

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ
หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

นิติพร สุนทรนนท์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2549 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นโยบายและการบริหารจัดการของหอสมุด ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ สำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ได้แก่ 1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยหรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น 2) ให้ต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีไม่มีผู้อื่นจอง 3) เพิ่มระยะเวลาให้ยืมมากขึ้น 4) ให้ต่ออายุการยืมก่อนวันที่กำหนดส่ง 1 วัน 5) ให้ต่ออายุการยืมวารสาร วิทยานิพนธ์ และ รายงานการวิจัย 6) ส่งข้อความแจ้งเตือนการคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail หรือ SMS 7) กำหนดจำนวนวันส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้เหมือนกัน 8) แนะนำให้แจ้งทายเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อและหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นแล้วไม่พบ 9) จัดทำที่คั่นหนังสือเตือนให้คืนตามวันที่กำหนดส่ง 10) ทวงทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งทางไปรษณีย์ 11) เพิ่มค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่ง

* ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 5 กลุ่มงานบริการสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Abstract

The objectives of this research were to study factors leading to overdue information resources of John F. Kennedy Library users, Prince of Songkla university, Pattani campus and to seek guidelines for solving the problem. The subjects were comprised of library users selected from undergraduate students in the academic year 2006 who failed to return borrowed items on time. Data were collected by questionnaires. The percentage, mean and standard deviation were used for data analysis.

The findings revealed that the main factors in overdue information resources of John F. Kennedy Library users include the library policies and management as well as library users themselves and personnel. The guidelines for solving the problem were as follows: 1) more up-to-date resources or more materials which were frequently borrowed should be provided for users, 2) users should be allowed to renew borrowed items more than one time unless they have been recalled or on hold for another patron, 3) loan period should be extended, 4) users should be allowed to renew borrowed items one day before the due date, 5) journals, theses and research papers should be allowed to renew, 6) reminder notices should be sent out to borrowers by E-mail or SMS, 7) the library should set the same loan period for every kind of resources, 8) any returned material which still showed in a library user' list of borrowed items and could not be found on the shelf was consider to be lost and should be reported to the library, 9) bookmarks should be used as reminder notices to notify borrowers when items were about to be due, 10) overdue notices should be delivered to borrowers by postal mail, and 11) the library should increase overdue fines.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย โดยมีการจัดการและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นไว้เป็นระบบ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการหนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการอินเทอร์เน็ต

บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ถือว่าเป็นภารกิจหลักของหอสมุดที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ได้ผ่านขั้นตอนการจัดการสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ดังเช่นในช่วงปีงบประมาณ 2544 - 2548 ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 สถิติบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2544 - 2548

เดือน	ปีงบประมาณ				
	2544	2545	2546	2547	2548
ตุลาคม	5,146	6,569	7,390	8,106	8,010
พฤศจิกายน	26,275	33,084	32,015	33,298	34,317
ธันวาคม	18,910	24,023	21,049	30,612	30,320
มกราคม	21,974	29,052	26,854	32,213	31,101
กุมภาพันธ์	12,734	15,353	10,707	24,503	29,363
มีนาคม	2,581	1,274	3,059	4,822	3,951
เมษายน	5,051	5,269	6,275	7,102	5,578

ตาราง 1 (ต่อ)

เดือน	ปีงบประมาณ				
	2544	2545	2546	2547	2548
ตุลาคม	10,704	12,039	18,423	33,150	13,115
พฤศจิกายน	25,007	33,262	38,129	21,685	47,293
ธันวาคม	34,666	32,608	38,754	45,392	35,718
มกราคม	37,594	43,825	44,947	39,263	55,068
กุมภาพันธ์	40,148	40,520	40,032	50,479	53,552
มีนาคม	6,690	11,415	15,894	24,150	37,831
เมษายน	6,240	4,465	11,998	11,039	9,100
พฤษภาคม	11,997	12,708	10,979	11,356	14,123
มิถุนายน	22,615	29,153	41,836	27,294	25,696
กรกฎาคม	42,918	35,969	38,252	41,732	52,547
สิงหาคม	44,537	45,742	44,658	54,338	57,436
กันยายน	45,266	47,648	47,317	55,193	66,591
รวม (บาท)	328,382	349,354	391,219	415,071	468,070
เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (บาท)		20,972	41,865	23,852	52,999
ร้อยละ/ปี		6.39	11.98	6.10	12.77

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. สำนักวิทยบริการ, 2549

จากตารางสถิติบริการยืม - คืน ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปีงบประมาณ 2544 - 2548 มีจำนวนปริมาณการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นเกือบทุกปี มีเพียงปีงบประมาณ 2546 เท่านั้นที่การบริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณลดลง ทั้งนี้เนื่องจากหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนเวลาเปิดบริการ โดยขยายเวลาเปิดบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาค้นคว้าภายในหอสมุด จึงไม่มีความจำเป็นต้องยืมทรัพยากรสารสนเทศออกมาใช้ภายนอกหอสมุด ส่วนในปีงบประมาณ 2547 เพื่อความปลอดภัยในสถานการณ์ที่เกิดความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เพิ่มจำนวนรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๕๑

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดฯ
นิติพร สุทรนนท์

การให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามระเบียบการบริการยืม - คืน ของ หอสมุด หากผู้ใช้บริการนำทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปใช้แล้วมาส่งคืนเกินกำหนดส่ง ต้องเสียค่าปรับ ทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานการบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งเป็นจำนวนมาก เช่นตั้งสถิติค่าปรับ ทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ในปีงบประมาณ 2544 - 2548 ที่นำมาเสนอในครั้งนี้จะเห็นว่า มีค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งเพิ่มขึ้นทุกปี ดังรายละเอียด ตาราง 2

ตาราง 2 สถิติค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ปีงบประมาณ 2544 - 2548

เดือน	ปีงบประมาณ				
	2544	2545	2546	2547	2548
ตุลาคม	10,704	12,039	18,423	33,150	13,115
พฤศจิกายน	25,007	33,262	38,129	21,685	47,293
ธันวาคม	34,666	32,608	38,754	45,392	35,718
มกราคม	37,594	43,825	44,947	39,263	55,068
กุมภาพันธ์	40,148	40,520	40,032	50,479	53,552
มีนาคม	6,690	11,415	15,894	24,150	37,831
เมษายน	6,240	4,465	11,998	11,039	9,100
พฤษภาคม	11,997	12,708	10,979	11,356	14,123
มิถุนายน	22,615	29,153	41,836	27,294	25,696
กรกฎาคม	42,918	35,969	38,252	41,732	52,547
สิงหาคม	44,537	45,742	44,658	54,338	57,436
กันยายน	45,266	47,648	47,317	55,193	66,591
รวม (บาท)	328,382	349,354	391,219	415,071	468,070
เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (บาท)		20,972	41,865	23,852	52,999
ร้อยละ/ปี		6.39	11.98	6.10	12.77

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. สำนักวิทยบริการ, 2549

สถิติค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ปีงบประมาณ 2544 - 2548 มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 6 ต่อปี สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2544 - 2548 ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 6 ต่อปี เช่นเดียวกัน ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2544 - 2548 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปีการศึกษา				
	2544	2545	2546	2547	2548
ปริญญาตรี	4,093	4,833	5,682	6,713	7,286
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	-	20	-	-	14
ปริญญาโท	743	742	861	667	566
ปริญญาเอก	-	4	4	16	35
รวม (คน)	4,836	5,599	6,547	7,396	7,901
เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (คน)		763	948	849	505
ร้อยละ/ปี		15.78	16.93	12.97	6.83

ที่มา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2549

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จึงเป็นปัญหาที่จะต้องศึกษาเพื่อหาทางแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ดังนั้นการศึกษาคคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ มีความสำคัญต่อหอสมุดในการที่จะทราบถึงสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดสามารถวางแผนพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ว่ามีสาเหตุจากอะไร ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหอสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2549

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมีเนื้อหาแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความในช่องว่าง สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว การเข้าใช้ห้องสมุด และการใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และเติมข้อความในช่องว่าง สอบถามเกี่ยวกับสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended Questionnaire) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่มาคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2549 ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 18 พฤษภาคม 2550 จำนวน 262 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 โดยมีความถี่ในการเข้าใช้หอสมุด 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และเข้าใช้หอสมุดในช่วงระยะเวลา 12.01-16.30 น. รวมทั้งมีความถี่ในการใช้บริการ ยืม-คืน 3-4 ครั้ง/สัปดาห์

ผลการวิจัยดังกล่าว เป็นสรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถามจำนวน 262 ชุด โดยผู้วิจัยได้ แจกแบบสอบถามจำนวน 327 ชุด ให้ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ณ เคาน์เตอร์ บริการยืม-คืน ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 18 พฤษภาคม 2550 จากผู้ใช้บริการที่จะต้องคืน ทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งจำนวน 409 คน สาเหตุที่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นำทรัพยากรสารสนเทศมาคืนหอสมุดก่อนเข้าห้องเรียน หรือ เข้าห้องสอบ และกลับที่พัก จึงไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับคืน นอกจากนี้มีผู้ใช้บริการ จำนวน 82 คน ที่ไม่ได้นำทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งมาคืน หอสมุดจะดำเนินการบันทึกหนังสือ "ค้างส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ" ในระบบ MIS CENTER ของงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา เพื่อตัดสิทธิ์การ ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไป และตรวจสอบหนังสือของผู้ใช้บริการที่กำลังจะจบการศึกษา

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้ บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยศึกษาสาเหตุที่เกิดจากนโยบายและการบริหารจัดการของหอสมุด สาเหตุที่เกิดจากผู้ใช้บริการ และ สาเหตุที่เกิดจากผู้ให้บริการ ดังนี้

1. สาเหตุเกิดจากนโยบายและการบริหารจัดการของหอสมุด

สาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งที่เกิดจากนโยบายและการบริหารจัดการของ หอสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง เกิดจากทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอและระเบียบบริการยืม - คืน ได้แก่ ต่ออายุการยืมในวันที่กำหนดส่ง และระยะเวลาการยืมน้อยเกินไปในระดับปานกลาง รวม ทั้งวันที่กำหนดส่งทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทไม่เหมือนกันในระดับย่อย

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งที่มีสาเหตุจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการใช้ยังไม่เสร็จตามวัตถุประสงค์ จึงไม่คืนทรัพยากร สารสนเทศตามวันที่กำหนดส่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูศรี วัฒนาวีตร (2544 : 111) ที่ ศึกษาความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพของบริการห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะกรณีของ ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และนฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ (2546 : 40) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย ในขณะที่ยืมสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณรัตน์ คนชื่อ (2548 : 84) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ศึกษาพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ แลกเปลี่ยนที่เสี่ยง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีหนังสือที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และเป็นหนังสือใหม่ ๆ มีข้อมูลทันสมัยอย่างเพียงพอตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภี อุมรุต (2546 : 8-9) ที่ศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคนอกเวลาราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการหนังสือทั่วไปในระดับมากแต่ห้องสมุดมีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์ และเหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะปัจจุบันห้องสมุดมีจำนวนหนังสือน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 เป็นอย่างมาก และผลการวิจัยของ สายฝน บุษบา (2546 : 197-205) ที่ได้จากการศึกษาความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาพบว่า ประเภทของสารนิเทศมีน้อยเกินไปไม่หลากหลายไม่เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงเนื้อหาของสารนิเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มวารสาร ตำราเรียน และคู่มือต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริการเสนอแนะให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย หรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้นในระดับมาก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และคนอื่น ๆ (2547 : 32) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้จัดหาหนังสือใหม่และมีความหลากหลายมาให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันทา วงศ์ชาติ (2546 : 18) ที่ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อการบริการห้องสมุด วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเสนอให้จัดหาหนังสือประเภทรายงานการวิจัย เป็นสิ่งพิมพ์ประเภทแรกที่ห้องสมุดควรจัดหาให้แก่ผู้บริการ

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งที่มีสาเหตุเกิดจากหอสมุดได้กำหนดระเบียบบริการยืม - คืนเกี่ยวกับการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้บริการยืมไปใช้แล้ว และมีสิทธิ์ต่ออายุการยืมได้อีก 1 ครั้ง ภายในวันที่กำหนดส่งเท่านั้น หากมีผู้บริการอื่นทำการจองทรัพยากรสารสนเทศนั้นแล้ว ก็ไม่สามารถต่ออายุการยืมได้ และจะต้องนำไปคืนหอสมุด ซึ่งอาจจะนำไปคืนไม่ทัน ดังนั้นผู้บริการเสนอแนะให้ต่ออายุการยืมก่อนวันที่กำหนดส่ง 1 วัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาชื่น ติวานนท์ (2546 : 43) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาพบว่า ผู้บริการเสนอแนะให้ต่ออายุการยืม โดยไม่ต้องถึงวันกำหนดส่ง ซึ่งปัจจุบันหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้ให้ผู้บริการต่ออายุการยืมหลังวันยืม 1 วัน

ซึ่งระบบจะนับเป็นยืมครั้งที่ 2 และนับจำนวนวันตั้งแต่วันที่ต่ออายุการยืม นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง โดยเสนอแนะให้ต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีไม่มีผู้อื่นจอง และต่ออายุการยืมวารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย เนื่องจากระยะเวลาการยืมน้อยเกินไป เมื่อถึงวันกำหนดส่งแล้วผู้ใช้บริการยังไม่เสร็จตามวัตถุประสงค์ก็ไม่คืนตามวันกำหนดส่ง ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงเสนอแนวทางให้เพิ่มระยะเวลาให้ยืมมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราพรพรรณ อินทศิริพงษ์ และคณะ (2546 : 174-188) ที่ศึกษาความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ และผลการวิจัยของ พาชื่น ติวานนท์ (2546 : 43) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้เพิ่มเวลาและกำหนดระยะเวลาการยืมให้เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งตามระเบียบบริการยืม - คืนของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี เมื่อนำทรัพยากรสารสนเทศมาคืนแล้วไม่สามารถยืมได้ทันทีต้องให้ขึ้นชั้นก่อน ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการยังไม่เสร็จตามวัตถุประสงค์ จึงเสียค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่ง และมีผู้ใช้บริการในระดับน้อยที่เสนอแนะให้เพิ่มค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่ง แสดงว่าค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่งในปัจจุบันนี้เหมาะสมแล้ว ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ พาชื่น ติวานนท์ (2546 : 44) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ลดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง และไม่ควรถัดค่าปรับในช่วงที่หอสมุดปิดบริการ นอกจากนี้การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง เกิดจากสาเหตุที่หอสมุดกำหนดวันที่กำหนดส่งไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการสับสน เช่น กำหนดส่งวารสาร 2 วัน หนังสือทั่วไปกำหนดส่ง 7 วัน ดังนั้นผู้ใช้บริการเสนอแนะให้กำหนดจำนวนวันส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้เหมือนกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับวันที่กำหนดส่ง และขณะนี้มีเฉพาะวารสารล่วงเวลาเท่านั้นที่กำหนดจำนวนวันส่งแตกต่างจากทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น

2. สาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งโดยรวมในระดับน้อย เกิดจากลืมคืนทรัพยากรตามวันที่กำหนดส่ง และใช้ยังไม่เสร็จตามวัตถุประสงค์ ในระดับปานกลาง โดยใช้ประกอบการทำรายงาน และประกอบการเรียนในระดับมาก ใช้เตรียมสอบในระดับปานกลาง และใช้ประกอบการทำวิจัยในระดับน้อย ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งในระดับน้อย คือ ยืมให้ผู้อื่น ผากผู้อื่นคืน สูญหาย ยืมต่อไม่สำเร็จ จำวันที่กำหนดส่งผิด ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลการยืม

ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2549 ที่มีนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากกว่า

คณะอื่น และเมื่อศึกษาผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปีการศึกษา 2549 ที่มีนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากกว่าชั้นปีอื่น โดยที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้มีความถี่ในการเข้าใช้หอสมุด 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และเข้าใช้หอสมุดในช่วงระยะเวลา 12.01-16.30 น. รวมทั้งมีความถี่ในการใช้บริการยืม-คืน 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาชื่น ติวานนท์ (2546 : 43) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้หอสมุดในเวลา 13.00-16.00 น. ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ อรทัย เสียงจินดาถาวร (2540 : 49) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 3 ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีเวลาเข้าใช้หอสมุดไม่แน่นอน และมีเวลาเข้าใช้หอสมุดน้อย ดังนั้นจึงยืมทรัพยากรสารสนเทศกลับไปอ่านที่หอพัก 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนตามหลักสูตร และทำรายงาน

การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งที่มีสาเหตุเกิดจากผู้ใช้บริการ เนื่องจากลืมคืนทรัพยากรสารสนเทศตามวันที่กำหนดส่ง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้เสมอ เพราะการลืมเป็นการจำบางสิ่งบางอย่างไม่ได้ ดังนั้นจึงเสนอแนะให้หอสมุดจัดทำที่คั่นหนังสือเตือนให้คืนตามวันที่กำหนดส่ง แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้หอสมุดจัดทำที่คั่นหนังสือเพื่อช่วยย้ำเตือนให้คืนทรัพยากรสารสนเทศตามวันที่กำหนดส่ง และส่งข้อความแจ้งเตือนการคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail หรือ SMS ซึ่งปัจจุบันหอสมุดได้ส่งข้อความแจ้งเตือนการคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail ให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนถึงวันกำหนดส่ง 1 วัน และหากไม่นำมาคืน จะดำเนินการทวงทางโทรศัพท์ และทวงทางไปรษณีย์ (ส่งจดหมายทวงถึงบ้าน) ซึ่งผู้ใช้บริการเสนอแนะในระดับน้อย แสดงว่าไม่ต้องการให้ทวงถึงบ้าน เพราะอาจจะทำให้ทางบ้านตกใจหรือเป็นกังวล ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง จึงควรตรวจสอบข้อมูลการยืม - คืนของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพราะหากไม่ได้ตรวจสอบอาจจะจำวันที่กำหนดส่งผิด ซึ่งอาจจะทำให้ยืมต่อไม่สำเร็จ หากใช้ยังไม่เสร็จตามวัตถุประสงค์ เช่น ใช้ประกอบการเรียน ใช้ประกอบการทำรายงาน ใช้ประกอบการทำวิจัย และใช้เตรียมสอบ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรทัย เสียงจินดาถาวร (2540 : 49) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 3 ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีเวลาเข้าใช้หอสมุดไม่แน่นอน ดังนั้นจึงต้องยืมทรัพยากรสารสนเทศกลับไปอ่านที่หอพัก เพื่อใช้ประกอบการเรียนตามหลักสูตร และทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน นอกจากนี้อาจจะยืมให้ผู้อื่น และฝากผู้อื่นคืน โดยที่บุคคลเหล่านี้ไม่นำทรัพยากรสารสนเทศมาคืนตามวันที่กำหนดส่งและเกิดการสูญหาย ดังนั้นผู้ใช้บริการควรตรวจสอบข้อมูลการยืม - คืนของตนเองอยู่เสมอ เพื่อแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

3. สาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งโดยรวมในระดับน้อย เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่รอบคอบ โดยไม่บันทึกข้อมูลการคืน และไม่แนะนำให้แจ้งหาย ดังนั้นผู้ใช้บริการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง โดยให้ผู้ให้บริการแนะนำให้แจ้งหาย เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อและหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไม่พบ แสดงว่าผู้ใช้บริการต้องการให้แนะนำทุกครั้ง เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อในกรณีทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาชีน ติวานนท์ (2546 : 43) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่งานบริการยืม-คืน ควรปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์รับคืนหนังสือทันที และปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายฝน บุญญา (2546 : 197-205) ที่ได้ศึกษาความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการควรมีความรอบคอบในการให้บริการ

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารจัดการของหอสมุด ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

ผลการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ผู้วิจัยได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะให้หอสมุดกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง โดยที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะในระดับมาก ได้แก่ ให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย หรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น ให้ต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีไม่มีผู้อื่นจอง เสนอแนะในระดับปานกลาง ได้แก่ เพิ่มระยะเวลาให้ยืมมากขึ้น ต่ออายุการยืมก่อนวันที่กำหนดส่ง 1 วัน ต่ออายุการยืมวารสาร วิทยานิพนธ์ และ รายงานการวิจัย ส่งข้อความแจ้งเตือนการคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail หรือ SMS กำหนดจำนวนวันส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้เหมือนกัน แนะนำให้แจ้งหายเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อและหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นแล้วไม่พบ จัดทำที่คั่นหนังสือเตือนให้คืนตามวันที่กำหนดส่ง เสนอแนะในระดับน้อย ได้แก่ ทวงทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งทางไปรษณีย์ (ส่งจดหมายทางถึงบ้าน) เพิ่มค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่ง

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้โดยรวม คือ ผู้ใช้บริการที่คืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2

มีความถี่ในการเข้าใช้หอสมุด 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และเข้าใช้หอสมุดในช่วงระยะเวลา 12.01-16.30 น. รวมทั้งมีความถี่ในการใช้บริการยืม-คืน 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีนโยบายและการบริหารจัดการของหอสมุด ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง ดังนั้นจึงเสนอแนะให้หอสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย หรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น และให้ต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีไม่มีผู้อื่นจองในระดับมาก ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาให้ยืมมากขึ้น ต่ออายุการยืมก่อนวันที่กำหนดส่ง 1 วัน ต่ออายุการยืมวารสาร วิทยานิพนธ์ และ รายงานการวิจัย ส่งข้อความแจ้งเตือนการคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail หรือ SMS กำหนดจำนวนวันส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้เหมือนกัน แนะนำให้แจ้งหายเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อและหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นแล้วไม่พบ จัดทำที่คั่นหนังสือเตือนให้คืนตามวันที่กำหนดส่ง ทวงทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งทางไปรษณีย์ (ส่งจดหมายทวงถึงบ้าน) เพิ่มค่าปรับการคืนเกินกำหนดส่ง ซึ่งขอเสนอแนะดังกล่าวเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง และแนวทางในการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง โดยสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการยืม - คืน และจากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรพิจารณาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย หรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและพันธกิจของหอสมุดในด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ โดยการตรวจสอบจำนวนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

2. ควรพิจารณาแก้ไขระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยขยายระยะเวลาการยืมให้มากขึ้น หรือให้ต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศได้มากกว่า 1 ครั้ง และให้ต่ออายุการยืม วิทยานิพนธ์ และ รายงานการวิจัยได้อีก 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เสร็จตามวัตถุประสงค์

3. ควรพิจารณากำหนดจำนวนวันส่งวารสารให้เหมือนกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการสับสนวันกำหนดส่ง และใช้เสร็จตามวัตถุประสงค์ แต่ไม่ให้ต่ออายุการยืม เนื่องจากมีเพียงฉบับเดียว

4. ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการแจ้งหายทุกครั้ง เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อในกรณีทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย

5. ควรจัดทำที่คั่นหนังสือ โดยมีข้อความเตือน เช่น เตือนให้ตรวจสอบข้อมูลการยืม เตือนให้คืนทรัพยากรสารสนเทศตามวันที่กำหนดส่ง เตือนให้แจ้งหายเมื่อทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย ซึ่ง

อาจจะให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อความเตือนเหล่านี้

6. ควรปฏิบัติงานตามระเบียบการให้บริการที่หอสมุดได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ

เอกสารอ้างอิง

- จิราพรรณ อินทศิริพงษ์ และคณะ. (2547). "ความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการในการใช้ บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ", ใน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวิจัย และเครือข่ายความร่วมมือ นวัตกรรม สถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 21 ระหว่างวันที่ 20 -22 ตุลาคม 2546 ณ ห้องตะกั่วป่า โรงแรมเจ บี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา (หน้า 174-188). ปัตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูศรี วังศานวัตร. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพ ของบริการห้องสมุด : ศึกษาเฉพาะกรณีของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ฝ่ายหอสมุด ศูนย์หญิงหลง อรรถกวีสุนทร. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้ทรัพยากรสาร นิเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และคณะ. (2547). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น", อินฟอร์เมชัน. 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 28-36.
- นฤตย์ นิมสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. (2546). "การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์", วารสารห้องสมุด. 47, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม), 21-45 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, โดมทัศน์. 24, 1 (มกราคม-มิถุนายน), 39-51.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา. (2549). ข้อมูลนักศึกษา (ออนไลน์). สืบค้นจาก http://mis-pattani.pn.psu.ac.th/registra/student_information_main.php [23 ธันวาคม 2549].

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก. วรณรัตน์ คนชื้อ. (2548). "ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา", วารสารสารสนเทศ. 6, 1 (มกราคม-มิถุนายน), 79-88.

สายฝน บุชา. (2547). "ความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ", ใน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการวิจัย และเครือข่ายความร่วมมือ นวัตกรรมส่งเสริมการบริการสารสนเทศ : รายงานการ สัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 21 ระหว่าง วันที่ 20 -22 ตุลาคม 2546 ณ ห้องตะกั่วป่า โรงแรมเจ บี อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสงขลา (หน้า 197- 206). ปีตตานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุนันทา วงศ์ชาติ. (2546). "รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขที่มีต่อการบริการห้องสมุด วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย", ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 19, 3-4 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 13-18.

โสภี อุดรุต. (2546). "รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย", ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 19, 3-4 (กรกฎาคม-ธันวาคม), 5-12.

อรทัย เลียงจินดาถาวร. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 3. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
