Service: Users' Satisfaction

Anchalee Klamphet¹, Woranuch Usanakorn² and Niramit Yordkleng³

¹M.A. (Library and Information Science), Librarian,

E-mail : kancha@bunga.pn.psu.ac.th

²M.A. (Library Science), Librarian,

³B.A. (Library Science), Assistant Librarian,

John F. Kennedy Library, Office of Academic Services, Prince of Songkla University

Abstract

This research aimed to examine basic information in using circulation services and compare levels of the library users' satisfaction in using circulation services and to collect suggestions for circulation services improvement and development. The sample were 378 lecturers, undergraduate students and graduate students, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and F-test. The findings revealed that 1) Most of users were undergraduate students, frequency of using library was 5 times/week, peak time of using the library was 12.00-16.30 p.m.. The users knew about circulation and concerning services the most in book circulation service and they knew about the circulation services regulations the most in the amount of books, periodicals and audio-visuals for loan. The book circulation service was the most users' satisfaction among ten services of circulation and concerning services. 2) The overall library users' satisfaction in using the circulation services were at moderate level. The most satisfied service was the circulation staffs. In comparison, the different status of library users' satisfaction; the results were at .01 level of statistically significance. 3) The library users' suggestions for the service improvement and development were in 3 main aspects : the circulation and concerning services, the circulation services regulations and the circulation staffs.

Keywords : circulation services, John F. Kennedy library, library services,
information services, users' satisfaction

การบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อัญชลี กกล้าเพชร¹, วรณัฐ อุษณกร² และนิรมิตร ยอดเกลี้ยง³

¹ศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) บรรณารักษ์

E-mail : kancha@bunga.pn.psu.ac.th

²ศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) บรรณารักษ์

³ศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) พนักงานห้องสมุด

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 378 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 5 ครั้ง ในช่วงเวลา 12.00-16.30 น. รับทราบเกี่ยวกับบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้องด้านบริการยืม-คืนหนังสือ และรับทราบเกี่ยวกับระเบียบการยืม-คืนด้านจำนวนหนังสือ วารสาร และสื่อทัศนวัสดุที่สามารถยืมได้ บริการยืม-คืน และบริการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศทุกด้านในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน ผลการเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้านบริการยืม-คืน และบริการที่เกี่ยวข้อง ระเบียบการยืม-คืน และบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน

คำสำคัญ : บริการยืม-คืน, บริการจ่าย-รับ, การบริการของห้องสมุด, บริการสารสนเทศ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

บทนำ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ทำหน้าที่รวบรวมทรัพยากรการเรียนรู้ และให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยจึงต้องจัดหา จัดระบบ และแพร่กระจาย สารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังต้องมี บุคลากรในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ- ศาสตร์ ตลอดจนสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มา ดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่าง ง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันเวลา (รุจิรา เหลืองอุบล, 2544; นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2545; สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547)

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด (Ranganathan, 1966) และถือเป็นคตินิยมของการ ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการปฏิบัติงานของบุคคลหรือองค์กรโดย มุ่งถึงประโยชน์ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความ เสมอภาค ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนั้นบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ จึงต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยการจัดบริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการจอง บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า บริการให้การศึกษแก่ผู้ใช้ เป็นต้น เพื่อ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและเรียกใช้ทรัพยากร สารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาและจัดระบบไว้ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งมีการประเมินความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพ คุณภาพ หรือความสำเร็จ ในการบริการของห้องสมุด เพื่อนำผลการประเมินมา ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (Hemon and Calvert, 1996; Nitecki, 1996)

สืบเนื่องมาจากผลของความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีและการทะลักทะลายนของสารสนเทศ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นบริการ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ได้ผ่าน ขั้นตอนจากงานวิเคราะห์และจัดทำรายการสืบค้นมา เรียบร้อยแล้ว นับเป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดที่ต้อง ดิดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และเป็นบริการ ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด (จารุณีย์ วรรณสิทธิ์, 2539) ดังนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่ จึงต้องให้ความสำคัญกับ บริการนี้มาก เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ สถิติในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศเป็น ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการของห้องสมุด (วิไลย์ อัครคิซยา, 2534; นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2545)

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี เป็นแหล่ง บริการสารสนเทศที่สำคัญของมหาวิทยาลัย มุ่งให้บริการ สารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี ได้จัดบริการยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยทำ หน้าที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ บริการต่ออายุการยืม บริการหนังสือสำรอง บริการจอง หนังสือและโสตทัศนวัสดุ บริการแนะนำทรัพยากร สารสนเทศใหม่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการรับฝาก ของ บริการจองห้องประชุมกลุ่ม และห้องบัณฑิตศึกษา นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งอยู่ในขอบเขตงาน

ยืม-คืน ได้แก่ การจัดการฐานข้อมูลสมาชิก การปรับ และการทวงหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุเกินกำหนดส่ง การจัดเก็บสถิติ การสำรวจหนี้สิน ตลอดจนอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด

จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ด้านบริการยืม-คืน ระเบียบการยืม-คืน และบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน เพื่อให้ทราบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เพื่อนำผลการศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มาใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ในระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2546

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

บริการยืม-คืน หรือบริการจ่าย-รับ หมายถึง บริการพื้นฐานของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนและต่ออายุการยืมหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ บริการแนะนำหนังสือและโสตทัศนวัสดุใหม่ บริการทำบัตรสมาชิก บริการรับฝากของและบริการจองห้องประชุมกลุ่มและห้องบัณฑิตศึกษา

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ที่จัดเก็บและบริการในหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผู้ใช้บริการสามารถยืมใช้ภายในห้องสมุด หรือยืมออกนอกห้องสมุดได้ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เรื่อง การบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

ระเบียบการยืม-คืน หมายถึง ระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในการใช้บริการยืม-คืน ประกอบด้วย สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศ อัตราค่าปรับการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด อัตราค่าชดใช้ทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย อัตราค่าปรับบัตรสมาชิกห้องสมุดสูญหาย และยังคงครอบคลุมถึงข้อปฏิบัติในการจองหนังสือโสตทัศนวัสดุ และการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน หมายถึง บรรณารักษ์ วิชาชีพ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่มี ความรู้ทางวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ พิมพ์ดีด เป็นต้น ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืน บริการต่ออายุการยืม บริการจอง บริการทำบัตรสมาชิก ตลอดจน บริการอื่น ๆ ในขอบเขตงานยืม-คืน

วิธีการวิจัย

1. กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี จำนวน 7,200 คน ศึกษาผู้มาใช้บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2546 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967, 185) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คิดขนาดความคลาดเคลื่อน เป็นร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 378 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 20 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 324 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 34 คน

2. กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง ระเบียบการยืม-คืน และบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และข้อเสนอแนะ

อื่น ๆ ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของเครื่องมือโดยขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสาร-สนเทศศาสตร์ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 มีการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเพื่อหาคุณภาพในด้านความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามได้ค่าความเชื่อมั่น .9604

4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง 378 คน ที่มาใช้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2546 แบบสอบถามที่ได้รับคืนมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 368 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.35

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ และหาค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศทุกด้าน ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง เถลถายและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ข้อมูลพื้นฐานในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยอาจารย์ 20 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 314 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43, 85.33 และ 9.24 ตามลำดับ โดยเข้าใช้ห้องสมุด สัปดาห์ละ 5 ครั้ง มากที่สุด รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 6 - 10 ครั้ง และสัปดาห์ละ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.26, 21.20 และ 16.58 ตามลำดับ รับทราบเกี่ยวกับบริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือ บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และบริการยืม-คืนวารสาร คิดเป็นร้อยละ 100, 99.18 และ 97.83 ตามลำดับ และรับทราบเกี่ยวกับจำนวนหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุที่สามารถยืมได้มากที่สุด รองลงมาคือ จำนวนวันในการยืม และข้อปฏิบัติในการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 93.75, 92.66 และ 91.85 ตามลำดับ สำหรับบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 บริการ ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการยืม-คืนหนังสือ รองลงมาคือ บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ และบริการรับฝากของ คิดเป็นร้อยละ 47.28, 20.65 และ 10.33 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 ความพึงพอใจด้านบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (3.54) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องบริการยืม-คืนหนังสือ (3.98) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องบริการหนังสือสำรอง (3.19) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 และ 3.76) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องบริการยืม-คืนหนังสือ (4.45 และ 4.41) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องบริการหนังสือสำรอง (3.65 และ 3.18) นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

(3.49) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องบริการยืม-คืนหนังสือ (3.90) เช่นเดียวกันและพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องบริการจองห้องประชุมกลุ่มและห้องบัณฑิตศึกษา (3.12)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านนี้ของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ประเภท พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (4.04) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (3.76) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี (3.49) (ตาราง 1)

2.2 ความพึงพอใจด้านระเบียบการยืม-คืน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (3.25) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องสิทธิการยืมหนังสือทั่วไป (3.92) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องอัตราค่าชดใช้วิดิทัศน์สูญหาย (2.98) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก (3.55) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องสิทธิการยืมหนังสือทั่วไป (4.35) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องอัตราค่าบริการคืนโสตทัศนวัสดุ และหนังสือสำรองเกินกำหนด และผู้ใช้สามารถรับบัตรสมาชิกห้องสมุดภายใน 5 วันทำการหลังจากการติดต่อขอทำบัตรในระดับคะแนนเท่ากัน (3.25) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.22) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องสิทธิการยืมหนังสือทั่วไป (3.87) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องอัตราค่าชดใช้วิดิทัศน์สูญหาย (2.95) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (3.33) โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องอัตราค่าบริการคืนหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และวารสารล่วงเวลาเกินกำหนด (4.21) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องสิทธิการยืมวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย (2.47)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านนี้ของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ประเภท พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด (3.55) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (3.33) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี (3.22) (ตาราง 2)

ตาราง 1 ความพึงพอใจด้านบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง

บริการยืม-คืน และบริการที่เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี			นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. บริการยืม - คืนหนังสือ	4.45	.61	มาก	3.90	.81	มาก	4.41	.74	มาก	3.98	.81	มาก
2. บริการยืม - คืนวารสาร	4.25	.64	มาก	3.53	.87	มาก	4.00	.89	มาก	3.61	.88	มาก
3. บริการยืม - คืน โสตทัศนวัสดุ	4.30	.66	มาก	3.62	.96	มาก	3.85	1.11	มาก	3.68	.97	มาก
4. บริการต่ออายุการยืมหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ	4.32	.67	มาก	3.45	.94	ปาน กลาง	3.94	.92	มาก	3.54	.95	มาก
5. บริการจองหนังสือทั่วไปและ โสตทัศนวัสดุ	4.05	.71	มาก	3.40	.90	ปาน กลาง	3.74	1.16	มาก	3.46	.94	ปาน กลาง
6. บริการหนังสือสำรอง	3.65	.61	มาก	3.17	.93	ปาน กลาง	3.18	1.21	ปาน กลาง	3.19	.95	ปาน กลาง
7. บริการทำบัตรสมาชิก ห้องสมุด	4.42	.69	มาก	3.63	.89	มาก	3.85	.91	มาก	3.69	.90	มาก
8. บริการแนะนำหนังสือและ โสตทัศนวัสดุใหม่	3.95	.69	มาก	3.40	.96	ปาน กลาง	3.62	1.10	มาก	3.45	.96	ปาน กลาง
9. บริการรับฝากของ	3.84	.69	มาก	3.67	.96	มาก	3.91	1.03	มาก	3.70	.95	มาก
10. บริการจองห้องประชุมกลุ่ม และห้องบัณฑิตศึกษา	3.74	.73	มาก	3.12	.91	ปาน กลาง	3.59	1.29	มาก	3.20	.96	ปาน กลาง
รวม	4.04	.52	มาก	3.49	.61	ปาน กลาง	3.76	.71	มาก	3.54	.63	มาก

2.3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (3.64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ (3.94) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยืม-คืนวารสาร (3.34) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ให้บริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (4.34 3.56 และ 4.01) โดยอาจารย์มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

ยืม-คืนหนังสือ และความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ ในระดับคะแนนเท่ากัน (4.50) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม-คืนวารสาร (4.15) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ (3.86) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยืม-คืนวารสาร (3.24) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม-คืนวารสาร (4.44) และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง

การแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม-คืนวารสาร (3.62)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านนี้ของผู้ใช้บริการทั้ง 3 ประเภท พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุด (4.34) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (4.01) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี (3.56) (ตาราง 3)

2.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (3.45) โดยอาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 และ 3.65) ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.40) (ตาราง 4)

การเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้านของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้านของผู้ใช้บริการรายกลุ่ม พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตาราง 5-6)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

3.1 ด้านบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง

3.1.1) ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการทราบทั่วกันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจัดทำป้ายคำแนะนำบริการต่าง ๆ ให้ละเอียด ชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตามได้

3.1.2) ควรมีระบบการยืมด้วยตนเองอัตโนมัติ และสามารถคืนหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุได้ตลอดเวลา

3.1.3) ควรได้รับบัตรสมาชิกห้องสมุดที่ทำใหม่ภายใน 3 วันทำการ มีการออกแบบบัตรให้ทันสมัย ใช้งานได้นาน และควรเป็นบัตรเดียวกับบัตรนักศึกษา บัตรข้าราชการ/พนักงาน

3.2 ด้านระเบียบการยืม-คืน

3.2.1) ควรประชาสัมพันธ์กฎระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของห้องสมุด ให้ผู้ใช้บริการทราบทั่วกันอย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

3.2.2) ควรเพิ่มจำนวน ระยะเวลาในการยืมงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร และหนังสือสำรองให้มากขึ้น

3.2.3) ควรให้ต่ออายุการยืมหนังสือและโสตทัศนวัสดุได้แม้เกินกำหนดส่ง หากไม่มีผู้อื่นจอง โดยยืมติดต่อกันได้มากกว่า 2 ครั้ง และควรให้ต่ออายุการยืมงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และวารสารได้ด้วย

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน

3.3.1) ควรมีมุขนุยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

3.3.2) ควรมีความรู้ด้านกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

3.3.3) ควรตรงต่อเวลา และนั่งประจำเคาน์เตอร์บริการต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามลำดับดังนี้

ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านระเบียบการยืม-คืน

ระเบียบการยืม-คืน	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สิทธิการยืมหนังสือทั่วไป	4.35	.81	มาก	3.87	.90	มาก	4.09	.93	มาก	3.92	.91	มาก
2. สิทธิการยืมหนังสือสำรอง	3.90	1.02	มาก	3.36	.84	ปานกลาง	3.41	1.05	ปานกลาง	3.39	.87	ปานกลาง
3. สิทธิการยืมวิทยานิพนธ์และงานวิจัย	3.40	1.23	ปานกลาง	3.27	.96	ปานกลาง	2.47	1.19	น้อย	3.20	1.02	ปานกลาง
4. สิทธิการยืมวารสารล่วงหน้า	3.50	1.19	มาก	3.33	.93	ปานกลาง	2.79	1.12	ปานกลาง	3.29	.97	ปานกลาง
5. อัตราค่าปรับการคืนหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และวารสารล่วงหน้า เกินกำหนด	3.90	.85	มาก	3.58	1.06	มาก	4.21	.91	มาก	3.65	1.05	มาก
6. อัตราค่าปรับการคืนโสตทัศนวัสดุและหนังสือสำรองเกินกำหนด	3.25	1.07	มาก	3.00	1.09	ปานกลาง	3.09	1.29	ปานกลาง	3.02	1.10	ปานกลาง
7. อัตราค่าชดใช้หนังสือสูญหาย	3.45	1.10	ปานกลาง	3.27	.96	ปานกลาง	3.44	.99	ปานกลาง	3.30	.97	ปานกลาง
8. อัตราค่าชดใช้วิทยานิพนธ์และงานวิจัยสูญหาย	3.35	.99	ปานกลาง	3.01	.97	ปานกลาง	3.12	1.27	ปานกลาง	3.04	1.01	ปานกลาง
9. อัตราค่าชดใช้วารสารเล่มปลีสูญหาย	3.35	1.04	ปานกลาง	3.28	.99	ปานกลาง	3.21	.88	ปานกลาง	3.09	.94	ปานกลาง
10. อัตราค่าชดใช้วารสารเย็บเล่มสูญหาย	3.55	1.10	มาก	3.02	.97	ปานกลาง	3.32	.98	ปานกลาง	3.25	.99	ปานกลาง
11. อัตราค่าชดใช้วีดิทัศน์สูญหาย	3.30	1.17	ปานกลาง	2.95	.99	ปานกลาง	3.09	1.22	ปานกลาง	2.98	1.02	ปานกลาง
12. อัตราค่าชดใช้วัสดุบันทึกเสียงสูญหาย	3.53	1.35	มาก	3.13	.97	ปานกลาง	3.44	.99	ปานกลาง	3.18	.99	ปานกลาง
13. อัตราค่าชดใช้สไลด์แผ่นดิสก์ ซีดี-รอม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สูญหาย	3.50	1.10	มาก	3.17	.95	ปานกลาง	3.38	1.01	ปานกลาง	3.21	.97	ปานกลาง
14. อัตราค่าปรับบัตรสมาชิกห้องสมุดสูญหาย	3.37	1.07	ปานกลาง	3.24	1.01	ปานกลาง	3.42	.97	ปานกลาง	3.26	1.01	ปานกลาง

ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านระเบียบการยืม-คืน (ต่อ)

ระเบียบการยืม-คืน	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
15. จำนวนหนังสือและ โสตทัศนวัสดุที่สามารถจอง ผ่านการสืบค้นรายการ ออนไลน์	3.35	.93	ปาน กลาง	3.30	.91	ปาน กลาง	3.44	.99	ปาน กลาง	3.32	.91	ปาน กลาง
16. ผู้ใช้สามารถรับบัตรสมาชิก ห้องสมุดภายใน 5 วัน ทำการ หลังจากการติดต่อ ขอทำบัตร	3.25	1.33	ปาน กลาง	3.41	.95	ปาน กลาง	3.53	1.19	มาก	3.41	1.01	ปาน กลาง
รวม	3.55	.77	มาก	3.22	.66	ปาน กลาง	3.33	.72	ปาน กลาง	3.25	.87	ปาน กลาง

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน

บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความถูกต้องในการให้บริการ ยืม - คืนหนังสือ	4.25	.64	มาก	3.77	.97	มาก	4.18	.97	มาก	3.83	.97	มาก
2. ความถูกต้องในการให้บริการ ยืม - คืนวารสาร	4.25	.64	มาก	3.71	.91	มาก	4.12	.77	มาก	3.78	.90	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการ ยืม - คืนโสตทัศนวัสดุ	4.25	.64	มาก	3.75	.91	มาก	4.18	.83	มาก	3.82	.90	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ ยืม - คืนหนังสือ	4.50	.61	มาก ที่สุด	3.79	.94	มาก	4.38	.82	มาก	3.88	.94	มาก
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ ยืม - คืนวารสาร	4.48	.68	มาก	3.70	.92	มาก	4.26	.93	มาก	3.79	.94	มาก
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ ยืม - คืนโสตทัศนวัสดุ	4.50	.61	มาก ที่สุด	3.73	.93	มาก	4.18	.97	มาก	3.81	.94	มาก
7. การตรงต่อเวลาในการให้บริการ ยืม - คืนหนังสือ	4.40	.60	มาก	3.86	.84	มาก	4.41	.70	มาก	3.94	.84	มาก

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน (ต่อ)

บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8. การตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม - คินวารสาร	4.35	.67	มาก	3.77	.86	มาก	4.44	.79	มาก	3.87	.86	มาก
9. การตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม - คินโสตทัศนวัสดุ	4.40	.59	มาก	3.76	.86	มาก	4.32	.73	มาก	3.85	.86	มาก
10. ความกระตือรือร้นในการให้บริการยืม - คินหนังสือ	4.25	.79	มาก	3.53	1.02	มาก	3.91	1.16	มาก	3.60	1.04	มาก
11. ความกระตือรือร้นในการให้บริการยืม - คินวารสาร	4.35	.67	มาก	3.44	1.00	ปานกลาง	3.91	1.20	มาก	3.53	1.03	มาก
12. ความกระตือรือร้นในการให้บริการยืม - คินโสตทัศนวัสดุ	4.40	.68	มาก	3.50	1.00	มาก	3.94	1.14	มาก	3.59	1.02	มาก
13. การสื่อสารกับผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินหนังสือ	4.40	.68	มาก	3.41	1.09	ปานกลาง	3.74	1.14	มาก	3.49	1.10	ปานกลาง
14. การสื่อสารกับผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินวารสาร	4.20	.70	มาก	3.35	1.01	ปานกลาง	3.65	1.10	มาก	3.43	1.02	ปานกลาง
15. การสื่อสารกับผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินโสตทัศนวัสดุ	4.40	.68	มาก	3.45	1.04	ปานกลาง	3.94	1.04	มาก	3.55	1.05	มาก
16. การแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินหนังสือ	4.20	.89	มาก	3.42	1.01	ปานกลาง	3.79	1.10	มาก	3.50	1.03	มาก
17. การแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินวารสาร	4.15	.88	มาก	3.31	1.01	ปานกลาง	3.62	1.07	มาก	3.38	1.03	ปานกลาง
18. การแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินโสตทัศนวัสดุ	4.45	.69	มาก	3.39	1.05	ปานกลาง	3.76	1.16	มาก	3.48	1.07	ปานกลาง
19. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินหนังสือ	4.40	.88	มาก	3.34	1.15	ปานกลาง	3.68	1.07	มาก	3.43	1.15	ปานกลาง
20. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินวารสาร	4.30	.87	มาก	3.24	1.07	ปานกลาง	3.74	1.05	มาก	3.34	1.09	ปานกลาง
21. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ยืม - คินโสตทัศนวัสดุ	4.40	.82	มาก	3.45	1.07	ปานกลาง	3.71	1.06	มาก	3.52	1.08	มาก
รวม	4.34	.60	มาก	3.56	.76	มาก	4.01	.77	มาก	3.64	.78	มาก

ตาราง 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน

บริการยืม-คืนทุกด้าน	ความพึงพอใจ											
	อาจารย์			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง ระเบียบการยืม-คืน และบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน	3.97	.61	มาก	3.40	.58	ปานกลาง	3.65	.59	มาก	3.45	.60	ปานกลาง

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	6.115	3.058	8.919	.000
ภายในกลุ่ม	310	106.272	.343		
ทั้งหมด	312	112.388			

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน

สถานภาพ	อาจารย์	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
อาจารย์	-	.001*	.174
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	.001*	-	.078
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	.174	.078	-

1. ความพึงพอใจด้านบริการยืม-คืนและบริการที่เกี่ยวข้อง

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของอัญชลี กล้าเพชร (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการยืม-คืนทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการใช้บริการ นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้เพิ่มบริการใหม่ ๆ เช่น บริการจองหนังสือทั่วไปและโสตทัศนวัสดุ บริการต่ออายุการยืมหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยตนเอง

ทางการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) และทางการสืบค้นรายการทางเว็บ (WebPAC) บริการรับฝากของ เป็นต้น ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญโดยรวม ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไล อัครคิทยา (2534 ก) ที่พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับบริการยืม-คืนในระดับน้อย ส่วนข้าราชการ และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจัดเรียงความพึงพอใจตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดใน

เรื่องบริการยืม-คืนหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ พะมณี (2534) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือสูงกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะบริการยืม-คืนหนังสือเป็นบริการหลักของห้องสมุดต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการนี้ ประกอบกับห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการยืม-คืน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการยืม-คืนหนังสือ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการ สำหรับบริการหนังสือสำรอง เป็นรายการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะระยะเวลาในการยืมหนังสือสำรองมีจำกัด คือ 1 วัน หรือ 3 วัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความประสงค์ของอาจารย์ผู้สำรอง อีกทั้งค่าปรับการคืนหนังสือสำรองเกินกำหนดสูงกว่าหนังสือทั่วไป คือ วันละ 10 บาท ต่อรายการ

2. ความพึงพอใจด้านระเบียบการยืม-คืน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จาริญี วรรณสิทธิ์ (2539) ที่พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านระเบียบข้อบังคับในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของอัญชลี กล้าเพชร (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดได้มีการปรับเปลี่ยนเรื่องเวลาเปิดบริการโดยขยายเวลาเปิดบริการระหว่างเปิดภาคเรียน ในวันอาทิตย์ เวลา 09.00-17.00 น. และขยายเวลาเปิดบริการระหว่างเปิดภาคเรียนฤดูร้อน ในวันจันทร์-ศุกร์ จากเดิมเวลา 08.30-16.30 น. เป็นเวลา 08.30-17.30 น. ประกอบกับห้องสมุดได้อนุญาตให้ผู้ใช้บริการยืมวิทยานิพนธ์ งานวิจัย และวารสารฉบับล่วงเวลาออกนอกห้องสมุดได้ เมื่อจัดเรียงความพึงพอใจตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สิทธิการยืมหนังสือทั่วไป ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดได้เพิ่มสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับนักศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ยืมได้ 12 รายการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 22 รายการ อีกทั้งระยะเวลาในการยืมหนังสือทั่วไปสามารถยืมได้นานกว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น คือ อาจารย์ ยืมได้ 1 ภาคการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 7 วัน นอกจากนี้นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ฝึกสอนฝึกงาน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เขียนโครงการวิทยานิพนธ์ หรือข้าราชการที่กำลังทำวิจัย โดยมีหนังสือรับรองจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หรือหัวหน้าหน่วยงาน สามารถยืมหนังสือทั่วไปได้ 30 วัน สำหรับอัตราค่าชดใช้วิถีทัศน์สูญหาย เป็นรายการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดกำหนดอัตราค่าชดใช้วิถีทัศน์สูญหายไว้สูงเกินไป กล่าวคือ หากผู้ใช้บริการทำให้สูญหายต้องชดใช้ดัลบละ 500 บาท ประกอบกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศสูญหายมีหลายขั้นตอน คือ เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบรายการที่ผู้ใช้บริการแจ้งหายจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มการแจ้งหาย นอกจากนี้ระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดให้ผู้ใช้บริการไปคืนหารายการที่แจ้งหายมีเพียง 3 วัน หากค้นหาไม่พบจะต้องชดใช้ตามจำนวนเงินดังกล่าว

3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของอัญชลี กล้าเพชร (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาชีพและกึ่งวิชาชีพ มีความพร้อมในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจิตบริการ และห้องสมุดมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในด้านความรู้ทางวิชาชีพโดยจัดให้มีการทบทวนการปฏิบัติงานด้วยระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติ ทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้บุคลากรยังได้รับการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ และจิตบริการ สามารถสื่อสาร แนะนำ และช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น ดังผลงานวิจัยของ Nitecki และ Hemon (2000) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ สามารถแนะนำ และให้ความช่วยเหลือผู้บริการได้เป็นอย่างดี สุขภาพเป็นมิตร และสะดวกในการติดต่อ ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Young (1976) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจด้านการขาดความเชื่อมั่นของบุคลากรผู้ให้บริการ และมีข้อเสนอแนะให้มีการฝึกอบรมบุคลากรบริการยืม-คืนอยู่เสมอ และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ เชาวลิขิต (2541) ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการในระดับปานกลาง จารุณีย์ วรรณสิทธิ์ (2539) ที่พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรฝ่ายบริการในระดับปานกลาง วิลัย อัครศิษยา (2534 ก) ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจด้านบุคลากรบริการยืม-คืนในระดับปานกลาง และแก้วตา จันทรวรรภา (2527) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของบุคลากรบริการจ่าย-รับในระดับปานกลาง เมื่อจัดเรียงความพึงพอใจตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การตรงต่อเวลาในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ ทั้งนี้เป็นเพราะบริการยืม-คืนหนังสือ มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ ช่วงละ 2 คน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ อีกทั้งหัวหน้าฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ได้ย้า และขอความร่วมมือในวาระที่มีการประชุมบุคลากรห้องสมุดทุกครั้ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สำหรับการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนวารสารเป็นรายการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้

เป็นเพราะบริการยืม-คืนวารสาร มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ ช่วงละ 1 คน ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนวารสาร และต้องปฏิบัติงานอื่น ๆ เช่น การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้น การลงทะเบียน และนำหนังสือพิมพ์ออกบริการ เป็นต้น เนื่องจากต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา ดังนั้นในบางครั้งจึงไม่สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือผู้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ที่พบว่า อาจารย์ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยรวมในระดับปานกลาง และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล (2544) ที่พบว่า นิสิตปริญญาตรี และนิสิตปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการทุกด้านในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shi, Holahan และ Jurkat (2004) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาครั้งนี้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้านสูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของอัญชลี กล้าเพ็ชร (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการบริการยืม-คืน อีกทั้งได้เพิ่มบริการใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังได้ขยายเวลาเปิดบริการทั้งในระหว่างเปิดภาคเรียน และระหว่างเปิดภาคเรียนฤดูร้อน ได้อนุญาตให้ผู้ใช้บริการยืมวิทยานิพนธ์ งานวิจัยและวารสารฉบับล่วงเวลาออกนอกห้องสมุด รวมทั้งได้เพิ่มสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการนั้น ทุกคนมีประสบการณ์ด้านวิชาชีพและกึ่งวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีจิตบริการ และห้องสมุดมีการพัฒนาบุคลากร

อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น เมื่อจัดเรียงความพึงพอใจตามลำดับค่าเฉลี่ยโดยแบ่งตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และระยะเวลาในการยืมแตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบและทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้าน ของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืนทุกด้านของผู้ใช้บริการรายคู่ พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอาจารย์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการแต่ละประเภทมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ประกอบกับสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และระยะเวลาในการยืมแตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nitecki และ Hemon (2000) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) ที่พบว่าอาจารย์ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 3 ด้าน ยกเว้นด้านบริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และรุจิรา เหลืองอุบล (2544) ที่พบว่า นิสิตปริญญาตรี และนิสิตปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสารสำนัก วิทยบริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ

1. ควรจัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านจิตบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงขึ้น

2. ควรจัดสรรงบประมาณในจัดหาเครื่องยืม-คืนด้วยตนเองอัตโนมัติ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นรายการออนไลน์ และรายการทางเว็บให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ควรปรับปรุงระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะต่อหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

1. ควรมีแผนการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด ผ่านสื่อที่หลากหลาย ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก ตลอดจนจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ห้องสมุดกำหนดไว้ได้ถูกต้อง

2. ควรจัดประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการ อีกทั้งจัดอบรมเพื่อทบทวนการปฏิบัติงานทุก ๆ ภาคการศึกษา เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญ สามารถบริการผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

3. ควรตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง

- แก้วตา จันทรวราภา. (2527). “ความคาดหวังที่มีต่อ บริการจ่าย-รับของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- จารุณีย์ วรรณสิทธิ์. (2539). “การใช้บริการสำนักหอสมุด ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)
- นฤมล กิจไพศาลรัตนนา. (2545). “รายงานการวิจัยเรื่อง การ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”, ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 18 (มกราคม-ธันวาคม), 28-42.
- เบญจกรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). “ความพึงพอใจและ ความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสาร- นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำเนา)
- รุจิรา เหลืองอุบล. (2544). “ความพึงพอใจของนิสิตต่อ การให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, สารนิเทศมหาวิทยาลัย มหาสารคาม. 8 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 38-45.
- วิไลย์ อัครคิซยา. (2534ก). ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืนของหอสมุด กลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- _____. (2534ข). “บริการยืม-คืนของห้องสมุด มหา- วิทยาลัย”, ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย รามคำแหง, 13 (กุมภาพันธ์-เมษายน), 23-42.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2547). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”, สารสนเทศ, 11 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 57-70.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). “ความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารนิเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก”, วิทยา- นิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำเนา)
- อัญชลี กล้าเพชร. (2539). การใช้บริการยืม-คืนหนังสือใน หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ของอาจารย์ และ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุไรวรรณ พะมณี. (2534). “ความพึงพอใจและความต้องการ ของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ”, วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- Hernon, Peter and Calvert, Phillip. (1996). “Method for Measuring Service Quality in University Libraries In New Zealand”, **The Journal of Academic Librarianship**, 22(1), 387-391.
- Nitecki, Danuta A. (1996). “Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries” **The Journal of Academic Librarianship**, 22(3), 181-190.
- Nitecki, Danuta A. and Hernon, Peter. (2000). **Measuring Service Quality at Yale University's Libraries**. (Online). Available: <http://www.sciencedirect.com/> Accessed: [2005, February 22]
- Ranganathan, S.R. (1966). **Library Manual: for Library Authorities, Librarians and Honorary Library Workers**. Bombay: Asia Publishing House.
- Shi, Xi; Holahan, Patricia J.; and Jurkat, Peter M. (2004). **Satisfaction Formation Processes in Library Users: Understanding Multi-sources Effects**. (Online). Available: <http://>

- www.sciencedirect.com/ Accessed: [2005, Young, Betty. (1976). "Circulation Service: Is it February 22] Meeting the User's Needs?", **The Journal of Academic Librarianship**, 2 (July), 120-125.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An Introduction Analysis**. (2nd ed). New York: Harper & Row.

