

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจในบริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

Customer Behavior and Customer Satisfaction on Service Provided by Office of Academic Resource Center Nakhonphanom University

เนตรพรหมินทร์ พุทธา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
netprommin2518@npu.ac.th

บทคัดย่อ

ในยุคปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ห้องสมุดต่าง ๆ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นวิธีการหนึ่งที่หลาย ๆ ห้องสมุดได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ การศึกษามี 3 วัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และนอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด, ความพึงพอใจ, พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

ABSTRACT

Given the highly competitive environment of business today, all possible business tools are needed to be utilized to stay competitive. User support center service is one of the tools used to response to the needs of the users. This study researches factors and Academic Resources Center in the Nakhon Phanom University. The objectives of this research are given as follows: (1) Study the behavior of Service Academic Resources Center in Nakhonphanom University Services. (2) Education Study, satisfaction of service offices, and The study on the behavior of users are based on the arithmetic mean and standard deviation. The basic statistics used are Arithmetic

mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.) The study have found factors that affect services satisfaction and have reported such finding in this report. For example, this research has found that there is no differences in user satisfactory based on users with different work experience. The study concluded that most of the studied factors contribute moderately to users services satisfaction. The average score is 3.16

Keyword: Library service, Satisfaction, Library service behavior

บทนำ

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยนครพนม ในฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2548 จึงปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้า หาคำรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน (เกวลี จันดีมา 2549, น. 63-74) สอนแบบการบรรยาย และวิธีการที่ฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากหนังสือ ตำราต่าง ๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้น การเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้นย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศรีระชา, 2532, น. 20) สำนักวิทยบริการจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในมหาวิทยาลัย เพราะสำนักวิทยบริการเป็นสถาบันทางสังคม ที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมสรรพวิทยการทั้งหลายที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ต้นฉบับตัวเขียน สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุทุกประเภท และมีการจัดทรัพยากรห้องสมุดเหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้และให้บริการแก่ผู้ใช้ในอันที่จะส่งเสริมการศึกษาหาความรู้ ความบันเทิง และความจรรโลงใจ ตามความต้องการและความสนใจ ของแต่ละบุคคล (กานต์รวี โกมลดิษฐ์, 2544, น. 42-50) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดเป็นหน่วยบริการตามหน่วยงานทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม สามารถรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในด้านการบริการสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLIB 2.0 ในการจัดเก็บข้อมูลหนังสือและวารสาร ให้บริการสืบค้นด้านสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (อริศรา สิงห์ปิ่น 2551, น. 70-110) แต่ในทางปฏิบัติ สำนักวิทยบริการยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ พบว่า ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้บริการอีกหลายประการ เช่น ในด้านบริการ 24 ชั่วโมง หนังสือ วารสารมีน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านอารมณ์การให้บริการ จึงทำให้สำนักวิทยบริการไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และไม่อาจสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแล้วยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงการจัดการวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด หลักการที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบุคคล

2. กำหนดแผนการดำเนินการวิจัย ตั้งสมมุติฐาน และขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ตั้งสมมุติฐานการวิจัย

1. สถานภาพเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการแตกต่างกัน

2. อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

3. วุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่าง

กัน

4. อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

2.2 ขอบเขตของงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ด้านประชากร ศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษามหาวิทยาลัยนครพนม

2. ด้านระยะเวลาศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถาม และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ระหว่าง มิถุนายน 2562 ถึง สิงหาคม 2562

3. พื้นที่ศึกษา โดยมุ่งเน้น ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ

4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Validity) โดยคำนวณค่า IOC (Index of Objective Congruence) ผู้วิจัยหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC) โดยใช้สูตรดังนี้ คือ

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมจากคะแนนรายชื่อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
 เมื่อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อเรียบร้อยแล้ว ค่า IOC ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปใช้กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มทดลองมาคำนวณตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของ (Cronbach, 1970)*

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

8. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 384 คน

9. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

9.1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

9.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

9.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(John W. Best, 1970, p. 176) การแปลความหมายของเกณฑ์ระดับคะแนน ใช้การแปลความหมายตามแบบของ จอห์น ดับบลิว เบส ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง สำคัญมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง สำคัญน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปการใช้วิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	ประเภทของแบบสอบถาม	วิธีวิเคราะห์
ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป 1. เพศ 2. อายุ 3. วุฒิการศึกษา 4. ตำแหน่ง/อาชีพ 5. ประสบการณ์ทำงาน	แบบตรวจสอบรายการ (Check List)	ความถี่ สรุปเป็นร้อยละ

ตารางที่ 1 สรุปการใช้วิธีทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	ประเภทของแบบสอบถาม	วิธีวิเคราะห์
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 1. ท่านเลือกใช้บริการ 2. ความถี่ในการใช้บริการ 3. ระยะเวลาในการใช้บริการ 4. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ 5. ท่านรู้จักสำนักวิทยบริการ 6. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ 7. ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการ 8. ท่านเลือกใช้บริการเมื่อใด	แบบตรวจสอบรายการ (Check List)	ความถี่ สรุปเป็นร้อยละ
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2. ด้านการให้บริการของบุคลากร 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และใช้ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 384 ราย โดยจะมุ่งเน้นไปที่ผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประกอบด้วย 4 กลุ่ม กลุ่มนักศึกษา กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ และกลุ่มบุคคลทั่วไป ประชากรทั้งหมด จำนวน 384 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	207	53.90
ชาย	177	46.09
รวม	384	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
15 – 20 ปี	122	31.70
21 – 30 ปี	159	41.40
31 – 40 ปี	103	26.28
รวม	384	100.00
3. การศึกษา		
กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	223	58.07
ปริญญาตรี	81	21.09
ปริญญาโท	50	13.02
ปริญญาเอก	30	7.81
รวม	384	100.00
4. อาชีพ		
นักศึกษา	196	51.04
อาจารย์	93	24.21
เจ้าหน้าที่	50	13.02
บุคคลทั่วไป	45	11.71
รวม	384	100.00
5. ประสบการณ์		
ไม่มีประสบการณ์การทำงาน (กำลังศึกษา)	238	61.97
1 – 2 ปี	20	5.20
3 – 5 ปี	29	7.55
6 – 10 ปี	79	20.57
11 ปี ขึ้นไป	18	4.68
รวม	384	100.00

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.90 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 อายุมากที่สุด คือ 15-20 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา 21 – 30 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 และอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 การศึกษา กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 58.07 รองลงมา ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09 ปริญญาโท มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 และปริญญาเอก มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 อาชีพเป็นนักศึกษา มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.04 รองลงมา เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 93

คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 อาจารย์ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 บุคคลทั่วไป มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ไม่มีประสบการณ์การทำงาน (กำลังศึกษา) มากที่สุด มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.97 รองลงมาประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 ประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ประสบการณ์ทำงาน 1 – 2 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ประสบการณ์ทำงาน 11 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68

1.1 เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวม ไม่ต้องชำระค่าบริการสำนักวิทยบริการ เพิ่มเติม (รวมอยู่ในเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่โดยภาพรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการ หาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มา สะดวกไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ในสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งานระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่ 15-20 ปี และ 31-40 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวม ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อายุ 15-20 ปี และ 31-40 ปี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยไม่ต้องชำระเงิน ค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการ เพิ่มเติม (รวมอยู่ในเหมาจ่าย /ปี) มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15 - 20 ปี และ 31 - 40 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สำนักวิทยบริการ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3 วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งาน ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสีย ค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม การเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม

ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.4 อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ไม่แตกต่างกัน และอาชีพอาจารย์ มีความพึงพอใจ ปัจจัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน มากกว่าบุคคลทั่วไป นักศึกษา และบุคลากรในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวม ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย/ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ปัจจัยโดยรวม ที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการ สะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทาง ไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ใช้ที่เคยใช้ บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวม ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งานความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.5 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งานมากกว่าผู้ใช้บริการที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี 3 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการสำนักวิทยบริการเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย /ปี) ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ ค่าใช้จ่ายในการเช่าสื่อการเรียนประหยัดกว่าที่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่โดยภาพรวมที่ตั้งของสำนักวิทยบริการหาพบได้ง่าย มีสถานที่จอดรถ เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการสะดวกต่อการใช้งาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิ แสงสว่างเพียงพอ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามการเดินทางไป-มาสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจปัจจัยด้านส่งเสริมการใช้บริการโดยภาพรวมการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ คำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการสำนักวิทยบริการ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิว การประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการโดยภาพรวม ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน ความสะดวกในการจองการใช้งาน ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 3 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	ใกล้กับสถานที่เรียน	116	30.13
2.	ความถี่ในการใช้บริการมากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	157	40.78
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	202	52.47
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	182	47.27
5.	รู้จักสำนักวิทยบริการ รู้จักมากที่สุด คือ จากเพื่อน	91	23.64
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	56	14.55
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เพื่อน	129	33.51
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุด คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	127	32.99

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 4 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	เพศชาย เลือกปัจจัย ใกล้กับสถานที่เรียนมากที่สุด	58	32.58
2.	ความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุดคือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	75	42.13
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการ มากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	84	47.19
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	77	43.26
5.	การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุดคือ เพื่อน	50	28.09
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ มากที่สุดคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	25	14.04
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน	61	34.27
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดคือ เมื่อต้องการค้นหา	66	37.08

ตารางที่ 5 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		จำนวน (คน)	\bar{X}
1.	เพศหญิง เลือกปัจจัยใกล้ กับสถานที่เรียนมากที่สุด	58	28.02
2.	ความถี่ในการใช้บริการ มากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	82	39.61
3.	ระยะเวลาในการใช้บริการ มากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง	118	57.00
4.	ช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	105	43.26
5.	การรู้จักสำนักวิทยบริการมากที่สุด คือ เพื่อน	41	19.81
6.	วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ มากที่สุด คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน	31	14.98
7.	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เพื่อน	68	32.85
8.	ใช้บริการเมื่อใด มากที่สุดมี 2 เวลาเท่ากัน คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล กับเมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน	61	29.47

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม		— X
1.	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.16
2.	ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.05
3.	ด้านราคาหรือค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.09
4.	ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.17
5.	ด้านส่งเสริมการให้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.25
6.	ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3.22

การวิจัยนี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รองศาสตราจารย์ปิยะนุช สุจิต (2550, บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้นปี การทดสอบมาตรฐานพบว่าสถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า ควรส่งเสริมการให้บริการนอกสถานที่

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

2. เป็นข้อมูลในการศึกษาพัฒนาระบบงานให้บริการสำนักวิทยบริการ

รายการอ้างอิง

กานต์รวี โภมดิษฐ์. (2544). *ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

เกวลี จันตะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สว่างจิต ศรีระชา. (2532). ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย จริงหรือ. *ข่าวสารห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(2), 9-20.

อริศรา สิงห์ปิ่น. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.