

รายงานการวิจัยเรื่อง
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ
ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

นฤมล กิจไพศาลรัตนา*

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากขึ้น การเรียนการสอนทุกระดับจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคม จึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมากกว่าการให้ความสำคัญที่ผู้สอนอย่างแต่ก่อน (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543, 1)

การประกันคุณภาพการศึกษามีความหมายถึง การจัดกิจกรรม แนวปฏิบัติ หรือแผนงานที่ หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้มั่นใจและเป็นการประกันแก่ผู้รับบริการว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพ หรือบัณฑิตที่มีลักษณะพึงประสงค์ (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544, 1) โดยสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งต้องหาวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย และเหมาะสมกับผู้เรียน ร่วมเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนในสถานการณ์จริง รู้ศักยภาพที่แตกต่างกันของผู้เรียนและส่งเสริมให้ได้นำศักยภาพนั้นมาใช้ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543, ข)

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการศึกษาทุกระดับ ในมหาวิทยาลัยนอกจากหน้าที่หลักของห้องสมุด คือ การจัดหา เก็บรวบรวม บำรุงรักษา หมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้อย่างทั่วถึง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่างๆแก่สาธารณะเช่นเดียวกับบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งเสริมการศึกษาความเป็นไปในสังคม และเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยชั้นสูงเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ จึงจะต้องมีองค์ประกอบ สำคัญ 3 ประการ คือ มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ

*หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**เป็นผลงานวิจัยที่ได้รับรางวัลชมเชยประเภทบุคคลทั่วไป ในการประกวดผลงานวิจัยดีเด่นด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ประจำปีพุทธศักราช 2545

มีนักศึกษาที่มีความรู้คู่คุณธรรม และมีห้องสมุดที่มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี (Fussler 1973) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่มีส่วนส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และในฐานะที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาในมหาวิทยาลัยดังกล่าว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับบทบาท หน้าที่และภารกิจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา รูปแบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่เน้นผู้เรียนหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันวิชาการชั้นสูงที่ดำเนินงานสอน งานวิจัย งานผลิตตำรา และงานบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชารัฐศาสตร์อันนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าแห่งสังคมทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างนิสิตทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ให้มีความรอบรู้ในลักษณะสหสาขาวิชา มีผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานระดับสากล ขณะเดียวกันก็ทำการศึกษาค้นคว้าด้านรัฐศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสังคมไทยสำหรับใช้ประโยชน์ด้านวิชาการและเสนอแนะต่อสังคม และนำผลการศึกษาและงานวิชาการเผยแพร่แก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่สังคมส่วนรวม โดยมีนโยบายในการจัดระบบการเรียนการสอนให้เกิดความรู้ที่กว้างไกลและสามารถฝึกความคิดเพื่อปรับใช้กับสถานการณ์ต่างๆ และสามารถนำสังคมได้ สนับสนุนให้มีการสอนที่ช่วยให้บัณฑิตค้นหาแนวทางสนองตอบความต้องการของสังคม โดยประสานกิจกรรมหลักของคณะเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรและวิธีการสอนในลักษณะสหวิทยาการ และทำการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่งเสริมให้มีการค้นคว้าวิจัยระดับต่างๆ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการโดยนักวิชาการในประเทศและร่วมมือกับนักวิชาการต่างประเทศ และจัดระบบการบริการทางวิชาการและการเสนอแนะต่อสังคมให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องรัฐศาสตร์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์ 2543, 7-8)

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะรัฐศาสตร์ที่มีพัฒนาการก้าวหน้ามาโดยตลอดจนถึงปัจจุบันเป็นเวลานับครึ่งศตวรรษ เป็นแหล่งค้นคว้าทางสังคมศาสตร์ที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของคณะฯ ให้พัฒนารุดหน้ามาโดยตลอด เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาแก่ชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก และประการสำคัญเป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพและมีความพยายามยกระดับมาตรฐานของห้องสมุดให้สูงขึ้น เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยอย่างเพียงพอ และเน้นการเผยแพร่ความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ด้วยเล็งเห็นว่าการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์จะไม่บรรลุเป้าหมาย หากปราศจากการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศที่มีส่วนผลักดันให้มีการศึกษาทางรัฐศาสตร์ที่แข็งแกร่งขึ้น การขาดข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องอันนำไปสู่การเรียนรู้ที่ด้อยคุณภาพ หรือมีการศึกษาวิจัยที่ซ้ำซ้อนอันจะก่อให้เกิดการสูญเสียด้านงบประมาณ ทรัพยากร และสูญเสียเวลาของบุคลากร ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงเป็นห้องสมุดแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการรัฐศาสตร์ที่สำคัญ ที่มีนิสิตและอาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์ นิสิตและอาจารย์ต่างคณะ และนักศึกษาและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่นตลอดจนบุคคลทั่วไป ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามแม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย และเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้บริการมากแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก็ตาม แต่ตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี ที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ให้บริการไม่ว่าเป็นบริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสารนั้น การจัดกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆเป็นไปตามความต้องการของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้คณะ/สถาบันต้องมีห้องสมุดเพื่อให้บริการอาจารย์และนิสิต และการพิจารณาจัดหาทรัพยากรต่างๆขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านงบประมาณและหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นสำคัญโดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างจริงจัง ตลอดจนไม่เคยศึกษาความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ และปัจจัยหรือสาเหตุของระดับความพึงพอใจ และประการสำคัญไม่เคยมีการนำเอาความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดมาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งตามหลักการให้บริการที่ดี Power and Dickson (1974) เห็นว่าผู้ใช้เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับอมร รักชาติชัย (2522, 27) ที่เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการได้ นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน การจะพัฒนาหรือปรับปรุงห้องสมุด ข้อมูลพื้นฐานอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณา เช่นเดียวกับที่

Millson-Martula and Menon (1995) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการบริการในห้องสมุดที่มีคุณภาพ คือการจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พยายามปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของห้องสมุดตลอดจนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยจำนวนมากเพียงใดก็ตาม ก็ยังเกิดคำถามอยู่เสมอว่าการพยายามปรับปรุงหรือแก้ปัญหาค้างๆเหล่านั้นเป็นแนวทางที่ถูกต้องหรือไม่และบรรลุผลมากน้อยเพียงใด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากเป็นการสร้างจุดเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmark) ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการในปีต่อไปแล้วยังเป็นแนวทางในการจัดบริการต่างๆเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ในการให้บริการใดๆก็ตาม ผู้ใช้จะรับรู้ถึงการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความพึงพอใจเป็นสำคัญ Power และ Dickson (1974) ได้สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความสำเร็จของระบบ ข้อคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของ Baroudi and Olson (1988) และ Igbaria and Nachman (1990) ที่เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลของระบบหรือบริการนั้นๆได้เป็นอย่างดี

การบริการในห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้สามารถสะท้อนประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุด ความเข้าใจดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Hermon and Calvart (1996) ที่เห็นว่า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเท่านั้นที่สามารถประเมินคุณภาพของห้องสมุด และ Nitecki (1996) ก็เห็นเช่นเดียวกันว่า การประเมินผลความสำเร็จของห้องสมุดขึ้นกับผู้ซึ่งเปรียบได้กับผู้ตัดสินใจว่าห้องสมุดแห่งใดมีคุณภาพมากน้อยเพียงไร Nicholas (1996) เห็นว่าการวัดหรือประเมินผลห้องสมุดด้วยวิธีการแบบเดิมโดยการศึกษาจากจำนวนหนังสือ วารสารที่ให้บริการบนชั้น หรือที่จัดหาเข้ามาให้บริการแต่ละปี เป็นวิธีการที่ไม่เป็นประโยชน์ มาตรการหรือหลักการในการวัดในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของห้องสมุดวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้เพียงอย่างเดียว เช่นเดียวกับ Brophy (1986) เห็นว่า จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุดมีส่วนสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดดำเนินการ แต่ไม่สัมพันธ์หรือไม่สามารถบ่งบอกได้ว่ามีการใช้หนังสือเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด แต่เดิมการศึกษาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ จำนวนบุคลากร จำนวนหนังสือ และจำนวนที่นั่งอ่าน อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ระยะต่อมากการใช้ตัวชี้วัดเปลี่ยนเป็นการดูจากผลผลิตหรือบริการ (Outputs) แทน เนื่องจากเหตุผลงบประมาณที่จำกัดเนื่องจากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ห้องสมุดจึงหาตัววัดหรือปัจจัยอื่นที่จำเป็นที่สามารถศึกษาความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด ภายใต้งบประมาณที่จำกัดดังกล่าว ซึ่งในการใช้ดรชนีชี้วัดนี้ Kantor (1984) เห็นว่าควรพิจารณาจากปริมาณการยืม-คืนหนังสือ และการสามารถหาหนังสือที่ต้องการได้เป็นมาตรวัดพื้นฐานในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี แนวคิดในเรื่องการประเมินคุณภาพห้องสมุดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจุบันได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย (Andaleeb and Simmonds 1998, 157)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ พิจารณาได้จากความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพราะลักษณะเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับที่ Edwards and Browne (1995) White and Abels (1995) Hemon and Calvert (1996) Nitecki (1996) และ Coleman, Xiao, Blair and Chollett (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยอาศัยแนวคิดเหล่านี้เป็นปัจจัยในการศึกษา และเช่นเดียวกับ Ives, Olson, and Baroud (1983) ที่เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ควรครอบคลุมเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล เนื้อหา ความถี่ในการใช้ ความน่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือหรือความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของวัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล และความประทับใจในบริการ

ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามไม่มีห้องสมุดแห่งใดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมดและตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะเป็นที่แน่นอนว่าห้องสมุดที่มีขนาดเล็ก มีทรัพยากรจำกัดย่อมไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ ในทางตรงกันข้ามห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่ มีทรัพยากรในห้องสมุดมากมายและหลากหลายประเภทย่อมเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้โดยทั่วไปมากกว่า ดังนั้นการมีอยู่อย่างเพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้ความมีอยู่อย่างเพียงพอควรครอบคลุมถึงคุณภาพการบริการจัดหาทรัพยากรที่ไม่มีในห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ได้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการจัดส่งข้อมูล (Document delivery services)

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการที่น่าเสนอโดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) พบว่าความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบในที่นี้รวมถึง ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอเมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ เวลาที่ให้บริการ และความรู้สึกมั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับข้อมูลคำตอบหรือ

คำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมักคาดหวังว่า ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความพร้อมและความรวดเร็วดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นอกจากความคาดหวังดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการได้แก่ ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม หรือให้คำแนะนำผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีสภาพอากาศเย็นสบาย จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ดี และจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่สะท้อนคุณภาพของการบริการ

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่างๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการในห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด องค์ประกอบวัดความพึงพอใจ และบริการต่างๆในห้องสมุด และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) ของ John D. Millett (1954) และแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการจากรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลจากการประเมินดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจัยด้าน ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากร

ห้องสมุด การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังได้รับการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

สมมุติฐานการวิจัย

1. โดยภาพรวมผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก และ ความดีในการเข้าใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้
2. ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการให้บริการทุกประเภทของห้องสมุด (บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ บริการถ่ายเอกสาร และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด)

คำถามในการวิจัย

1. ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มใดพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มใดพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะเหตุใด
2. ผู้ที่ใช้ห้องสมุดดีมาก จะมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับใด
3. ผู้ใช้พึงพอใจบริการประเภทใดมากที่สุด และบริการใต้น้อยที่สุด
4. ผู้ใช้พึงพอใจในความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด
5. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใดมากที่สุด และบริการใต้น้อยที่สุด และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

6. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่หรือการพยายามจัดหา และปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆ ในห้องสมุดมากขึ้นน้อยเพียงพอ และห้องสมุดควรจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และประเภทใด
7. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด มากน้อยเพียงพอ การใช้เสียง การใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น มากน้อยเพียงพอ และควรมีการปรับปรุงอย่างไร
8. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการในห้องสมุดในด้านใดบ้าง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

บริการของห้องสมุด หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการ ในที่นี้ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการสอดค้นวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร

จุดเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmark) หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับจุดเปรียบเทียบเพื่อดูว่าบริการดังกล่าวมีการพัฒนาขึ้นหรือไม่ หากมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่มีอยู่เดิมหรือจัดให้มีบริการใหม่ นอกจากนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำเพื่อสะท้อนปัญหาหากคุณภาพและบริการของกิจกรรมลดลง

การมีอยู่อย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Ample and continuous service) หมายถึง การที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท และในปริมาณที่มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดถึงการมีเจ้าหน้าที่ประจำ ที่คอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ คือระหว่างเปิดภาคเรียน วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00-19.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00-16.00 น. และปิดภาคเรียน วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น.

ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Competence and demeanor of library staffs) หมายถึง การแสดงออกในด้านความ

กระตือรือร้น การมีท่าทีเอาใจใส่และเต็มใจให้การช่วยเหลือ กิริยามารยาทอ่อนน้อม ความสามารถในการให้คำตอบกับผู้ใช้บริการอย่างน่าพึงพอใจ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การยกระดับคุณภาพการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ การพยายามจัดหา ปรับปรุงและนำเสนอ บริการใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในห้องสมุด

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Physical appearance of library facilities) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ห้องสมุดมีให้บริการ ได้แก่ สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด การใช้เสียง การใช้อุปกรณ์สื่อสาร จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัยและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากองค์ประกอบด้านการมีอยู่อย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อบริการหลักของห้องสมุด 7 บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการไลตทัศน์วัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร โดยนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชากรในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,371 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี 896 คน ระดับปริญญาโท 376 คน ระดับปริญญาเอก 29 คน และอาจารย์ จำนวน 70 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีทางสถิติที่เรียกว่า การสุ่มแบบแยกประเภท (Stratified random sampling) และแต่ละกลุ่มประชากรใช้วิธีการคิดอัตราร้อยละ 25 หรือคิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน ระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดระหว่างเดือนธันวาคม 2544 ถึงเดือนมกราคม 2545* โดยทำการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ คือวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 – 16.00 น. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็น 17 คน รายละเอียดของคำถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากร และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ครอบคลุมตัวแปรสถานภาพของผู้ใช้ซึ่งหมายถึงนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรืออาจารย์

ส่วนที่ 2 : สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดยรวม และอันดับที่ของความพึงพอใจแต่ละบริการ

ส่วนที่ 3 : เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด โดยการสอบถามในประเด็น ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพห้องสมุด โดยดัดแปลงลักษณะคำถามจากแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) และใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 : เนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งหวังให้ผลการศึกษสามารถอธิบายทัศนคติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดโดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเป็นเพียงระยะเวลาหนึ่งของการบริการในห้องสมุดเท่านั้น ผลการศึกษาจึงเป็นเพียงข้อสรุปสำหรับห้องสมุดแห่งนี้ และเฉพาะในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร

- * จากสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในรายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2542 รายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2543 และรายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2544 พบว่าในระยะการศึกษาภาคปลาย เดือนธันวาคมและเดือนมกราคม เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร และข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 แบบสอบถามใช้สำหรับศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก รายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ และความถี่ในการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด
 - 2.2 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 17 คน
 - 2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์
3. เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อสอบถามผู้ให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 343 ชุด
4. ทำการวิเคราะห์และแปลผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows หรือ SPSS for Windows) โดยวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows และใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นจุดเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีต่อไป
2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องงานบริการสาธารณะของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับห้องสมุดอื่นๆที่เป็นห้องสมุดระดับและขนาดใกล้เคียงกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- Andaleeb, Syed Saad and Patience L. Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries* 59(March): 156-167.
- Bailey, J., and S. Pearson. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science* 25 (10): 530-545.
- Baroudi, J.J.,a and W.J. Orlikowski. 1988. A short-form measure of user information satisfaction: A psychometric evaluation and notes on use. *Communications of the ACM* 29(3): 44-59.
- Baroudi, J.J., N.H. Olson, and B. Ives. 1988. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM* 29(3): 232-238.
- Brophy, P. 1986. *Management information and decision support systems in libraries*. Aldershot: Gower.
- Deese, D. 1979. Experiences measure user satisfaction. *Proceeding of the Computer Measurement Group of ACM*.
- Fussler, H.H. 1973. *Research libraries and technology: A report to the Sloan Foundation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hernon, Peter and Phillip Calvert. 1996. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship* 22(1): 387-391.
- Igbaria, M. and S.A. 1990. Nachman. Correlation of user satisfaction with end user computing. *Information and Management* 19(2): 73-82.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. Measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Kantor, P.B. 1984. *Objective performance measures for academic and research libraries*. Washington D.C.: American Research Libraries.
- Millson-Martula, Christopher and Vanaja Menon. 1995. Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. *College & Research Libraries* 56(January): 33-47.
- Nicholas, D. 1996. *Assessing information needs: Tools and techniques*. London: Aslib.

- Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Parasuraman, A., A.A.Zeithaml and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-37.
- Power, R.F. and G.W.Dickson. 1974. MIS project management: Myths, opinions, and reality. *California Management Review* 15(3): 147-156.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการ.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะรัฐศาสตร์. 2543. *คู่มือผู้ปกครองและนิสิตรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2543*. กรุงเทพฯ : งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2544. *ร่างนโยบาย แนวทาง และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทบวง.
- อมร รักษาสัตย์. 2522. *การพัฒนานโยบาย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

๐๐๐ ๐๐ ๐๐๐ ๐๐

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย