

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น\*

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์\*\*  
เยาวพร ศานติวิวัฒน์\*\*\*

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับรวมสารนิเทศหลากหลายสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ทุกระดับ (วาลี ฐานวงศ์ศานติ, 2536) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นอกจากจะมีห้องสมุดกลาง ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือวัสดุต่าง ๆ ทุกแขนงวิชาไว้บริการชุมชนมหาวิทยาลัยแล้ว ยังมีห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดคณะที่ทำหน้าที่รวบรวมหนังสือ และวัสดุต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาวิชา ตลอดจนจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์ในแต่ละคณะ ทั้งห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะ ต่างก็มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย (อุไรวรรณ พะมณี, 2535)

วาลี ฐานวงศ์ศานติ (2536) มีความเห็นว่า หัวใจของห้องสมุดคือ งานบริการ ถ้าผู้ใช้ค้นหาข้อมูลไม่ได้ ติดขัดกับระบบหรือวิธีการที่ไม่คล่องตัว ผู้ใช้ย่อมไม่พอใจและเลิกใช้บริการ งานห้องสมุดก็คงยุติ ไม่สามารถดำเนินไปโดยไม่มีผู้ใช้บริการ ในบทบาทของการบริการห้องสมุดตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 6 ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ ได้ก่อตั้งพร้อมกับคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2523 มีหน้าที่ในการจัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทางด้านทันตแพทยศาสตร์ ให้บริการทางวิชาการ รวมทั้งให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าและสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย ของคณะทันตแพทยศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความสะดวก รวดเร็ว

\*ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักวิทยบริการ ปี 2547

\*\*บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*\*บรรณารักษ์ ระดับ 6 งานเทคนิค สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกื้อหนุนต่อการเรียนการสอนของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กำหนดไว้ว่า ผู้ใช้บริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (สำนักวิทยบริการ, 2545) จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักเรียนผู้ช่วยของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่คงสภาพนักศึกษา และปฏิบัติงานอยู่ (สำหรับอาจารย์ และข้าราชการ) ในปีการศึกษา 2546 จำนวน 573 คน ซึ่งนำมาคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด 3. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 4. ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด และ 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. สถานที่ทำการวิจัย คือ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. สมมติฐานการวิจัย คือ อาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษา และนักเรียนผู้ช่วยที่ใช้บริการห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างน้อยร้อยละ 60

5. ระยะเวลารวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2547

6. วิธีการรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่มาเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียนผู้ช่วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ข้าราชการ/ลูกจ้าง และอาจารย์ จัดโควตาในแต่ละกลุ่มเพื่อความครอบคลุมของประชากร และในแต่ละกลุ่มนั้นได้แจกแบบสอบถามโดยการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง

## 7. ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาใน 3 ด้าน ดังนี้

7.1 ด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุด ศึกษาด้าน 1) เวลาเปิดให้บริการ 2) บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ 3) บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด 4) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาเอกสารในห้องสมุด 5) บริการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์ 6) บริการห้องชมวิดิทัศน์ 7) บริการตู้รับคืนหนังสือนอกห้องสมุด 8) บริการถ่ายเอกสาร 9) บริการตู้แสดงหนังสือใหม่ 10) บริการเครื่องสแกนเนอร์

7.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ศึกษาด้าน 1) จำนวนหนังสือ 2) จำนวนวารสาร 3) จำนวนหนังสือพิมพ์

7.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ศึกษาด้าน 1) ที่ตั้ง 2) ที่นั่งอ่านหนังสือ 3) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด 4) จำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุด

8. การวิเคราะห์และประมวลผล ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows- SPSS for Windows) โดยใช้เวลาความถี่ และร้อยละ

## ผลการวิจัย

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 81.18 เป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 126 คน ข้าราชการ/ลูกจ้าง จำนวน 48 คน นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 29 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 15 คน และอาจารย์ จำนวน 15 คน

ในภาพรวม ผู้ใช้บริการพอใจในบริการของห้องสมุดสมนึก พุนทรัพย์ ร้อยละ 77.98 โดยพึงพอใจ ต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ร้อยละ 91.12 พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดร้อยละ 72.22 และ พึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ร้อยละ 70.59

ตารางที่ 1 ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด

| บริการ  | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|---|------------------|--------|
| 1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด         | 212              | 91.12  |
| 2. ความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด             | 168              | 72.22  |
| 3. ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด | 164              | 70.59  |
| รวม   |                  | 77.98  |

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน และการทดสอบสมมติฐานที่ว่าอาจารย์ ข้าราชการ/ลูกจ้าง นักศึกษา และนักเรียนผู้ช่วยที่ใช้บริการห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างน้อยร้อยละ 60 พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดมากกว่าร้อยละ 60 มีจำนวน 15 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจดังนี้

1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาเอกสารในห้องสมุด (ร้อยละ 97.51)
2. การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 96.11)
3. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 94.82)
4. บริการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 94.25)
5. บริการถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 93.49)
6. บริการตู้รับคืนหนังสือนอกห้องสมุด (ร้อยละ 93.38)
7. บริการตู้แสดงหนังสือใหม่ (ร้อยละ 92.53)
8. ที่นั่งอ่านหนังสือ (ร้อยละ 91.74)
9. เวลาเปิดให้บริการในภาคฤดูร้อนและช่วงปิดภาคการศึกษา (ร้อยละ 90.82)
10. จำนวนหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 89.42)
11. เวลาเปิดให้บริการในภาคการศึกษาปกติ (ร้อยละ 83.96)
12. บริการเครื่องสแกนเนอร์ (ร้อยละ 79.84)
13. ที่ตั้งห้องสมุดอยู่ที่ชั้น 5 อาคารมหิตลานุสรณ์ (ร้อยละ 78.22)
14. บริการห้องชมวีดิทัศน์ (ร้อยละ 77.27)
15. จำนวนวารสารที่ให้บริการในห้องสมุด (ร้อยละ 67.17)

มีบริการเพียง 3 ด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยกว่า ร้อยละ 60 ซึ่งได้แก่

1. จำนวนหนังสือที่ให้บริการในห้องสมุด (ร้อยละ 59.71)
2. จำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการสแกนภาพ (ร้อยละ 57.45)
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการเพื่อสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 47.98)

ตารางที่ 2 ร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดจำแนกเป็นรายด้าน

| บริการ  | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|-----------|--------|
| 1. เวลาเปิดให้บริการในภาคการศึกษาปกติ                               | 196       | 83.96  |
| 2. เวลาเปิดให้บริการในภาคฤดูร้อนและช่วงปิดภาคการศึกษา               | 212       | 90.82  |
| 3. การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์                        | 224       | 96.11  |
| 4. บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด                                  | 221       | 94.82  |
| 5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาเอกสารในห้องสมุด                       | 227       | 97.51  |
| 6. บริการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์              | 219       | 94.25  |
| 7. บริการห้องชมวิดิทัศน์  | 180       | 77.27  |
| 8. บริการตู้รับคืนหนังสือนอกห้องสมุด                                | 218       | 93.38  |
| 9. บริการถ่ายเอกสาร   | 218       | 93.49  |
| 10. บริการตู้แสดงหนังสือใหม่  | 216       | 92.53  |
| 11. บริการเครื่องสแกนเนอร์  | 186       | 79.84  |
| 12. จำนวนหนังสือที่ให้บริการในห้องสมุด                              | 139       | 59.71  |
| 13. จำนวนวารสารที่ให้บริการในห้องสมุด                               | 156       | 67.17  |
| 14. จำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการในห้องสมุด                         | 208       | 89.42  |
| 15. ที่ตั้งห้องสมุดอยู่ที่ชั้น 5 อาคารมหิตลานุสรณ์                  | 182       | 78.22  |
| 16. ที่นั่งอ่านหนังสือของห้องสมุด                                   | 214       | 91.74  |
| 17. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการเพื่อสืบค้นข้อมูล | 112       | 47.98  |
| 18. จำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการสแกนภาพ             | 134       | 57.45  |

บริการของห้องสมุดสมนึก พุณทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผู้ใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการตรงกันมากที่สุด คือ บริการห้องชมวิดิทัศน์ จำนวน 123 คน (ร้อยละ 52.79) รองลงมาคือบริการเครื่อง สแกนเนอร์ จำนวน 97 คน (ร้อยละ 41.63)

สำหรับข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของห้องสมุดนั้น ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบริการสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ ควรขยายเวลาการให้บริการ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ จำนวนหนังสือน้อยไป ให้รับวารสารเพิ่มขึ้น และ หนังสือพิมพ์ที่ให้บริการมีน้อยชื่อ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ที่ตั้งของห้องสมุดควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนเครื่องสแกนเนอร์ในห้องสมุด ที่นั่งอ่านหนังสือแบบตู้ทำให้อับทึบและมีที่ และ ที่นั่งอ่านหนังสือมีน้อย

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ในภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ร้อยละ 77.98 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่สำนักวิทยบริการกำหนดไว้ว่าผู้บริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้บริการพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ในด้าน จำนวนหนังสือที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวนเครื่องสแกนเนอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการสแกนภาพ และ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดที่ให้บริการเพื่อสืบค้นข้อมูล เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวมีราคาแพง ประกอบกับงบประมาณของห้องสมุดมีจำกัด จึงทำให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดซื้อหนังสือ และจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์ให้บริการได้เพียงพอกับความต้องการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ห้องสมุดสามารถรองรับการให้บริการสำหรับอาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ และพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้จากสำนักวิทยบริการเพื่อจัดซื้อตำราทางทันตแพทยศาสตร์ และยังสามารถจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์เพิ่มเติมให้กับห้องสมุด

สำหรับด้านที่ผู้บริการพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 มากที่สุดนั้น เป็นด้านการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาเอกสารในห้องสมุด (ร้อยละ 97.51) การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 96.11) บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด (ร้อยละ 94.82) เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเฉพาะการให้บริการและเทคโนโลยีของห้องสมุด สำนักวิทยบริการได้อบรมและพัฒนาการให้บริการและเทคโนโลยีของห้องสมุดมาโดยตลอด จึงทำให้ผู้บริการพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด

ในด้านบริการที่ผู้บริการไม่เคยใช้บริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผู้บริการ ไม่เคยใช้บริการตรงกันมากที่สุด คือ บริการห้องชมวิดิทัศน์ และ บริการเครื่องสแกนเนอร์ เป็นเพราะว่าบริการ 2 ประเภทนี้เป็นบริการเฉพาะด้าน จึงทำให้มีผู้ไม่

เคยใช้บริการมาก อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อนำบริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการรู้จักและเข้าใช้บริการมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของอาจารย์ นักศึกษา และข้าราชการ/ลูกจ้าง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานห้องสมุดให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการ และคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการเกิดปัญหาเป็นประจำ
2. ถึงแม้ว่าคณะทันตแพทยศาสตร์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้บริการในห้องสมุด แต่ตำราทางทันตแพทยศาสตร์ภาษาอังกฤษมีราคาแพง ทำให้สามารถจัดซื้อได้เพียงชื้อละ 1 เล่ม เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ตำราภาษาอังกฤษอย่างทั่วถึง จึงควรพิจารณาจัดหาโดยเพิ่มจำนวนฉบับมากขึ้น
3. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องสแกนเนอร์ สำหรับสแกนภาพในห้องสมุด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ห้องสมุดควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการห้องสมุดสมนึก พุนทรัพย์ในปีต่อไป เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี

\*\*\*\*\*

### บรรณานุกรม

- คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2533. **เนื่องในโอกาสเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคารมหิตลานุสรณ์**. ขอนแก่น : คณะ.
- วาลี ฐาปนวงศ์ศานติ. 2536. “บทบาทของห้องสมุดในการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการแก่มหาวิทยาลัย.” **ข่าวสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา** 2,2 (พ.ค. – ส.ค. 36), 7-14.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. **มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544**. กรุงเทพฯ ฯ สำนัก.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2545. **คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ. ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1**. ขอนแก่น : สำนัก.
- อุไรวรรณ พะมณี. 2535. “ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ”, **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. (อัสสำเนา)

\*\*\*\*\*