

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จิรภา สิมะจาริก^{*}, สิริพร ทิวะสิงห์^{**}, สวงน พงศ์กิจวิงูร[#]

ยุวดี มโนมยพิชิตกาญจน์[#], วิลาวัลย์ โตะเอี่ยม[#]

บทคัดย่อ

สรุปผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2546 โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบสัดส่วน และมีสมมติฐานการวิจัยว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 116 คน ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 82.3 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 ต่อบริการ 23 ประเภท และพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ต่อ การจัดที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ และความเพียงพอของหนังสือ

หัวเรื่อง : ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา -- วิจัย ; ความพอใจของผู้ใช้บริการ -- วิจัย ; มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักวิทยบริการ -- วิจัย ; ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย -- วิจัย

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการห้องสมุดถือว่าผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางความพึงพอใจหรือความประทับใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้ บทบาทของบริการห้องสมุดตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2544 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของการบริการด้วยวิธีต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น”

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการกิก

ที่สำคัญคือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ในปี 2546 หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีพื้นที่ 14,526 ตารางเมตร จัดบริการที่นั่งอ่าน และทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า มีการยืม-คืนทรัพยากร 630,721 รายการ และยืมต่อ 78,418 รายการ มีจำนวนชั่วโมงให้บริการ 3,816 ชั่วโมง จำแนกเป็นการเปิดบริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการในการให้บริการห้องสมุดได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการ และมีข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อคุณ

^{*} ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักวิทยบริการ ปี 2546

^{**} เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (หัวหน้าโครงการ) (jeesim@kku.ac.th)

[#] บรรณารักษ์ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาพในการให้บริการดังกล่าว สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงได้กำหนดให้มีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเป้าหมาย ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 (สำนักวิทยบริการ, 2545) สอดคล้องกับคำกล่าว ของ Hanabus (1987) ที่ว่า ความสำเร็จของห้องสมุด สามารถวัดได้จากมาตรฐานของห้องสมุดหรือวัด จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคณะผู้วิจัย จึงได้ทำการศึกษาผู้ให้บริการโดยใช้วิธีการวัดความ พึงพอใจ

ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ ห้องสมุดสามารถประเมินการดำเนินงานของตนเอง ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังทำให้ทราบปัญหาและ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สามารถใช้เป็นข้อมูล พื้นฐานในการจัดบริการห้องสมุด และเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงบริการห้องสมุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการศึกษา

1. ประชากร การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูล จากนักศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 116 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ผลการศึกษาวิจัย ในเรื่องเดียวกันที่ได้ทำการศึกษาไว้แล้ว* จากผล

การคำนวณตัวอย่าง งานวิจัยครั้งนี้ต้องศึกษาจากผู้ใ้ บริการไม่น้อยกว่า 73 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ ผ่านการทดสอบและปรับปรุงเป็นเครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนตัวและด้านคุณภาพการบริการห้องสมุด

3. สถานที่ทำการวิจัย คือ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. สมมติฐานการวิจัย คือ โอกาสที่ผู้ให้บริการ ห้องสมุดจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ มีมากกว่า ร้อยละ 60

5. ระยะเวลารวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2546

6. วิธีการรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม ให้กับผู้ให้บริการที่มาเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงเวลา บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรสายผู้สอน บุคลากรสาย สนับสนุน และบุคคลภายนอก จัดโควตาในแต่ละกลุ่ม เพื่อความครอบคลุมของประชากร และในแต่ละ กลุ่มนั้นได้ทำการแจกแบบสอบถามโดยการสุ่มไม่ เฉพาะเจาะจง

7. ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาใน 4 ด้าน ดังนี้

7.1 ด้านอาคารสถานที่ ศึกษาด้าน 1) การ จัดสถานที่ 2) ที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ 3) ที่ฝาก ของก่อนเข้าห้องสมุด 4) เสียง 5) อุณหภูมิ 6) แสงสว่าง 7) ห้องน้ำ 8) ป้ายต่างๆ และ 9) ที่นั่งอ่าน

7.2 ด้านทรัพยากรห้องสมุด ศึกษาด้าน 1) ความพอเพียงของหนังสือ 2) วารสาร 3) โสตทัศนวัสดุ 4) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 5) ความทันสมัยของเนื้อหา ทรัพยากร และ 6) การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากร

* จีรภา สิมะจารึก. 2547. ขนาดตัวอย่างและการทดสอบ ความพึงพอใจ. อินฟอร์เมชัน 12(1), 38-44.

7.3 ด้านการบริการ ระเบียบข้อบังคับ ศึกษา
ด้าน 1) เวลาเปิดบริการ 2) ระเบียบการยื่น 3) ระเบียบ
การเข้าใช้ห้องสมุด 4) การประชาสัมพันธ์ 5) การจัดชั้น
และ 6) คู่มือ/เอกสารแนะนำ/เครื่องช่วยค้น

7.4 ด้านบุคลากร ศึกษาด้าน 1) บุคลิกภาพ
และการแต่งกาย 2) มนุษยสัมพันธ์ 3) ความ
กระตือรือร้นในการให้บริการ และ 4) ความสามารถ

ในการแนะนำ

8. การวิเคราะห์และประมวลผล ประมวลผล
โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้ค่า
ความถี่ ร้อยละ การทดสอบสัดส่วน (Binomial Test)

ผลการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 116 คน ซึ่งมี
รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) นศ.ระดับปริญญาตรี	56.0
2) นศ.ระดับบัณฑิตศึกษา	26.7
3) สายผู้สอน	6.9
4) สายสนับสนุน	6.0
5) บุคคลภายนอก	4.3
วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล	41.1
2) ยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ	30.8
3) ใช้ที่นั่งอ่าน	18.8
4) ใช้บริการภายในห้องสมุด เช่น Internet	9.4
รูปแบบของทรัพยากรที่ต้องการใช้	ร้อยละ
1) สิ่งพิมพ์	68.5
2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์	31.5
ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) ทุกสัปดาห์	63.8
2) ทุกเดือน	15.5
3) ทุกวัน	14.7
4) ทุกภาคการศึกษา	5.2
5) น้อยกว่า 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	0.9
ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด	ร้อยละ
1) จันทร์-ศุกร์ (8.30-16.30 น.)	51.0
2) จันทร์-ศุกร์ (16.30-เวลาปิดบริการ)	34.0
3) เสาร์/อาทิตย์	15.0

เมื่อจำแนกลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดตามสถานภาพ พบว่ามีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้ห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะการใช้บริการ	สถานภาพของผู้ใช้บริการ				
	นศ. ปริญญาตรี	นศ.ระดับ บัณฑิตศึกษา	สาย ผู้สอน	สาย สนับสนุน	บุคคล ภายนอก
วัตถุประสงค์ในการใช้					
ค้นคว้า	38.6	45.3	35.7	45.5	50.0
ยืมคืน	28.3	31.3	37.5	31.3	36.4
ใช้ที่นั่งอ่าน	23.6	12.5	14.3	12.5	12.05
ใช้บริการ	9.04	10.9	7.1	9.1	-
ความถี่ในการใช้บริการ					
ทุกสัปดาห์	63.1	83.9	62.5	28.6	-
ทุกวัน	16.9	16.1	12.5	-	-
ทุกเดือน	10.8	-	25.0	57.1	100.0
ทุกภาคการศึกษา	9.2	-	-	-	-
น้อยกว่า 1 ครั้ง/ภาคการศึกษา	-	-	-	14.3	-
ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด					
จันทร์-ศุกร์ (08.30-16.30 น.)	48.2	66.7	50.0	33.3	20.0
จันทร์-ศุกร์ (16.30 น.-เวลาปิดบริการ)	42.9	25.9	16.7	33.3	-
เสาร์/อาทิตย์	8.9	7.4	33.3	33.3	80.0

ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดกลาง ร้อยละ 82.3 มีช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 79.3 ถึง 85.3 ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.7 พึงพอใจต่อบริการ ระเบียบข้อบังคับ ร้อยละ 90.3

พึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ร้อยละ 76.7 และพึงพอใจต่อทรัพยากรห้องสมุด ร้อยละ 75.1 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัดส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (P) และช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บริการห้องสมุด	จำนวน			สัดส่วน		95% CI ของ P	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	รวม	เหมาะสม (P)	ไม่เหมาะสม	Lower	Upper
1. ด้านบุคลากร	431	32	463	0.937	0.069	0.908	0.966
2. ด้านการบริการ ระเบียบข้อบังคับ	628	67	695	0.903	0.096	0.873	0.933
3. ด้านอาคาร สถานที่	799	245	1044	0.767	0.235	0.728	0.806
4. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	518	175	693	0.751	0.253	0.698	0.804
รวม	2,376	519	2,895	0.823	0.179	0.793	0.853

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน และการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “โอกาสที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ มากกว่าร้อยละ 60” นั้นพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจต่อบริการห้องสมุดมากกว่าร้อยละ 60 มีจำนวน 23 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 99.1) 2) บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.3) 3) ระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 97.4) 4) ความรู้ความสามารถในการแนะนำของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.5) 5) การจัดสถานที่ (ร้อยละ 94.0) 6) คู่มือ/เอกสารแนะนำ/เครื่องช่วยค้น (ร้อยละ 93.0) 7) ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 91.4) 8) เวลาที่เปิดบริการ (ร้อยละ 90.5) 9) มนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 86.2) 10) ป้ายต่างๆ (ร้อยละ 86.2) 11) ความพอเพียงของสื่อทัศนวัสดุ (ร้อยละ 86.1) 12) ที่ฝากของก่อนเข้าห้องสมุด (ร้อยละ 83.6) 13) ความเพียงพอของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 83.5) 14) ที่นั่งอ่าน (ร้อยละ 82.8) 15) การจัดชั้น (ร้อยละ 81.9) 16) การประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 80.2) 17) การบำรุงดูแลรักษา

ทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 80.2) 18) แสงสว่าง (ร้อยละ 79.3) 19) เสียง (ร้อยละ 75.0) 20) ห้องน้ำ (ร้อยละ 75.9) 21) ความพอเพียงของวารสาร (ร้อยละ 72.2) 22) ความทันสมัยของเนื้อหาทรัพยากร (ร้อยละ 69.0) และ 23) อุณหภูมิ (ร้อยละ 60.3) ยกเว้นเพียง 2 ด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ซึ่งได้แก่ 1) ที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ (ร้อยละ 51.7) และ 2) ความเพียงพอของหนังสือ (ร้อยละ 57.8)

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดในการค้นคว้า/สืบค้นข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ มักเป็นช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. สำหรับวันเสาร์/อาทิตย์ นั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายนอก และมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบของสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมของการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหอสมุดกลาง ร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่สำนักวิทยบริการ

กำหนดไว้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิรภา สิมะจารึก และเดชศักดิ์ สานติวิวัฒน์ ซึ่งเป็นการศึกษาในลักษณะเดียวกันในปี 2542 และ 2546 ตามลำดับ

และในการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ในด้านการจัดที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ และความเพียงพอของหนังสือ ซึ่งทางหอสมุดกลางควรศึกษาและปรับปรุงต่อไป โดยเฉพาะความเพียงพอของหนังสือซึ่งควรศึกษาในเชิงคุณภาพว่า ที่ไม่เพียงพอ นั้นคือจำนวนไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอน หรือไม่มีหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการอ่าน

สำหรับด้านที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 มากที่สุดนั้นเป็นด้านของบุคลากร ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกาย (ร้อยละ 98.3) ความรู้ความสามารถในการแนะนำ (ร้อยละ 96.5) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ร้อยละ 91.4) และควรแรงค้ำให้บุคลากรผู้ให้บริการเพิ่มการมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้นหรือไม่น้อยกว่าร้อยละของความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งจะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการเป็นจุดแข็งของหอสมุดกลางต่อไป

แม้ว่าในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจต่อบางเรื่องมากกว่าร้อยละ 60 นั้น แต่จำนวนค่าร้อยละค่อนข้างน้อย นั้นหมายถึงเรื่องของคุณภาพแล้วหอสมุดกลางควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงด้านต่างๆ ให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพื่อนำไปสู่ความประทับใจ

และพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น เรื่องอุณหภูมิ (ร้อยละ 60.3) เป็นต้น

นอกจากนี้สำหรับข้อมูลเบื้องต้น หอสมุดกลางสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 สอดคล้องกับการศึกษาของครองทรัพย์ เจดณภาพันท์ (2543) ดังนั้น ห้องสมุดอาจจัดอัตราค่าสิ่งให้ครอบคลุมเพียงพอในการบริการในช่วงเวลาดังกล่าว เช่น การจัดบริการในช่วงเวลาพักกลางวันให้ครอบคลุมทุกประเภทบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกมากที่สุดในช่วงเวลาดังกล่าว หรือการจัดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้เป็นบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการในวันเสาร์/อาทิตย์ นอกจากนี้ข้อมูลเบื้องต้นยังสามารถใช้สำหรับการวางแผนจัดเตรียมเครื่องมือสืบค้นให้พอเพียง หรือจัดบริการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการมากที่สุด เช่น การจัดบริการแผ่นบันทึกข้อมูล การบริการสแกนภาพ เป็นต้น เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เข้าใช้หอสมุดกลางมีวัตถุประสงค์ในการค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ห้องสมุดควรศึกษาในเชิงลึกในด้านความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศ และทำการศึกษาความพึงพอใจในปีต่อไปทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพของหอสมุดกลางอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

ครองทรัพย์ เจดณภาพันท์. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1. ว.วิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. 3(2), 154-168

จิรภา สิมะจารึก. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการในบริการเชิงพาณิชย์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิรภา สิมะจารึก และคณะ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544. กรุงเทพฯ : สำนัก.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2545). คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักวิทยบริการ. ฉบับแก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 1. ขอนแก่น : สำนัก.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2546) รายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2544. ขอนแก่น : สำนัก.

Hanabus, Stuart. (1987). "The Importance of User Studies". *Library Review*, 26 (Summer) : 1225-127.

ปกิณกะ : เมื่อต้องการค้นหาความหมายของคำใน Yahoo.com

บางครั้งที่ต้องใช้พจนานุกรม หรือ Dictionary เพื่อค้นหาความหมายของคำบางคำอาจต้องใช้เวลาในการเปิดพลิกหาความหมาย ในยุคไซเบอร์ที่สามารถค้นหาทุกสิ่งทุกอย่างจากเว็บไซต์นั้นจะสามารถค้นหาความหมายของคำที่ต้องการได้หรือไม่ ?

Yahoo.com เป็นเว็บไซต์ที่สามารถช่วยลดเวลาในการค้นหาความหมาย เพียงแต่ท่านกำหนดคำที่ต้องการค้นหาความหมายในรูปแบบ define "xxxxx" ในช่องรับคำค้นของ Yahoo แล้ว click search เท่านั้น ความหมายของคำที่ท่านต้องการทราบก็จะปรากฏออกมา เช่น การค้นความหมายของคำว่า Library

