

ความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัญหาการใช้บริการของผู้รับบริการ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

นภัสมน แทนเพชร

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
e-mail: libnspm@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ความผูกพันของผู้รับบริการและแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี สังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยมากมาใช้บริการช่วงสอบ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุดฯ คืออ่านหนังสือ
2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนราย ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
3. ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ โดยจะกลับมาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนอีก และจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อน/ คนรู้จัก มาใช้บริการที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน
4. ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ เสียงดังไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

Abstract

The purpose of this research was to study the service utilization of the service recipients, their satisfaction with the services provided by Bureau of Library at Kamphaeng Saen, their dependent attachment to the Bureau's services, their tendencies to repeat the service utilization, and problems encountered in using the services including their comments and suggestions. The study sample consisted of

500 service recipients. A questionnaire to assess the service recipients' satisfaction was employed to collect the data. Then the data collected were statistically analyzed in terms of frequency, per cent, arithmetic mean, and standard deviation. The results revealed as follows

1. Most recipients were undergraduate students from the Faculty of Arts and Science who came to use during the exam with main purpose to use the Bureau of Library as a place for book reading (a prior study to the exam).
2. As a whole, most recipients were satisfied with the services provided by Bureau of Library at Kamphaeng Saen at the high level; whereas, in detail, they were highly satisfied with knowledge, expertise and ability to answer questions clearly of the service providers.
3. Most of them had dependent attachment to the Bureau of Library at Kamphaeng Saen, and were likely to repeat using the services, and to recommend friends/ acquaintances to use the services as well.
4. As for the problem which was frequently encountered and reported by most recipients was that there was such much and loud noise that that they could not pay attention to book reading. In addition, they recommended that the Bureau of Library at Kamphaeng Saen should provide 24-hour services.

บทนำ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่รวบรวมความรู้ทุกประเภท อันจะช่วยให้นิสิตพัฒนาความรู้ของตนเอง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อความก้าวหน้าของโลกปัจจุบัน และความต้องการที่มีมากขึ้นของนิสิตให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะได้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผน อันจะส่งผลให้การบริการของสำนักหอสมุด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

งานบริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในภารกิจของสำนักหอสมุด นอกจากความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว การได้รับข้อมูลการสร้างความรู้ความผูกพันระหว่างผู้รับบริการกับสำนักหอสมุด ตลอดจนปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จะเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ด้วยตระหนักถึงภาระหน้าที่ของสำนักหอสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยบริการทางวิชาการ ที่จะช่วยเสริมสร้างให้การเรียนการสอนบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนา และวางแผน งานบริการของ
สำนักหอสมุด ให้ก้าวทันกับโลกยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนของผู้รับบริการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด
กำแพงแสน
3. เพื่อศึกษาความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสนและแนวโน้มการใช้
บริการซ้ำ
4. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการของสำนักหอสมุด
กำแพงแสนในปีการศึกษา 2560

จากข้อมูลสถิติของทางสำนักหอสมุด กำแพงแสน ในปีการศึกษา 2560 ตั้งแต่เดือน
สิงหาคม 2560 ถึงเดือนกรกฎาคม 2561 พบว่า มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุด
กำแพงแสน เฉลี่ยวันละ 2,500 คน จึงใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน
มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้เป็นจำนวน 500 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สถานภาพ คณะ/ หน่วยงาน ความถี่ วัตถุประสงค์
ในการใช้บริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยศึกษาสิ่งที่
ต้องประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 1 ข้อ ความพึงพอใจต่อ
กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยกำหนดความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 แนวโน้มการใช้บริการซ้ำ เป็นข้อความแบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ใช้การแจกแจงความถี่และนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 88.80)

รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท (ร้อยละ 4.40) และอาจารย์ (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ

คณะที่สังกัด ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 45.80) รองลงมาคือ สังกัด คณะเกษตร กำแพงแสน (ร้อยละ 15.80) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน (ร้อยละ 14.60) ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนส่วนมากมาใช้บริการช่วงสอบ (ร้อยละ 43.80) รองลงมาคือมีการเข้าใช้บริการไม่แน่นอน (ร้อยละ 17.20) และมีการเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์ (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ อ่านหนังสือ (ร้อยละ 75.80) รองลงมาคือใช้ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม (ร้อยละ 50.20) และยืม - คืน หนังสือเท่ากันกับพักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 34.80) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยภาพรวมในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อ

การให้บริการมากที่สุด คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ในระดับ ($\bar{X} = 4.05$) และการได้รับบริการที่น่าประทับใจ ในระดับ ($\bar{X} = 4.04$)

ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำ โดยจะกลับมาใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสนอีก (ร้อยละ 52.80) รองลงมา ได้แก่ กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน (ร้อยละ 39.60) จะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อน/ คนรู้จัก มาใช้บริการที่สำนักหอสมุด กำแพงแสน (ร้อยละ 66.60) รองลงมา ได้แก่ บอกต่ออย่างแน่นอน (ร้อยละ 18.80) สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการมีแนวโน้มการใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อคือสถานที่เหมาะแก่การอ่านหนังสือ

ปัญหาที่ผู้รับบริการพบในการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ เสียงดัง ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ (ร้อยละ 13.00) รองลงมาคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี (ร้อยละ 12.40) และห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ (ร้อยละ 3.20) ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน คือ ควรเปิดบริการ 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 9.20) รองลงมาคือ อยากให้จัดโซนที่ทานอาหารได้ (ร้อยละ 3.00) และควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีกว่านี้ (ร้อยละ 2.60) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน จำนวน 4 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)

เมื่อจำแนกภาพรวมแต่ละด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับความต้องการแตกต่างจากการวิจัยของ นิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมบริการตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก และคนอื่น ๆ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุด (ช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 90.4 ถึง 93.0) โดยพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ และตอบคำถาม ที่ชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารินทร์ จะรา มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สารสนเทศ เพื่อการค้นคว้าและวิจัยทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อ ความสุภาพกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นน้อยที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่มีบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรวรัช ธีรามาต (2550) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน ของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจาริก และคนอื่น ๆ (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด และ ด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบำรุงรักษามากที่สุด

จากผลการวิจัยตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ และความสามารถใน การตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เป็นข้อที่เด่นชัดที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อวิชาชีพเป็นประจำ รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบุคลากรภายในสำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้ง การนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการ ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน
2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ตลอดทั้งปีโดยไม่จำกัดช่วงเวลา

การนำไปใช้ประโยชน์ในงานห้องสมุด

1. นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด กำแพงแสน
2. ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- จิรภา สิมะจารีก และคนอื่น ๆ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารอินฟอร์เมชัน, 13,2* (กรกฎาคม-ธันวาคม), หน้า 9 -19.
- นิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วาริรัตน์ จะรา, มาลิน เสงี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง *ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย*. ภูเก็ต: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สรวรรษ ธีรามนต์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขน ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.