

ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ  
ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี  
สำนักวิทยบริการ

พนิตา แวดือรามัน\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ 2) ศึกษาปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ในทัศนะของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ กระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที (t-test) และค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

2) ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับ

คำสำคัญ : ทรัพยากรสารสนเทศ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

---

\*ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชำนาญงาน ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**Abstract**

The objectives of this research were : 1) to study the satisfaction of document delivery service, 2) to study the problems of document delivery service of John F. Kennedy Library of the customers in four aspects : service processes, service staff, information resources and service facilities. The sample groups that used in this research were 109 lecturers and supporting personnels of Prince of Songkhla University, Pattani Campus who used the document delivery service. The tools used in collecting data was questionnaire. Analyzing data by finding frequency, percentage, average, standard deviation, t-test and F-test. The results of the research found that :

1. The customers' s satisfaction with using document delivery service in the high level. When consider in each aspect found that the customers are pleased in the personnels who give the service in the highest level. Followed by process of service, conveniences and the information resources respectively.

2. The problems of document delivery service is in the low level in general. Considering in each aspect found that the customers have the problem in personnels in the lowest level. Followed by process of service, conveniences and information resources respectively.

**Keyword :** information resources, document delivery service

**ความสำคัญและที่มาของปัญหา**

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไปโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลารวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีบริการที่หลากหลายประเภท เช่น บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืม บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่มีข้อจำกัดเรื่องไม่มีเวลามาใช้บริการหอสมุด หรือมีภาระงานเป็นจำนวนมาก และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดจัดหาและจัดระบบไว้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดให้มีโครงการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างเดือนธันวาคม 2547 - มีนาคม 2548 โดยบุคลากรผู้รับผิดชอบ ดำเนินการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ

ตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ บันทึกการยืมไว้ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/หน่วยงานที่สังกัดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) วันและเวลาที่ให้บริการ 2) สถานที่ให้บริการ 3) วิธีขอใช้บริการ 4) การได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 5) มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ 6) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

นอกจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยยังได้จัดเก็บสถิติการให้บริการ ซึ่งพบว่าระหว่างปี 2548-2550 ผู้ใช้บริการยังมีความต้องการให้หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีขยายการจัดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมถึงบุคลากรสายสนับสนุนในทุกคณะ/หน่วยงาน จัดบริการทุกวันและส่งถึงมือผู้ให้บริการโดยตรง เพิ่มจุดรับ - ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ รวมทั้งให้สามารถขอใช้บริการผ่าน WebOPAC ของหอสมุด

ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จึงขยายช่วงเวลาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นบริการเชิงรุกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่สะดวกและไม่มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุด แต่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนและการทำวิจัย

เพื่อให้ทราบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเชิงรุกของหอสมุด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คืออาจารย์/ข้าราชการสายสนับสนุนสังกัดคณะ/หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงเรียน

อนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา ที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2550 จำนวน 109 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
2. ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของหอสมุดฯ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่ต้องเดินทางมาหอสมุดฯ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ปัญหาการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery Service) หมายถึง การจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้บริการต้องการยืม ประกอบด้วย หนังสือ วารสารฉบับล่วงหน้า สไลด์ทัศนวัสดุ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ถึงมืออาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านช่องทางต่างๆ คือ อีเมล โทรศัพท์ หรือแจ้ง ณ จุดบริการ DD.JFK ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดเตรียมและนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังจุดบริการของคณะและหน่วยงานตามวัน และเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการจะได้รับทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่ต้องเดินทางมาหอสมุดฯ

ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ซึ่งสังกัดคณะต่างๆ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงเรียนอนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดให้บริการยืม - คืนแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย และประเภทโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เทปบันทึกเสียง ซีดี - รอม วีดิทัศน์ มัลติมีเดีย สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่หอสมุดกำหนดไว้สำหรับจัดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน คือ สำนักงานเลขานุการของแต่ละคณะ/หน่วยงาน วันและเวลาออกบริการ หมายถึงวันและเวลาที่หอสมุดกำหนดไว้เพื่อออกบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ คือ

วันอังคาร	13.00 น.- 14.00 น.	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	14.10 น.- 15.00 น.	วิทยาลัยอิสลามศึกษา คณะศิลปกรรมศาสตร์ และสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา
	15.10 น.- 16.00 น.	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และคณะรัฐศาสตร์
วันพฤหัสบดี	13.00 น.- 14.00 น.	คณะศึกษาศาสตร์
	14.10 น.- 15.00 น.	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และโรงเรียนอนุบาลสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
	15.10 น. - 16.00 น.	คณะวิทยาการสื่อสาร

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- 1.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ทดลองใช้ และหาคคุณภาพ
- 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551
- 1.5 วิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2550 จำนวน 182 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 78 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 104 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่เคยใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างเดือน

มกราคม-ธันวาคม 2550 จำนวน 109 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 49 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 60 คน

### 3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 การใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหาคุณภาพของเครื่องมือโดยขอความร่วมมือให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้านความเที่ยง (Reliability) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.96

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการด้วยตนเอง ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2551

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติสำหรับการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

### การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 5 ตอนดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ
3. ความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ

เคนเนดี

4. ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
5. การเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และคณะ/หน่วยงานที่สังกัด

### สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ตามลำดับดังนี้

#### 1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2-3 ครั้ง/ภาคเรียน รองลงมา ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/ภาคเรียนและใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง/ภาคเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากที่สุด รองลงมาเพื่อทำวิจัย/ทำผลงานทางวิชาการ และเพื่อเตรียมการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ มิตรอุปถัมภ์ (2546) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่อการเรียนการสอน รองลงมาใช้เพื่อการวิจัยและเพื่องานเขียนทางวิชาการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นถึงความสำคัญของความรู้เมื่อมีความรู้มากก็สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการทำงานวิชาการต่อไป

แหล่งสืบค้นสารสนเทศส่วนใหญ่สืบค้นจากฐานข้อมูลหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ (OPAC) ทั้งนี้เนื่องจากการสืบค้นผ่านระบบฐานข้อมูลหนังสือเป็นแหล่งที่สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่าการสืบค้นจากฐานข้อมูลดัชนีวารสาร และการให้บุคคลอื่นสืบค้นให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี กล้าเพชร (2539) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการใช้ฐานข้อมูลสารนิเทศ (OPAC) เพื่อค้นหาสารนิเทศที่ต้องการมากที่สุด สำหรับวิธีการขอใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการแจ้งทางโทรศัพท์และแจ้ง ณ จุดบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประจำคณะ/หน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากการแจ้งการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่ง่าย ไม่สิ้นเปลืองเวลาและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการดำเนินโครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ของพนิตา แวดือรามัน (2548) ที่พบว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมาบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศประสบความสำเร็จมาก จะเห็นได้จากการร้องขอให้เพิ่มความถี่ และเพิ่มจุดในการให้บริการ ซึ่งนับเป็นบริการเชิงรุกของหอสมุด ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

## 2. ประสิทธิผลการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของพนิตา แวดือรามัน (2548) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ให้บริการมีอัตราที่ยี่ดี ให้ความสนใจในการบริการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ และให้บริการได้รวดเร็วทันกับความต้องการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการแจ้งความประสงค์ในการใช้บริการได้หลายช่องทาง นอกจากนี้หอสมุดฯ ยังส่งเสริมให้การบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการเชิงรุกของหอสมุดฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่มีสะดวกและไม่มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุดแต่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบการเรียนการสอนและทำการวิจัย โดยไม่ต้องมายืมหรือคืนหนังสือที่หอสมุดฯ เป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

2.2 ปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ส่วนในด้านการให้บริการนั้นมีการจัดกระบวนการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศได้ทันกับความต้องการ นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีเอกสารแผ่นพับ อีเมล และเว็บไซต์หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำหรับด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเพียงพอกับความต้องการและมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดฯ



### 3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลและปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี พบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และคณะ หน่วยงานที่สังกัด ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

3.1.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่างกัน กล่าวคือผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงสะดวกที่จะใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าที่จะไปใช้บริการที่ห้องสมุดเอง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศครั้งละจำนวนมาก ๆ และไม่มีเวลาพอที่จะไปค้นหาตัวเล่ม จึงใช้ช่องทางบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และได้รับทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

3.1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความสนใจและต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการเตรียมการเรียนการสอน การทำวิจัย และเพื่อเพิ่มพูนความรู้มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-30 ปี

3.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นการให้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มทุกระดับการศึกษา และการให้บริการมีความเท่าเทียมกันจึงไม่เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิผลการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3.1.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการเน้นความสำคัญในเรื่องของการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการตามที่คุณต้องการ และให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติระหว่างอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน

3.1.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากทั้งกระบวนการ ทั้งบุคลากรที่ให้บริการและทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามต้องการ สะดวกรวดเร็ว และทันเวลา เช่นเดียวกันทุกคณะ/หน่วยงาน

3.2 ปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ คณะ/หน่วยงานที่สังกัด ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

3.2.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์ในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน จึงพบปัญหาในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างอย่างชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบริการด้วยความเต็มใจ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างไม่ชัดเจนมากนัก

3.2.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการเหมือนกันคือได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้อง และตรงตาม

ความต้องการ จึงทำให้ปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3.2.4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มีปัญหาการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

3.2.5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ที่มีคณะ/หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีปัญหาในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เพราะเป็นบริการที่ดี และได้รับความสะดวกเหมาะสมสำหรับผู้ที่ไม่มีความพร้อมที่จะมาใช้บริการที่หอสมุด

#### ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบเพื่อการพัฒนา

1. ช่องทางการแจ้งขอรับบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการแจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากช่องทางนี้สะดวก รวดเร็ว และได้ทรัพยากรสารสนเทศถูกต้อง และตรงตามความต้องการ

2. ผู้ใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสายสนับสนุน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้าราชการสายสนับสนุนมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างจากอาจารย์กล่าวคือ ยืมได้ 7 รายการ 1 สัปดาห์ ส่วนอาจารย์ประจำยืมได้ 30 รายการ 1 ภาคการศึกษา หรืออาจารย์พิเศษ ยืมได้ 17 รายการ 1 ภาคการศึกษา จึงทำให้ข้าราชการสายสนับสนุนมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าอาจารย์

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างต่อเนื่องและหลากหลายช่องทาง เช่น เอกสาร แผ่นพับ อีเมล และเว็บไซต์หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

4. ควรจัดทำแผนการให้บริการ วันเวลาและสถานที่ให้บริการ รวมทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การประกวดผู้ใช้บริการดีเด่น

5. ควรจัดวางตู้รับคืนหนังสือ ณ จุดบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถคืนหนังสือได้ตลอดเวลาตามที่ต้องการโดยไม่ต้องรอวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่ออกให้บริการ

6. ควรเพิ่มจุดรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นสำหรับคณะที่มีหลายอาคารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น
7. เป็นบริการที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรหอสมุดฯ และผู้ใช้บริการ
8. ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) หรือระบบสืบค้นดัชนีวารสาร (Journal Article) สามารถสืบค้นสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่มีทรัพยากรสารสนเทศตามรายชื่อที่ผู้ใช้บริการต้องการ
9. ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารโดยตรงกับผู้ใช้บริการ ณ จุดบริการ ทางโทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น
10. ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งมีจิตบริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

#### เอกสารอ้างอิง

- พนิตา แวดือรามัน. 2548. โครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- แผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2548-2550. 2548. ปัตตานี : หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ยุวดี ธานินทร์สุรัตน์. 2544. “บริการรับส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น”.
- อินฟอรเมชัน. 8 (มกราคม-ธันวาคม), 12-15.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สำเนา)
- สีปาน ทรัพย์ทอง. 2543. “บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services)”.
- วารสารห้องสมุด. 44 (กรกฎาคม-กันยายน), 19-27.
- อรอนงค์ มิตรอุปถัมภ์. 2546. ความต้องการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี นวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- อัญชลี กล้าเพชร. 2539. การใช้บริการยืม-คืนหนังสือในหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

\*\*\*\*\*