



วิทยานิพนธ์

การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL
ASSESSMENT OF INFORMATION SERVICE QUALITY
BY USING LIBQUAL AT ACADEMIC RESOURCES
AND INFORMATION TECHNOLOGY CENTER
KANCHANABURI RAJABHAT UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์

ของ

อมรา เกรอด

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 13 ต.ค. 2551.....

เลขทะเบียน..... 00211955.....

เลขเรียกหนังสือ

จน
026.6
02930
2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิทยุฉีกดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ชลารักษ์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัส วังษ์ประเสริฐ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในโอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปัญญา สุขแสน รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วณิชกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติพงศ์ มะโน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์ จิตมุงงาน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมคิด ดวงจักร์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบ เสนอแนะให้แก้ไข ปรับปรุงเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพแบบดียิ่ง ขอขอบพระคุณท่านกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน

ขอขอบคุณ ร.ท.ปานจิตต์ เกรอด และครอบครัวญาติพี่น้องทุกคน ตลอดจนผู้ร่วมงานทุกท่านและเพื่อนร่วมรุ่นที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

ประโยชน์และคุณความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบให้นุภาพและคณาจารย์เป็นภาระบูชาพระคุณ

อมรา เกรอด

อมรา เกรอด. (2549) การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL. วิทยานิพนธ์
ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
คณะกรรมการควบคุม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ชลารักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ชลภัส วังประเสริฐ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL และ
เปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับ
บริการสารสนเทศ (ตลอดจนศึกษาปัญหาที่ประสบเมื่อใช้บริการสารสนเทศ) การประเมินดังกล่าว
ใช้กรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของพาราสุรามาน ไชแธมอลและเบอร์ โดยประเมินความ
แตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
ใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการ
เข้าถึงจิตใจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
นักศึกษาคณะ กศ.บป. และนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในภาคเรียนที่ 1 ปี
การศึกษา 2549 จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway-
ANOVA) และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับ
บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการรวมทุกด้านมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศ
ดีกว่าที่คาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ
ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเห็นต่อบริการสารสนเทศ
ตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง
ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

AMARA KAROD. (2006) ASSESSMENT OF INFORMATION SERVICE QUALITY
 BY USING LIBQUAL AT ACADEMIC RESOURCES AND INFORMATION
 TECHNOLOGY CENTER KANCHANABURI RAJABHAT UNIVERSITY.
 MASTER THESIS. BANGKOK: GRADUATE SCHOOL,
 BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY, ADVISOR.
 Asst. Prof. DR.PIROT CHALARAK, Asst. Prof.DR.CHOLLAPHAT VONGPRASERT.

This research aimed at studying the quality of information service of the Academic Resources and Information Technology Center Kanchanaburi Rajabhat University by using LibQual and to compare the quality of information service between user expectation of information service and the real situation as well. The conception framework applied in this study is "the Gap Model" developed by Parasuraman, Zeithaml & Berry. The assessment of the differences between the expectation and the real situation of the service based on five fractions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The sample included 372 consisted of teachers, graduate students, special program students and regular students the Kanchanburi Rajabhat University during the first semester of the academic year 2006. Two sets of five-rating scale and multiple-choice questionnaire were used for the collecting data. Data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Oneway-ANOVA, and F-test

The results of the research (were as follows:) indicated that the Gaps between user expectation on the information service and perception toward information service in all dimensions are positive. This implies that the quality of services as perceived by users is better than expectation. The differences of expectation on the information service in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy of users is significant at 0.05 level. The differences of real situation of the information service in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy of users is significant at 0.05 level.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ตอนที่ 1 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของ ห้องสมุด.....	9
ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	9
การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด.....	11
แนวทางการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด.....	12
ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ LibQUAL.....	19
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	19
รูปแบบการวัดคุณภาพ.....	21
ปัจจัยคุณภาพบริการ.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.	33
ประวัติความเป็นมา.....	33
บริการสารสนเทศ.....	35
งานบริการช่วยการค้นคว้า.....	35
งานบริการสืบค้นสารสนเทศ.....	36
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การทดสอบสมมติฐาน.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการศึกษาสภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
คุณภาพการบริการสารสนเทศ.....	51
ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง.....	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือ.....	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรง.....	81
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่ใช้ในการวิจัยที่เป็น อาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.....	43
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ.....	44
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและกลุ่มผู้ใช้บริการ.....	49
4	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามเพศและอายุ.....	50
5	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	51
6	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	52
7	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านการตอบสนอง.....	53
8	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านความเชื่อมั่น.....	54
9	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงจิตใจ.....	55
10	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพการบริการสารสนเทศโดยรวมทุกด้าน.....	56
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	57
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่าง เป็นรายคู่.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	58
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..	59
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	60
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้าน การตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..	60
17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	61
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้าน ความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่....	61
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในการ เข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	62
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้าน การเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่..	62
21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	63
22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง ที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบ ความแตกต่างเป็นรายคู่.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	64
24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง ที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความ แตกต่างเป็นรายคู่.....	64
25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	65
26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง ที่ได้รับในการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความ แตกต่างเป็นรายคู่.....	65
27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	66
28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง ที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความ แตกต่างเป็นรายคู่.....	66
29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ.....	67
30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง ที่ได้รับในการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบ ความแตกต่างเป็นรายคู่.....	67
31 สรุปผลการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อบริการสารสนเทศและบริการที่ ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบประเมินของออร์.....	14
2	แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวนเฮาส์.....	15
3	แบบจำลองการกำหนดคุณภาพบริการลูกค้า.....	24
4	ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่ได้รับ.....	25
5	ระดับความคาดหวังในบริการ.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางที่รวบรวม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่อยู่ในรูปของวัสดุที่เป็น สิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากรผู้ดำเนินการใด ๆ ให้เอกสารต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาได้ จึงนับว่าห้องสมุดมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของคนทั่วไป ควรจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีระบบบริการที่มีมาตรฐานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของเอกสาร และให้บริการทางวิชาการ (อรทัย เลียงจินดาถาวร 2540 : 1) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญคือเป็นหัวใจและชุมทรัพย์ทางปัญญาของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยว่า “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต” (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544 : 68)

งานบริการสารสนเทศนับว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุด เพราะเป็นหน้าที่ที่ห้องสมุดต้องจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการให้ผู้ใช้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วณีย์ รูปนวงศ์ตานติ 2543 : 145) แม้ว่าห้องสมุดจะมีการบริการที่ดี มีการดำเนินงานเทคนิคอย่างเป็นระบบ แต่ถ้าไม่สามารถจัดการที่ดีได้ก็ย่อมเกิดการสูญเสียอย่างมาก เกิดการใช้วัสดุอย่างไม่คุ้มค่า งานบริการเป็นงานส่วนที่ต้อง พบปะติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้นั้นมีขอบเขตกว้างขวาง โดยทั่วไปในส่วนของงานบริการจะใช้พื้นที่ของห้องสมุดมากกว่างานอื่น และต้องจัดเตรียมวัสดุไว้ให้พร้อมเพื่อผู้ใช้จะได้ใช้ค้นคว้าได้สะดวก ต้องจัดบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน ต้องมีการวางระเบียบกฎเกณฑ์ นอกจากนี้ยังต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพอใจ อันเนื่องมาจากการได้รับความสะดวกสบาย เช่น บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น (จินตนา ภาวบัวขาว 2540:1) งานบริการสารสนเทศเป็นงานหลักของห้องสมุด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ มีพันธกิจที่สำคัญคือ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศหลากหลายสาขาวิชา มีสารสนเทศท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาท้องถิ่น และยังเป็นแหล่งรวบรวมบริการวิชาการที่หลากหลาย

รูปแบบทันสมัย เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการศึกษาค้นคว้าชีวิตพร้อมทั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ของสถาบันท้องถิ่น เป็นเครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่น และเครือข่ายสากล รวมทั้งให้บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา 2544 ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ 8 ตอน (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย 2544 : 9-10) ดังนี้ ตอนที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร, ตอนที่ 2 งบประมาณและการเงิน, ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ, ตอนที่ 5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์, ตอนที่ 6 การบริการ, ตอนที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา, ตอนที่ 8 การประเมิน ลักษณะงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด สำหรับในตอนที่ 6 การบริการ ได้กล่าวไว้ การบริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

1. ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ
2. จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร
3. ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม
5. หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ
6. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
7. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้าง และประหยัด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ สิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า ของคณาจารย์ นิสิตนักศึกษา และประชาชนทั่วไป โดยจัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินผลการบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การประเมินผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความเป็นจริงของ

การได้รับบริการของผู้ใช้รวมถึงบริการของห้องสมุด ผลการประเมินจะทำให้ทราบว่าห้องสมุดมีข้อบกพร่องในการให้บริการสารสนเทศด้านใดบ้าง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด ทั้งนี้เพื่อจะได้ดำเนินการจัดการบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และความคาดหวังของผู้ใช้ตามอำนาจและบทบาท

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความคิดเห็นที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับจริงจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศ ระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการให้บริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาภายใต้ขอบเขตด้านการบริการช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์, นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา, นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาค กศ.บป. ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 5,107 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมิน

หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบและต่อเนื่องที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานบริการหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ประสิทธิภาพ

หมายถึง ความพึงพอใจในงานบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้โดยอาศัยช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

งานบริการ

หมายถึง งานบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ งานบริการโสตทัศนวัสดุ, งานบริการหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ, งานบริการสืบค้นและช่วยการค้นคว้า, งานบริการงานเทคนิคทรัพยากรสารสนเทศ, งานบริการเครือข่ายพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อปฏิบัติการเรียนรู้, งานบริการงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น, งานบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายถึง ห้องสมุด ที่เป็นแหล่งรวบรวมจัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ความคาดหวัง

หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ

ความเป็นจริง

หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการสารสนเทศที่ได้รับโดยการสัมผัส มองเห็นรู้สึกจากสภาพความเป็นจริงว่ามีสภาพอย่างไร

คุณภาพการบริการสารสนเทศ

หมายถึง การตรวจสอบบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้โดยอาศัยช่องระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

ลักษณะทางกายภาพ

หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นหรือแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของบริการสารสนเทศได้อย่างชัดเจน รวมถึงความสะดวกสบายที่จะเข้าไปใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ที่ให้บริการสารสนเทศต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และอยู่ในที่ที่สะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ความทันสมัย และหรือความพร้อมของอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการสารสนเทศ รวมทั้งบุคลิกภาพการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ความน่าเชื่อถือ

หมายถึง การให้บริการสารสนเทศที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความเชื่อถือ เช่น มีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหา หรือข้อคำถามต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

การตอบสนอง

หมายถึง สิ่ง que แสดงถึงความพร้อม ความยินดีและความเต็มใจจะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างกระตือรือร้น เช่น ให้บริการผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

ความเชื่อมั่น

หมายถึง ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อและมั่นใจในบริการที่ได้รับ เช่น เมื่อผู้ใช้บริการขอความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

ความเข้าถึงจิตใจ

หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ

หมายถึง อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

อาจารย์

หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการสอนและวิจัยเป็นหลักในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

นักศึกษาภาคปกติ

หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

นักศึกษาภาค กศ.บป.

หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคโครงการการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ซึ่งใช้เวลาศึกษาเฉพาะวันเสาร์ และวันอาทิตย์

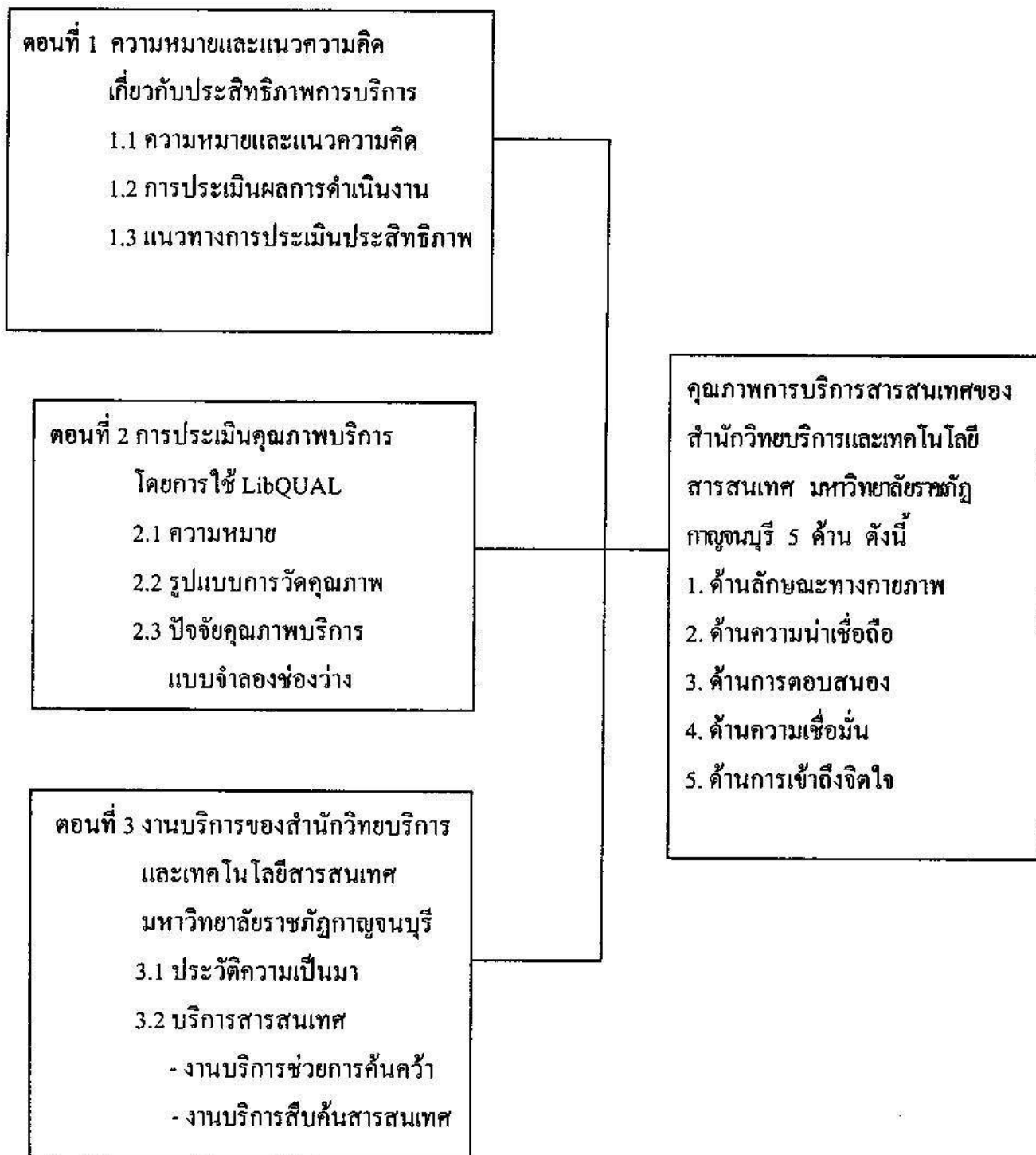
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบสภาพ และปัญหาการให้บริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. ได้แนวทางการปรับปรุงงานบริการสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี
3. ได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสารสนเทศ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นในบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับแตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการห้องสมุด

- 1.1 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 1.2 การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด
- 1.3 แนวทางการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด

ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ LibQUAL

- 2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
- 2.2 รูปแบบการวัดคุณภาพ
- 2.3 ปัจจัยคุณภาพบริการ

ตอนที่ 3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

- 3.1 ประวัติความเป็นมา
- 3.2 บริการสารสนเทศ
 - งานบริการช่วยการค้นคว้า
 - งานบริการสืบค้นสารสนเทศ

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ตอนที่ 1 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุด

1.1 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาประสิทธิภาพของการบริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้น จำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

วีระพล สุวรรณนันทน์ (อ้างถึงใน สฤจิต จันทรประทีน 2524 : 9) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำการใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมสามารถก่อให้เกิดผล (output) สูงสุดเราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

เฮอร์เบิร์ต (Herbert A. Simon อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2536 : 19) ให้ทัศนะว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ได้รับมา กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลผลิต กับ ปัจจัยนำเข้า ถ้าเป็นเรื่องของการบริหารภาครัฐก็ต้องนำมารวมด้วยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ

ดังนั้น เมื่อนำมาพิจารณาในแง่ของการให้บริการสาธารณะ จึงสามารถวัดได้ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการและในแง่ของความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยวัดจากผู้รับบริการ

หุบ กาญจนประกร (2520 : 40) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพว่าเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย เพื่อจะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด กู้กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไป ในการบริหารของประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมายดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 1) เห็นว่า การพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 2 แห่ง คือประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (Absolute Efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ หมายถึง การมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนั้นอาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้ยากระหว่างตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มากกว่าต้นทุน แสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น ถ้ามองในแง่ของการให้บริการสาธารณะอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจเป็นเครื่องวัดชนิดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน หรือการกระทำ การใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง เพื่อให้กิจกรรมนั้นเกิดผลสูงสุด ซึ่งเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521:30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษา แนะนำถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529 :5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของโทมัส ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (system) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม ค่านิยมของคนในองค์การ (shared values)

1.2 การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด

ความหมายของการประเมินผล

แลงคาสเตอร์ (Lancaster 1993 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินไว้ว่า เป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัย มาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

ซัซวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2544 : 192) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการตัดสินใจคุณค่า หรือ ติราคาส่งที่ถูกประเมิน โดยมุ่งนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินประกอบไปด้วยการเปรียบเทียบสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็น การประเมินจึงต้องมีการวัดหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสิ่งที่ถูกประเมิน และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับความต้องการหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการตัดสินใจคุณค่าหรือติราคาส่งที่ประเมิน ดังนั้นการประเมินจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. การวัดหรือการตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การกำหนดหาสภาพที่แท้จริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ การระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากระดับที่ดำเนินงานนั้นสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เกณฑ์หรือมาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายหรือความต้องการที่กำหนดว่าสิ่งนั้นดี เหมาะสมจะต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร เกณฑ์หรือมาตรฐานนี้เองจะเป็นกรณีวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

3. การตัดสินใจ หมายถึง การวินิจฉัย ประเมินค่า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ใช้เกณฑ์เป็นเครื่องมือบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดี มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่และสิ่งที่ควรจะเป็น

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

ในแง่ของห้องสมุดการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดจึง หมายถึง การวัดหรือการตรวจสอบสภาพที่เป็นอยู่ของห้องสมุดว่ามีการดำเนินงานและบริการเป็นอย่างไร แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์หลายประการดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการที่ดำเนินการอยู่นั้น ควรมีผลงานอยู่ระดับใดโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ต้องมีการปรับปรุงบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือบริการหลาย ๆ อย่างโดยมีมาตรฐานการประเมินที่คล้ายกัน

3. เพื่อวิเคราะห์ประโยชน์ของบริการ หรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์

4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานให้ดียิ่งขึ้น

5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไป หรือหยุดให้บริการ

วงการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเริ่มนำเทคนิคการประเมินผลมาใช้ในทศวรรษ 1970 ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพความต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้น ในขณะที่วงงบประมาณของประเทศเริ่มลดน้อยลง ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินผลจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงานกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ

การประเมินผลจึงกลายเป็นกิจกรรมสำคัญของห้องสมุดนับแต่นั้นเป็นต้นมา ฟลีทและวอลล์เลส (Fleet and Wallace, 1997) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดตลอดช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมาเป็น 4 ยุค ดังนี้

ยุคแรก วัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และให้บริการ

ยุคที่สอง วัดผลลัพธ์ (Output measures) คือ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหานั่งสืบ จำนวนของบริการตอบคำถาม

ยุคที่สาม วัดผลที่ปรากฏ (Outcome measures) เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุด

ยุคที่สี่ วัดถึงข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว (Defectiveness measures, Futility measures) เป็นการวัดถึงสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

1.3 แนวทางการประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุด

แวนเฮาส์, เวียล และแม็คคลัวร์ (Van House, Weil and McClure, 1987) ได้จัดประเด็นของเรื่องที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

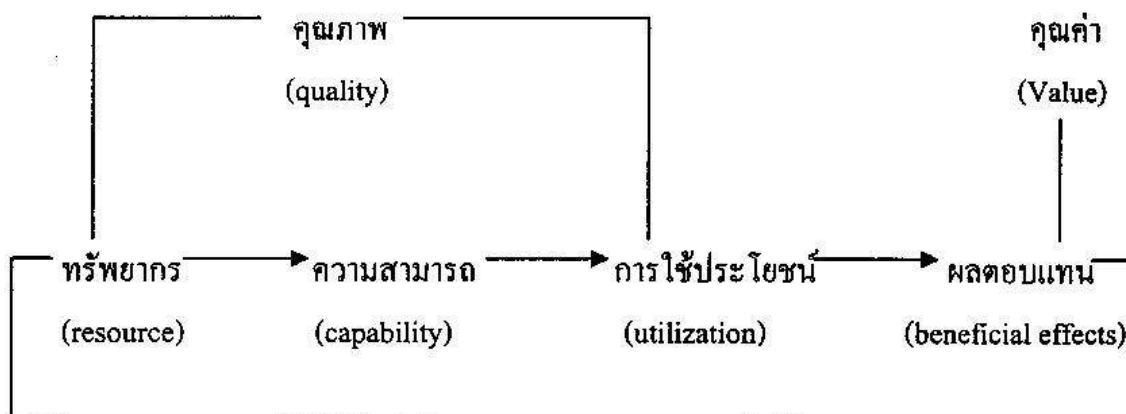
1. เรื่องทั่ว ๆ ไป
 - การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป
2. การมีวัสดุสารสนเทศให้ผู้ใช้และการใช้

- การจ่าย – รับ
 - การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด
 - การใช้ทรัพยากรทั้งหมด
 - การมีทรัพยากรให้ใช้
 - ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด
- การเข้าใช้
 - การใช้จากระยะไกล (remote use)
 - การใช้ทั้งหมด
 - อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
 - การใช้จุดให้บริการ
 - การใช้อาคาร
4. บริการสารสนเทศ
- การให้บริการเอกสารสนเทศ
 - การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
 - การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

การประเมินประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (quality) และส่วนของคุณค่า (value) ในส่วนของคุณภาพมีเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (capability) ในการตอบสนองความต้องการ (need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่า (value) เป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปร ได้แก่

1. ทรัพยากร (resource)
2. ความสามารถ (capability)
3. การใช้ประโยชน์ (utilization)
4. ผลตอบแทน (beneficial effects)

ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ดังภาพประกอบ 1

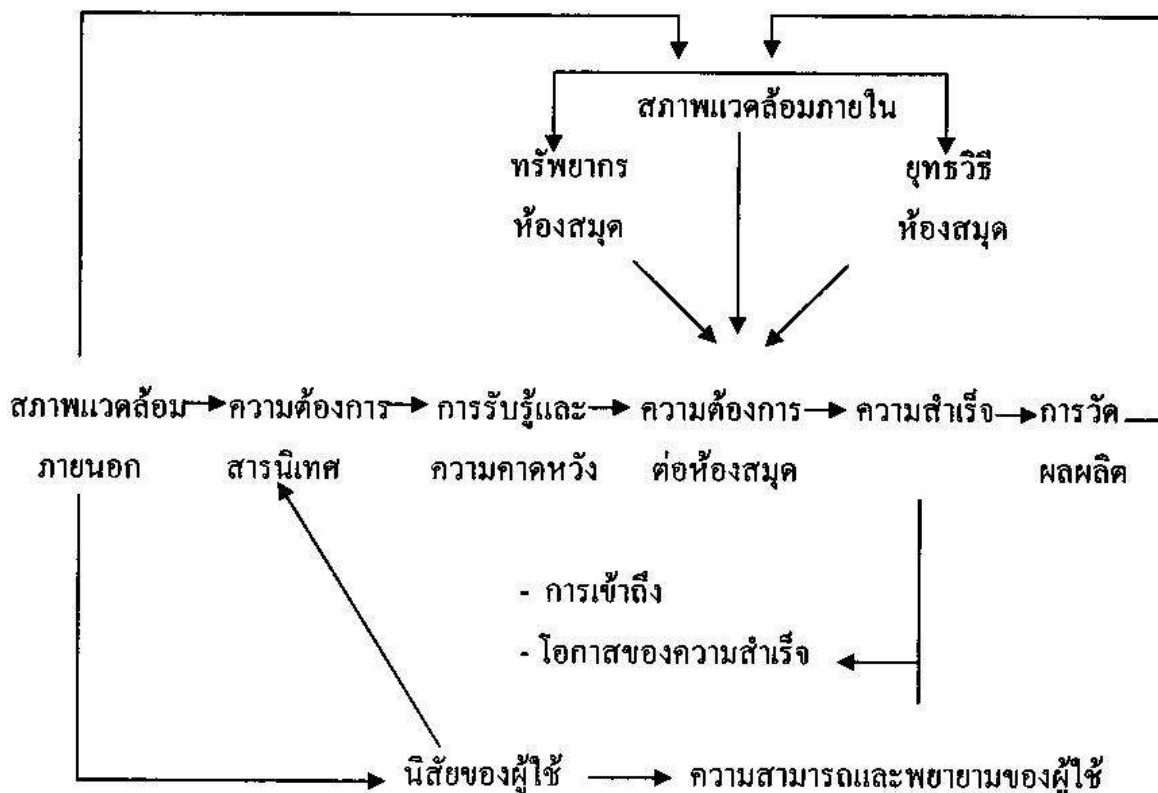


ภาพที่ 1 แบบประเมินของออร์

ที่มา : (Or 1973 : 318)

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจะไปในทิศทางเดียวกัน การประเมินคุณภาพบริการเป็นการศึกษาตัวแปร 3 ตัวได้แก่ ทรัพยากร ความสามารถ และการใช้ประโยชน์ ส่วนการประเมินคุณค่าของบริการเป็นการศึกษาตัวแปร ผลตอบแทนซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ห้องสมุด และบริการที่นั่งอ่าน เป็นต้น

ส่วนแวน เฮ้าส์ (Van House, 1994 : 16) มีแนวความคิดว่า นิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้นไม่ว่าผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย หรือไม่ก็ตามความสำเร็จจะเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ความสำเร็จขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด และยุทธวิธีของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัดผลผลิต (output measures) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแผนสุขภาพ

ที่มา : (Van Nancy and Childers, 1994 : 41)

สำหรับแนวทางการประเมินผลห้องสมุดของแลงคาสเตอร์ และแม็คคัทเชอน (Lancaster & McCutcheon 1978 : 12-13) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)
2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost Effectiveness Evaluation)
3. การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost-Benefit Evaluation)

1. การประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยแสดงออกมาเป็นปริมาณหรือตัวเลขเป็น การประเมินบริการที่ห้องสมุดจัดให้ว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดเพียงใด หรือศึกษา การเข้าถึงบริการห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุด และต้องการใช้เอกสาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ที่ควรจะเป็น เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้หาเอกสารที่ต้องการในที่ที่เอกสารนั้นควรจะอยู่ สมมติว่าร้อยละ 80 หมายความว่า ห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิผลในการทำงานสูง ลักษณะสำคัญของการศึกษาประเภทนี้

คือ ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาประสิทธิผลของการดำเนินงานจึงต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการศึกษา ความเที่ยงตรงของการศึกษาประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัดหรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการศึกษาประเมินผลแบ่งเป็น 2 เกณฑ์ คือ

1. วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลคือวัตถุประสงค์ (objectives) มากกว่าที่จะใช้เป้าประสงค์ (goals) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายระยะยาว

2. มาตรฐานห้องสมุด โดยทั่วไปมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลจะเป็นการประเมินผลทรัพยากรห้องสมุดมากกว่าการประเมินผลบริการของห้องสมุด

2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานและต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน/การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ต้นทุน/การใช้ต้นทุน/ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน/เวลาในการรอคอย เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการ หรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานห้องสมุดนั้นมีหลายวิธีแต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไปเช่น

- ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิผลของการดำเนินงานไว้คงเดิม

- ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

3. การประเมินผลต้นทุน-ความคุ้มค่า

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าเพื่อที่จะเลือกวิธีดำเนินงานวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นการคำนวณความคุ้มค่าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่าจึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่ามีดังนี้คือ

1. กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา
2. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง
5. พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

นอกเหนือจากแนวทางการประเมินผลที่ได้กล่าวมาแล้ว อีแวน, โบโค และเฟอร์กูสัน (อ้างถึงใน พิมพ์วิไล ประมวศินทร์ 2535 : 35-27) ได้เสนอเกณฑ์ที่บรรณารักษ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการของห้องสมุด (accessibility) ศึกษาถึงความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนและอัตราส่วนของบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ อัตราส่วนของจำนวนหนังสือ และวัสดุต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราส่วนของบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้

การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดสามารถรับประกันได้ด้วยการจัดหาทรัพยากรที่ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง และเข้าถึงได้สะดวกทุกเวลาที่ต้องการโดยไม่มีอุปสรรคใด (นฤชัย นิ่มสมบูรณ์ และฮารุกิ นาราคะ 2546 : 28) โดยทั่วไปพิจารณาถึงองค์ประกอบดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2544 : 201)

- จำนวนบริการและระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ
- อัตราระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่ศูนย์สารสนเทศได้จัดให้แก่ผู้ใช้
- อัตราจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีต่อจำนวนผู้ใช้

2. ต้นทุน (Cost) เกณฑ์การประเมินผลเรื่องต้นทุน เป็นการประเมินต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละหน่วย เช่น ต้นทุนในการจัดหมู่และทำบัตรรายการหนังสือ หรือการจัดบริการแต่ละประเภท อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรที่ดำเนินงาน ความชำนาญ และคุณลักษณะพิเศษของบุคคลนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก โดยเฉพาะถ้ามีการพิจารณาเปรียบเทียบกับ “คุณภาพ” เช่น แผนกบริการตอบคำถาม หรือแผนกยืมยืม มักจะมีการเก็บสถิติคำถามหรือสถิติการยืม ถ้าเอาจำนวนคำถามหารด้วยต้นทุนในการดำเนินงานของแผนกบริการตอบคำถามทั้งหมด ผู้วิจัยพอจะประเมินได้ว่าต้นทุนที่เสียไปในการให้บริการคำถามแต่ละครั้งเท่าใด แต่ต้นทุนที่สูง หรือต่ำนั้น ไม่ได้แสดงว่า

บริการตอบคำถามที่จัดนั้นเป็นบริการที่มีคุณภาพสูง เพราะอาจจะมีคำถามง่าย ๆ ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจะหาคำตอบได้เองแต่กลับถามบรรณารักษ์ จึงทำให้การประเมินผลบิดเบือนไปได้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ ว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใดและผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ความต้องการในบริการและทรัพยากรซึ่งห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้ คุณค่าหรือคุณภาพของทรัพยากรในห้องสมุดซึ่งประเมินตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชา มีงานสำรวจพึงพอใจหรือไม่ โดยไม่ถามถึงเหตุผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น และถ้าผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพ การศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากจะต้องศึกษาเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจนั้น ๆ โดยต้องสังเกตพฤติกรรม คำพูด ท่าที การตอบสนอง ประมวลรวมจากหลาย ๆ ด้าน จึงจะวัดความพึงพอใจได้ว่าอยู่ในระดับใดเป็นบวก หรือเป็นลบ มิใช่คำตอบเพียงคำตอบเดียว

ฉะนั้นการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกับเกณฑ์อื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้มีข้อจำกัดบางประการ เช่น

1) ผู้ใช้อาจให้ข้อมูลไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ห้องสมุดจัดให้ไม่เหมือนกัน ระดับความคาดหวังนี้จะมีผลในการแสดงออกของความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจมีระดับต่าง ๆ กัน จึงเป็นการยากที่จะแยกความแตกต่างให้ชัดเจนโดยแสดงออกมาเป็นข้อมูลตัวเลขได้

2) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มักใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามซึ่งมักจะได้รับคำตอบกลับคืนมาในอัตราที่ต่ำ ข้อมูลที่ได้อาจถือได้ว่าเป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่

3) แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่อง หรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ

4) เครื่องมือที่ใช้วัดต้องมีการตรวจสอบ ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และยังไม่มียุทธศาสตร์ที่สามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นมาตรฐาน

4. เวลาในการขอรับบริการ (response time) เป็นการศึกษาเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด เช่น เวลาในการใช้บริการถ่ายเอกสาร เวลาในการหาเอกสารที่ต้องการเวลาที่ต้องคอยเข้าแถวเพื่อพิมพ์หรือคืนหนังสือ เป็นต้น ศึกษาถึงความรวดเร็วในการให้บริการ อัตราของจำนวนทรัพยากรที่มีต่อเวลาที่ตอบสนอง

5. อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายกับผลตอบแทน (cost-benefit ratio) โดยศึกษาถึงอัตราบริการที่จัดให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราค่าใช้จ่ายของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า หรือประโยชน์ของรายการนั้น ๆ อัตราของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับ

6. การใช้ (use) โดยศึกษาถึงการใช้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้ใช้บริการ อัตรางานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนของผู้ใช้ อัตราของการใช้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่จัดให้ อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการประเมินทรัพยากรสารสนเทศจะทำให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องต่าง ๆ ให้ถูกลงไป การประเมินผลที่ดีจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ตามระยะเวลา งบประมาณ และบุคลากรที่สถาบันบริการสารสนเทศนั้น ๆ จัดหาได้ นอกจากนั้นการกำหนดวิธีการการศึกษาปัญหา การรวบรวม การวิเคราะห์ และตีความข้อมูลอย่างมีระบบ มีเหตุผลน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับจะทำให้การประเมินผลทรัพยากรสารสนเทศเกิดประโยชน์ตามความมุ่งหมายคุ้มค่ากับแรงงานและเวลาที่เสียไป การประเมินผลห้องสมุดมีหลายแนวทาง ซึ่งผลการประเมินไม่ว่าจะเป็นแนวทางใดจะช่วยให้ผู้บริหารและปฏิบัติงานสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ มาให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพบริการโดยการใช้ LibQUAL

2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

สุพรรณ ส่องแสงจันทร์ (2547 : 2-5) อธิบายว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดที่พิจารณาจากภาพทัศนของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่ง การรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่ คุณภาพจากการรับรู้ (perceived quality) “คุณภาพจากสายตาคนดู” นี้เป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วองค์กร การจะวัดคุณภาพบริการโดยดูจากการกระทำของผู้ให้บริการและความคาดหวังของลูกค้าได้พัฒนาขึ้น โดยเน้นในประเด็น “การรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ พิจารณาได้จากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการ ที่ผู้ให้บริการกระทำ คุณภาพของบริการจึงหมายถึงการที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่าเป็นความแตกต่าง หรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการอันเป็นที่มาของตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (gaps model of service quality) ซึ่งมีอยู่ 5 ประการด้วยกันคือ

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 : เป็นช่องว่างระหว่างบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 1-4 เป็นช่องว่างของคุณภาพบริการที่เป็นการจัดการภายในองค์กรซึ่งนำไปสู่ช่องว่างที่ 5 คือการรับรู้ของลูกค้า อันเป็นช่องว่างที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของคุณภาพบริการหรืออีกนัยหนึ่ง คือความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มุ่งหวังความเป็นเลิศของบริการและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง ความขัดแย้งดังกล่าวนี้คือแนวคิดพื้นฐานของเครื่องมือที่ชื่อ SERVQUAL (SERVice QUALity) ซึ่งนำไปใช้ในห้องสมุดอย่างกว้างขวาง

SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เริ่มพัฒนาขึ้นในกลางทศวรรษ 1980 และเปิดตัวเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1988 ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ แบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบบสอบถาม 2 รูปแบบ คือ

1. แบบ 2 คอลัมน์ เป็นการสอบถามถึงคุณภาพบริการโดยให้ผู้ตอบเปรียบเทียบความคาดหวังต่อระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ กับการปฏิบัติจริง

2. แบบ 3 คอลัมน์ เป็นการสอบถามคุณภาพบริการ โดยให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความคาดหวังต่อระดับบริการต่ำสุด และความคาดหวังต่อระดับบริการที่พึงประสงค์ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง

ข้อคำถามทั้ง 22 ข้อสามารถจัดเป็นกลุ่มที่กำหนดคุณภาพบริการได้ 5 มิติ คือ

- สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) : ความสะอาดสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกลักษณะของบุคลากร และทรัพยากรการสื่อสาร

- ความน่าเชื่อถือ (reliability) : ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา เป็นที่วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

- การตอบสนอง (responsiveness) : ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็ว

- ความเชื่อมั่น (assurance) : ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งมีความสามารถอันเป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

- ความเอาใจใส่ (empathy) : ความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้าแต่ละคน รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแลที่หน่วยงานจัดให้กับลูกค้า

ลักษณะความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการ แบ่งเป็น 2 ระดับคือ

1. บริการที่พึงประสงค์ (desired service) เป็นระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าให้บริการสามารถให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. บริการที่พอเพียง (adequate service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่อลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของลูกค้าว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ

ช่องว่างระดับบริการที่พึงประสงค์กับระดับบริการที่พอเพียง จะเรียกว่า ขอบเขตการยอมรับ (zone of tolerance) ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายทาง ขอบเขตการยอมรับจะกว้างในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก/หรือมีทางเลือกให้น้อย เช่น ในสถานการณ์เร่งรีบผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ ขอบเขตการยอมรับก็จะแคบ ดังนั้นปัจจัยในเรื่องประสบการณ์ของลูกค้า การเข้าไปมีส่วนร่วมต่อบริการที่คาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และสถานการณ์เฉพาะหน้าต่าง ๆ จะส่งผลถึงขอบเขตการยอมรับของลูกค้า

การให้บริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อย และจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

2.2 รูปแบบการวัดคุณภาพ

พาราสุรามาน, ไชธเรมอล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithamal, and Berry 1985 : 44-49) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรม

การท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง (gap model)” ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารน้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 สายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกให้ผู้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูงทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้น ไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐานซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้า จะมีผลกระทบต่อนคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

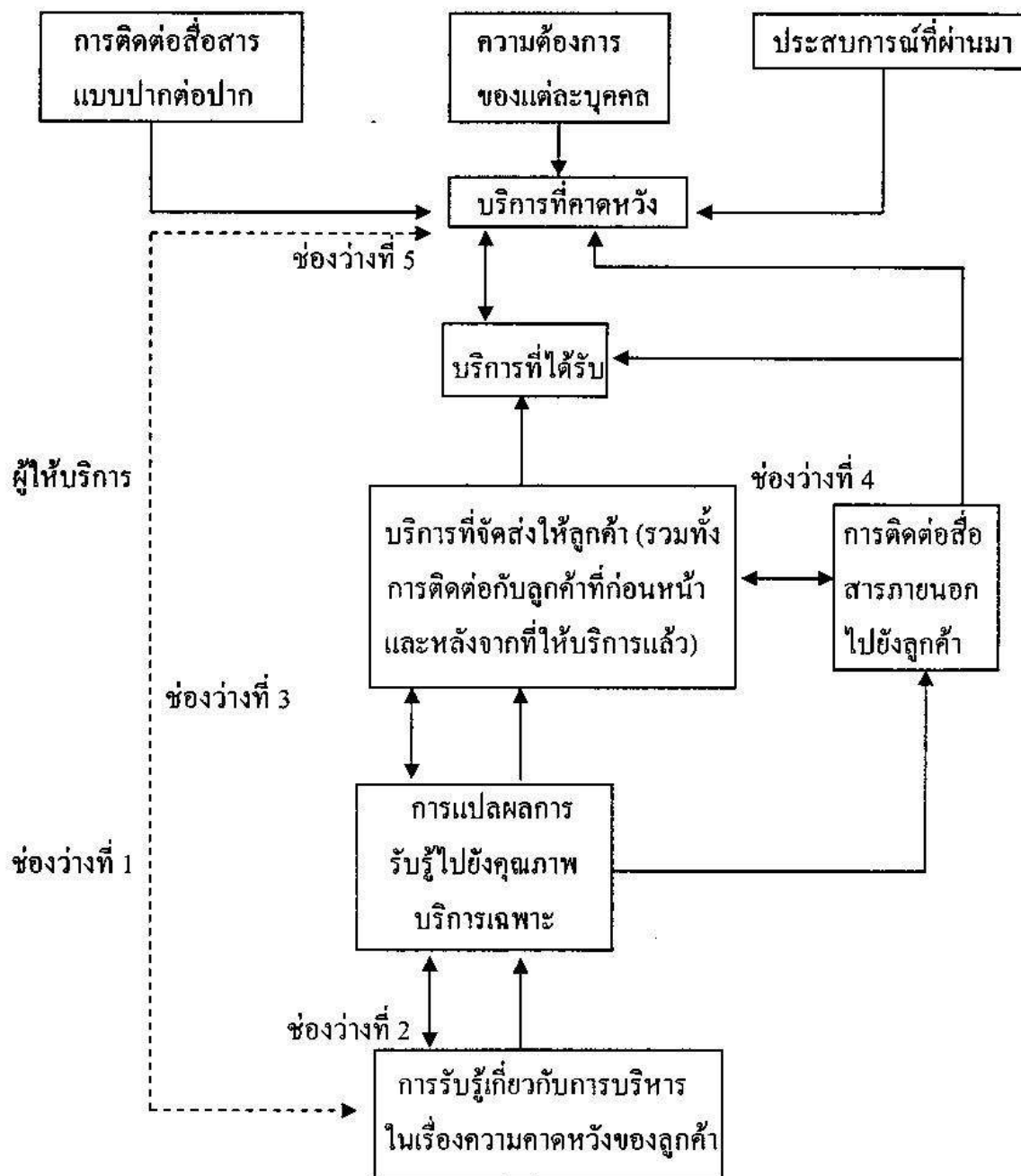
3.4 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาในการให้บริการ

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้า และการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช่มากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคิดว่าได้รับ คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลอง ในภาพที่ 3 ซึ่งทำให้เกิดข้อบ่งชี้ในการกำหนดคุณภาพบริการลูกค้า



ภาพที่ 3 แบบจำลองการกำหนดคุณภาพบริการลูกค้า

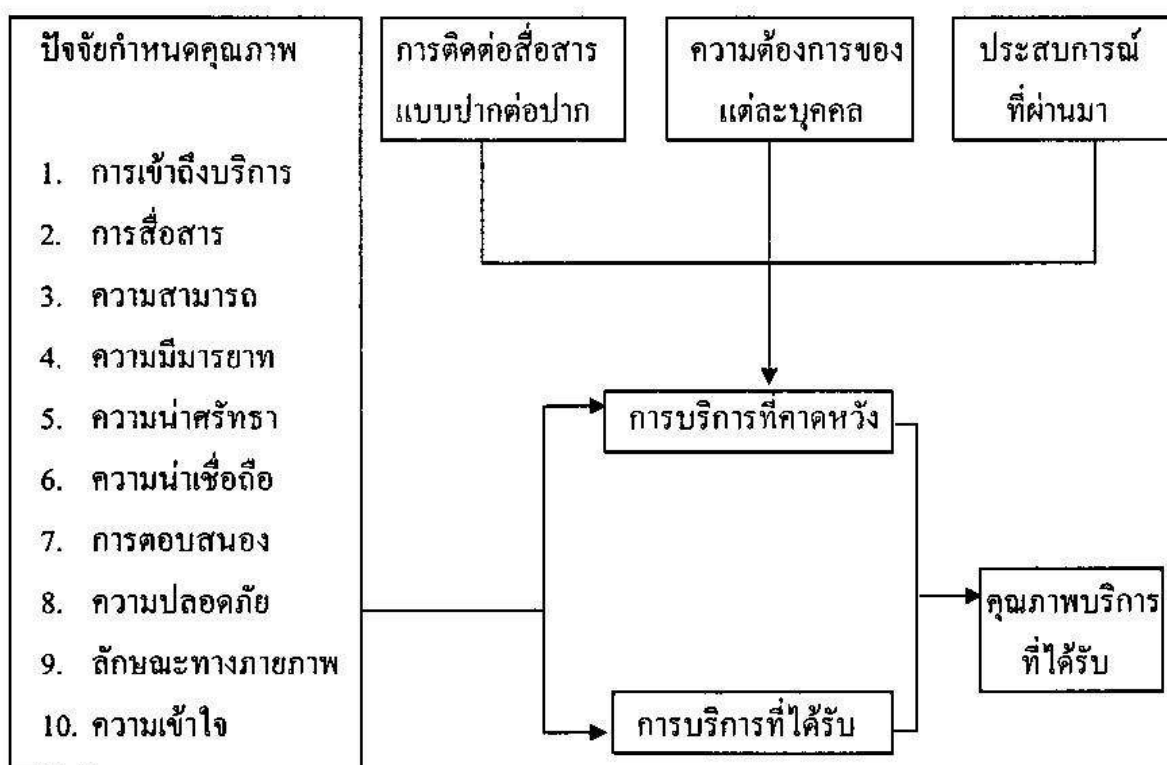
ที่มา: (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 49)

2.3 ปัจจัยคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน, ไชธเนมอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithamal, and Berry 1985: 48) ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการขึ้นในปี ค.ศ. 1985 ดังนี้คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่ได้รับปากไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง แม่นยำ
3. การตอบสนอง (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (competence) มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
5. ความมีมารยาท (courtesy) ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (credibility) คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
7. ความปลอดภัย (security) ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
8. การเข้าถึงบริการ (access) ความสะดวกที่จะนำมาใช้บริการ
9. การสื่อสาร (communication) การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้
10. ความเข้าใจ (understanding the customer) ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ให้เห็นได้ ดังในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่ได้รับ

ที่มา: (Parasuraman, Zeithamal and Berry, 1985: 48)

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 10 ด้านให้เหลือ 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles)

2. ความน่าเชื่อถือ (reliability)

3. การตอบสนอง (responsiveness)

4. ความเชื่อมั่น (assurance) ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ (empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงและความเข้าใจ เข้าด้วยกัน)

จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) โดยใช้ SERVQUAL ในปี ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999 พบว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด 3 มิติที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ

สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) : มุ่งเน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ และบุคลิกลักษณะของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือใช้ในการสื่อสาร

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) : มุ่งเน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาเป็นที่วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of library service) : เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงจิตวิสัยด้านบริการของห้องสมุดในเรื่อง การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ฉะนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด Association of Research Libraries (ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกจะได้นำไปใช้ในการประเมินคุณภาพบริการจัดส่งเอกสารให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ของตน ข้อริเริ่มนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีในส่วนของงานบริการ

จากข้อริเริ่มดังกล่าว ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) จึงได้เสนอประสบการณ์การทดลองใช้ SERVQUAL ต่อสมาชิก ARL รวมทั้งพื้นฐานโครงสร้างของเครื่องมือที่ปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการสำหรับห้องสมุด นอกจากนั้น TAMU ยังมีโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถรองรับการทดลองใช้เครื่องมือใหม่ทางเว็บอีกด้วย ดังนั้น ARL และ TAMU จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ คือ LibQUAL โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน

การพัฒนา LibQUAL เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถสรุป
พอเป็นสังเขปได้ ดังนี้

เริ่มต้นการสำรวจ โครงการพัฒนา LibQUAL เริ่มต้นในเดือนตุลาคม ค.ศ. 1999 เพื่อ
กำหนดพื้นฐานโครงสร้างของ LibQUAL โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และได้คัดเลือกห้องสมุด
สมาชิก ARL ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่งเข้าร่วมประชุมวางแผนในเดือนมกราคม ค.ศ. 2000
การวางพื้นฐานโครงสร้างของเครื่องมือใหม่นี้เสร็จสิ้นในช่วงฤดูหนาว จากนั้นได้ออกแบบสำรวจ
และรวบรวมข้อมูลในช่วงฤดูใบไม้ผลิเดือนเมษายนปี ค.ศ. 2000

การสำรวจครั้งแรกใช้ข้อคำถาม 41 ข้อ เป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL 22 ข้อ รวมทั้งข้อ
คำถามที่สร้างเพิ่มขึ้นมาอีก 19 ข้อซึ่งได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์กับตัวแทนผู้ใช้
ห้องสมุด (เช่น อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัย
9 แห่ง จำนวน 68 คน) โดยออกแบบสำรวจไว้บนเว็บเพจ ผู้ตอบแบบสำรวจในมหาวิทยาลัยแต่ละ
แห่งที่เข้าร่วมโครงการจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก E-mail ของอาจารย์ นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสำรวจครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 4,407 คน

โครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL มี 5 มิติ คือ

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place)

บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection)

การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information)

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ เป็นมิติที่ครอบคลุมมิติของ SERVQUAL 3 มิติ คือ ความเชื่อมั่น
ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง

ความน่าเชื่อถือเป็นมิติที่สำคัญในสภาพแวดล้อมของห้องสมุดเช่นเดียวกับมิติของ
SERVQUAL

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เป็นมิติที่สะท้อนภาพของมิติด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ของ
SERVQUAL

การเข้าถึงสารสนเทศ เป็นมิติได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนด้าน
ทรัพยากรคือการมีทรัพยากรที่หลากหลาย (Comprehensive Collection)

การสำรวจปี 2001 เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดย ARL และ TAMU ได้รับทุน
สนับสนุนการวิจัยจาก Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) US
Department of Education ในการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวางโดยให้

ห้องสมุดที่เข้าร่วมการทดลองมีมากขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL ผลของการสำรวจในปีแรกได้ถูกนำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงฤดูหนาวเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2001 โดยเพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่ปรับใหม่ 5 มิติดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service)

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (library as place)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความเชื่อมั่นในตน (Self reliance)

การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information)

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงฤดูใบไม้ผลิและเสร็จสิ้นในต้นเดือนพฤษภาคม มีผู้ตอบแบบสอบถาม 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของ ARL ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการได้นำเสนอในที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในช่วงฤดูร้อน เดือนมิถุนายน และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหารโครงการนี้โดยตั้งเป็นทีม LibQual ขึ้น

การสำรวจปี 2002 ในช่วงฤดูร้อน ค.ศ. 2001 ได้มีการเชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อไปในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าร่วมคือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่ง จาก Association of Academic Health Sciences Libraries (AAHSL)

การทดสอบยังคงใช้การสำรวจผ่านเว็บเช่นเดิม โดยเริ่มสำรวจในช่วงเดือนมีนาคมและสิ้นสุดตอนปลายเดือนพฤษภาคม มีการส่ง E-mail โดยการสุ่มเพื่อเชิญชวนเข้าร่วมการวิจัยซึ่ง E-mail นี้จะโดยไปยัง URL ของแบบสำรวจ จากผลของการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลในปี ค.ศ. 2001 ทำให้ได้ข้อสมมุติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจปี ค.ศ. 2002 กล่าวคือมีข้อทดสอบ 25 ข้อ และมิติของคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้มี 5 มิติ ดังนี้

ความรู้ที่มีต่อบริการ (Service Affect) : เกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) : เกี่ยวกับสภาพของการเป็นศูนย์กลางในวิทยาเขตของชีวิตปัญญาชน แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของวิทยาเขตมีความเพียงพอ

การควบคุมตน (Personal Control) : เกี่ยวกับความสามารถในการนำทางสู่จักรวาลแห่งสารสนเทศทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านทางเว็บ

การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) : เกี่ยวกับความเพียบพร้อมในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมายไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

การสำรวจในปีนี้มีผู้เข้าร่วมโครงการ 78,863 คน จากห้องสมุด 164 แห่ง

การสำรวจปี 2003 การสำรวจในปีนี่ยังคงดำเนินการเช่นเดียวกับกำหนดการในปีที่ผ่านมา ผลของการสำรวจในฤดูใบไม้ผลิ ค.ศ. 2003 มีผู้เข้าร่วมการทดสอบ 128,958 คน จากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์ การสำรวจครั้งนี้ได้ปรับข้อทดสอบเหลือ 25 ข้อ และมีมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการมี 4 มิติ ดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service)

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)

การควบคุมตน (Personal Control)

การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to Information)

ภายหลังต่อมา จากรายงาน ARL Bimonthly Report 230/231, October/December 2003 ได้รายงานว่าได้ปรับข้อคำถามเหลือเพียง 22 ข้อ โดยมีมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) : ครอบคลุมเรื่องความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) : ครอบคลุมด้านการให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย

การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) : ครอบคลุมเรื่องขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายของการนำทางและ เครื่องมือที่ทันสมัย

LibQUAL เอื้อประโยชน์แก่ห้องสมุด LibQUAL เป็นเครื่องมือของบริการที่ห้องสมุดนำมาใช้เพื่อเชิญชวน เพื่อเป็นแนวทางเพื่อให้มีความเข้าใจ และเพื่อดำเนินการ ไปสู่คุณภาพตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ซึ่งเห็นได้จากเป้าหมายของ LibQUAL ดังนี้

1. เกื้อกูลวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการจัดบริการห้องสมุด
2. ช่วยให้อบรมรักษารักเข้าใจถึงการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น
3. การรวบรวมและแปลความหมายผลย้อนกลับของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นไปอย่างมีระบบ

และตลอดเวลา

4. บรรณารักษ์มีข้อมูลการประเมินเพื่อการเปรียบเทียบ จากสถาบันที่เป็นแบบอย่าง (Peer institution)
5. ช่วยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดบริการของห้องสมุด
6. ยกระดับทักษะการวิเคราะห์ของบุคลากรห้องสมุดในการแปลผลและการจัดกระทำกับข้อมูล

จากเป้าหมายดังกล่าว ผู้บริหารห้องสมุดสามารถใช้ผลจาก LibQUAL ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด การวิเคราะห์ส่วนที่บกพร่อง และการจัดทรัพยากรเพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการนำ LibQUAL มาใช้มีดังนี้

1. ข้อมูลและผลของการสำรวจจะช่วยให้สามารถประเมินได้ว่า บริการห้องสมุดของท่านเป็นไปตามคาดหวังของผู้ใช้เพียงใด
2. ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ และผลสรุปที่ได้ นำมาใช้เปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานในห้องสมุดของท่านกับห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่างได้
3. เปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการ

นอกจากนั้น ในส่วนของผู้ใช้ห้องสมุด LibQUAL จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้บอกกล่าวถึงบริการที่ต้องปรับปรุง ซึ่งทำให้ห้องสมุดสามารถปรับแนวทางการจัดการให้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ได้ อีกทั้งห้องสมุดสามารถพัฒนาบริการให้ดีขึ้นได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้โดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่าง รวมทั้งศึกษาแนวทางปฏิบัติของห้องสมุดดังกล่าวที่ผู้ใช้ประเมินแล้วว่ามีประสิทธิภาพสูง

LibQUAL เป็นแบบสำรวจประเภทการตลาดรวม (Total market survey) ที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ที่สำคัญคือถือเป็นเป้าหมายการวัดแบบใหม่ที่ใช้ได้ดีที่สุดในวิชาชีพบรรณารักษ์ กล่าวคือ ประการแรก LibQUAL เป็นการเปลี่ยนจุดเน้นการประเมินจากการวัดที่ขับเคลื่อนด้วยกลไกด้านค่าใช้จ่ายไปเป็นการประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และประการที่สองเป็นการเปลี่ยนพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีช่องว่างและโครงสร้างของคุณภาพบริการในภาพของห้องสมุด ข้อมูลจาก LibQUAL สามารถนำมาใช้ในเชิงบริหารที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการประเมินที่โปร่งใสอันเนื่องมาจากการประเมินบนเว็บ ซึ่งห้องสมุดสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้เป็นแต่ละมิติ รวมทั้งบริการเฉพาะอย่างที่ต้องการปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังอาจใช้เปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดของตนกับห้องสมุดสถาบันอื่นที่มีชื่อเสียงเพื่อการปรับปรุง Benchmark ของคนรวมทั้ง

ช่วยให้เข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่ควรอีกด้วย โครงการ LibQUAL ยังคงต้องดำเนินต่อไปและพัฒนาต่อไป

พาราสุรามาน, ไชธธอมล และเบอรี่ ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้ อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาตั้งใจที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท และสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญ และยึดถือความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผน และการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ และช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การใช้ SERVQUAL วัดคุณภาพการบริการ ผู้วัดจะให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวน 22 ข้อ 2 ครั้ง ครั้งแรกเพื่อจะวัดความคาดหวัง ครั้งที่ 2 เพื่อวัดความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับไป การตอบคำถามแต่ละครั้งจะให้คะแนนระบบ Seven-point Likert Scale คะแนนที่แตกต่างจะถูกคำนวณโดยนำคะแนนชุดที่ 1 ลบคะแนนจากชุดที่ 2 ซึ่งจะมีตั้งแต่ -6 ถึง +6 คะแนนสูงสุด หมายถึง คุณภาพบริการดีกว่าที่คาดหวังไว้ คำถาม 22 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพใน 5 ด้าน นั้น ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะพัฒนา SERVQUAL ความแตกต่างของคะแนนจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงระดับของคุณภาพการบริการว่าเป็นอย่างไร

นอกจากนั้นพาราสุรามาน, ไชธธอมล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithamal, and Berry 1985:48) ยังพบว่าความคาดหวัง ในบริการของลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (desired service level) เป็นบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถทำได้ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ระดับบริการนี้สูงขึ้นคือประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม
2. ระดับบริการที่พอเพียง (adequate service level) เป็นบริการที่เสนอแก่ลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของลูกค้า ว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้บริการระดับนี้สูงขึ้นคือการที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (zone of tolerance) ดังภาพประกอบ 5 ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือก ในการรับบริการหลายๆ ทาง ขอบเขตที่ยอมรับได้จะแคบลง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ให้บริการไม่สามารถบริการได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ก็แคบลง ดังนั้นปัจจัยประสบการณ์ของลูกค้า การมีส่วนร่วมในความคาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และ

สถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ใหม่ ๆ จะส่งผลกระทบถึงขอบเขตที่จะแบ่งแยกระดับของบริการที่ถูกค้าต้องการและระดับบริการที่พอเพียงของลูกค้า



ภาพที่ 5 ระดับความคาดหวังในบริการ

ที่มา : (Leonard, Berry & Zeithaml, Valarie A. 1991 : 32)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องสมุด มีนักวิจัยหลายคนได้พยายามเสนอแนะแนวทางในการวัดคุณภาพการบริการ โดยอาศัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ ได้แก่

ไวท์ และ เอเบลล์ (White and Abels 1995 : 36-45) กล่าวถึงการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดเฉพาะ โดยอาศัยแบบจำลองทางด้านการตลาด และพัฒนาจากเครื่องมือ SERVQUAL มาเป็นเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVPERF ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ เหมือนกับ SERVQUAL แต่ข้อคำถามจะเป็นมุมมองโดยรวมของบริการที่พึงพอใจและความตั้งใจที่จะมาใช้บริการ เครื่องมือจะสั้นกว่า SERVQUAL และไม่ต้องใช้ความแตกต่างระหว่างคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจากการศึกษานี้พบว่า สำหรับห้องสมุดเฉพาะแล้วเครื่องมือใช้ได้ผลดี แต่มีข้อเสียที่เครื่องมือนี้ไม่ได้มีการระบุถึงคุณภาพของบริการแต่ละด้าน

ไนเทคกี (Nitecki 1996 : 181-190) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงแนวคิด และวิธีวัดคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดสถาบันการศึกษา โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวินิจฉัยคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการของลูกค้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ และยังเน้นให้เห็นถึงการบริหาร และการจัดการห้องสมุดและการสำรวจวิธีการวัดคุณภาพในอนาคตที่ใช้ในห้องสมุดสถาบันการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL

ควินน์ (Quinn 1997 : 359-369) ได้ปรับปรุงแนวคิดทางคุณภาพการบริการทางด้านการตลาดมาใช้สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยอาศัยแบบจำลองช่องว่าง ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ ของผู้ให้บริการ เขาพบว่าช่องว่างเหล่านี้จะลดลงได้โดยการที่บรรณารักษ์ทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ทั้งผู้ที่มาใช้บริการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์

การให้กล่อรับความคิดเห็น ถ้าบริการใดไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการก็อาจจะยกเลิก ถ้าบริการใดเป็นที่ต้องการ ก็ต้องทำให้มีคุณภาพดีขึ้น และให้ความสะดวกต่อผู้ใช่มากขึ้น สายงานของบุคลากรที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยตรงก็ต้องมีการส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังการบริหารจัดการส่วนบน และการบริหารจัดการส่วนบนของสายงานก็ต้องให้อิสระแก่บุคลากรมากพอที่จะทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการตามแต่ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในส่วนของบริการอ้างอิงนั้นการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการที่ผู้ใช้ได้รับเป็นเรื่องยาก เนื่องจากตัวผู้ใช้บริการเอง ก็ยังไม่แน่ใจว่าต้องการค้นหาสารสนเทศใด ไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรเป็นความคาดหวัง ดังนั้น การให้บริการเมื่อผู้ใ้มารับบริการที่โต๊ะของบริการอ้างอิงโดยที่ยังไม่ทราบถึงความคาดหวังของตนเองและพยายามขอความช่วยเหลือจึงเป็นการยากเช่นกัน มีผู้ใช้จำนวนมากที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาข้อมูลมากกว่าที่จะต้องการพึ่งวิธีค้นหาข้อมูล อาจจะเนื่องจากอยู่ในภาวะรีบเร่ง ไม่สะดวกหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการค้นหา ทำให้บรรณารักษ์ต้องพยายามหาวิธีที่ดีที่สุดในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ บรรณารักษ์ต้องตระหนักว่าการฝึกฝน และอบรมให้ผู้ใช้บริการทราบว่าจะหาข้อมูลพบได้อย่างไร มีความสำคัญมากกว่าการคอยแก้ปัญหาซึ่งยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ

ตอนที่ 3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

3.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เดิมมีฐานะฝ่าย สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการวิทยาลัยครูกาญจนบุรี โดยได้รับการจัดตั้งขึ้นพร้อม ๆ กับการก่อตั้งวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2519 เริ่มแรกได้เปิดบริการที่ชั้น 3 ของอาคารอำนวยการ (อาคาร 1) โดยเปิดห้องเรียน 2 ห้องเป็นสถานที่ชั่วคราวมีบรรณารักษ์เป็นหัวหน้าฝ่ายคนแรกคือ อาจารย์สุชาติ สุทธพันธ์ ต่อมาได้มีการก่อสร้างอาคารหอสมุดขึ้นใหม่ เป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น ขนาด 18x45.50 เมตร ด้านหน้ามีห้องประชุมเล็กจุคนได้ประมาณ 100 คน ด้านขวามือ เป็นห้องเรียนปฏิบัติการของนักศึกษา อาคารนี้สร้างแล้วเสร็จและเปิดใช้ได้เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2521 และได้ขนย้ายวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ จากที่เดิมเพื่อติดตั้งที่อาคารหอสมุดหลังใหม่ และได้ใช้เป็นหอสมุดถาวร เปิดให้บริการมาจนถึงเดือนสิงหาคม 2540 สถาบันได้ดำเนินการปรับปรุงกันห้องอ่านหนังสือจำนวน 2 ห้อง และห้องเทคโนโลยีสารสนเทศอีก 1 ห้อง ห้องทั้งหมดติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ทำให้สะดวกสบาย ต่อการศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

ปีการศึกษา 2540 ฝ่ายหอสมุด ได้รับการยกฐานะเป็นสำนักวิทยบริการ มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาขึ้นตรงต่ออธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี

ในปีการศึกษา 2541 สำนักวิทยบริการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินในการก่อสร้างอาคารสำนักวิทยบริการหลังใหม่ มีเนื้อที่ใช้สอยประมาณ 5,000 ตารางเมตร เป็นอาคารสูง 6 ชั้น

สถานภาพปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการฯ เคยได้รับการเปลี่ยนสถานะเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการเมื่อ พ.ศ.2548 ประกอบไปด้วยอาคาร 6 ชั้น ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา คณาจารย์ ข้าราชการ บุคลากรในท้องถิ่น ใช้ระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (Alice for Windows) สืบค้นและปฏิบัติงานในส่วนบริการหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สื่อทัศนวัสดุ มีระบบโฮมเพจ เพื่อบริการงานเครือข่ายการเรียนรู้ สืบค้น เผยแพร่ความรู้ ประชาสัมพันธ์ โดยเข้าเว็บไซต์ <http://lib.kru.ac.th> และให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 80 เครื่อง สมเด็จพระพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ประทานอาคารว่า “อาคารบรรณราชนครินทร์”

อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นอาคารเอกเทศ 6 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอย รวมทั้งสิ้น 6,000 ตารางเมตร โดยเริ่มก่อสร้างขึ้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2541 ตุลาคม 2542 โดยบริษัทเชียงใหม่ ไฮคอน จำกัด และเปิดให้บริการในปีการศึกษา 2543

ปรัชญา

สร้างองค์ความรู้ สู่การศึกษาตลอดชีวิต วิทย์พัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งสร้างองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตเชื่อมโยงองค์ความรู้ระดับสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และชุมชนในท้องถิ่นให้มีความรู้อย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อมีส่วนร่วมในการผลิตและพัฒนาองค์ความรู้สู่ประชาชนในท้องถิ่น
2. สร้างระบบการบริหารงาน และให้บริการตามมาตรฐานของสำนักวิทยบริการระดับอุดมศึกษา
3. เป็นแหล่งให้ค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และชุมชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

เป้าประสงค์

1. อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร และชุมชนในท้องถิ่นได้รับการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ

2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายทั้งในรูปแบบ และเนื้อหาวิชาที่สอดคล้องกับหลักสูตร เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานและคุณภาพ
4. บุคลากรมีความรู้และขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่ดีตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
5. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม

3.2 บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานหนึ่งในแผนกบริการ จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว งานบริการสารสนเทศประกอบด้วย บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า งานบริการจ่าย-รับ หรืองานบริการยืม-คืนงาน บริการจองหนังสือหรือ งานบริการหนังสือสำรอง งานบริการวารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการยืม ระหว่างห้องสมุด งานบริการสืบค้นสารสนเทศ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตงานบริการสารสนเทศไว้เพียง 2 งาน คือ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และงานบริการสืบค้นสารสนเทศ

งานบริการช่วยการค้นคว้า

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการพื้นฐานขององค์กรต่าง ๆ ในการที่จะให้ความรู้แก่ผู้ใช้ทราบถึงความเป็นไปขององค์กร การบริการตอบคำถามและช่วยเหลือผู้ใช้หาคำตอบที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องจากทรัพยากรของห้องสมุดโดยบรรณารักษ์ อาจหาคำตอบจากหนังสืออ้างอิง หรือจากคู่มือช่วยค้นอื่น ๆ ปัจจุบันบริการนี้ได้ขยายขอบเขตมากขึ้นจากการบริการด้วยมือ(manual) มาให้บริการด้วยเครื่องมือช่วยค้นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ บริการนี้จึงมีชื่อเรียกเปลี่ยนไปเป็นการบริการค้นสารสนเทศ (information service) ซึ่งมีความหมายกว้างขวาง และลึกซึ้งกว่าบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าเพราะมีขอบเขตรวมถึงการค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร หรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ อย่างละเอียดโดยไม่ได้ค้นเฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่จะค้นจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ รวมถึง การติดต่อสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ผู้ใช้อยู่ต้องการ

งานบริการสืบค้นสารสนเทศ (Information Searching Service)

งานบริการสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการศึกษาค้นคว้าเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเพื่อเป็นการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลายจากทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภทที่ห้องสมุดดำเนินการให้บริการทั้งสิ่งตีพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์ การให้บริการสืบค้นสารสนเทศเป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเป็นการบริการที่ก่อให้เกิดความรู้เพื่อนำไปใช้ตัดสินใจด้วยเทคโนโลยี

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

✓ เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม การศึกษาค้นคว้ามีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2541 จำนวน 368 คน ซึ่งได้มาโดยการใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 61 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบรรณารักษ์ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการมีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง .25 ถึง .72 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้า โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับ ดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์ และอุปกรณ์

คณาภรณ์ ศรีทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์นี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2541 ที่มีต่อการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่ง ในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน ซึ่งกำหนดตามตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกนและได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ สถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ที่

ให้บริการ ผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการให้บริการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งได้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สันของ ข้อคำถามรายข้อกับผลรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง .34-.73 และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับได้ค่าแอลฟา .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งใน ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสะดวกใน การใช้บริการระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ

✓ จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้น รายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ สืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร กลุ่มตัวอย่างใน การวิจัยเป็น อาจารย์ และนักศึกษาศึกษาปีการศึกษา 2540 จำนวน 465 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 109 คน และนักศึกษา 356 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถามสภาพการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัญหาในการใช้ และข้อเสนอแนะซึ่งค่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ = 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ จากการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ เพื่อเตรียมการสอน ส่วนนักศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อทำรายการประกอบการเรียน ผู้ใช้รู้วิธีใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ จากคำอธิบายหน้าจอ เฉลี่ยแล้วใช้บริการประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้น มากกว่ารายการค้นอื่น ๆ และผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับผลของการสืบค้นตรงกับความต้องการประมาณ 70-90%

ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่าผู้ใช้มี ความพึงพอใจระดับมาก ในด้านผลการสืบค้น ด้านความสามารถของระบบ และด้านการให้บริการ โดยพึงพอใจต่อรายการที่สืบค้นได้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการระบบมีทางเลือกให้ผู้ใช้เลือก สืบค้นได้หลายทางเลือก การแสดงผลบนจอภาพมีความชัดเจน และคำแนะนำในการใช้จาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

ปัญหาในการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมมีความล่าช้าในการทำงาน ร้อยละ 53.65 เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ร้อยละ 52.88 ใช้เวลานานในการรอผลการสืบค้น ร้อยละ 28.09 คำสั่งในการเข้าสู่ระบบซับซ้อน ขาดการติดต่อการใช้ ร้อยละ 20.31 และเวลาที่เปิดให้บริการน้อยร้อยละ 16.10

ข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ ในประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้ โปรแกรมควรใช้งานได้ง่าย ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไปตามชั้นต่าง ๆ ที่ให้บริการ รูปแบบของการแสดงผลควมมีรายการสารบัญของหนังสือควรมีคำอธิบายวิธีการใช้ที่หน้าจออย่างละเอียด และควรขยายเวลาในการให้บริการ ✕

สุชาติ โนนสืบเถา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ 8nv

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกจากผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงาน และการบริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2) ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ปัญหาอุปสรรคการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และยังล้าสมัย ความไม่สะดวกในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย

3) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการกับอายุ และระยะเวลาการให้บริการ

พนิดา คำยุ (2538 : ง) ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วย 362 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วย 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล พัฒนาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของไชแรมอลและคณะ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น 2 ชุด คือ สำหรับผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกหมวด ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาสัไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจ และรู้จักผู้ป่วย

2) การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดหมวด ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับมากในหมวด การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาสัไมตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย

3) คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

เฮอ์เบิร์ต (Hebert 1994 : 3-21) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการการยืมระหว่างห้องสมุดในมุมมองของห้องสมุดและผู้ใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในหน่วยงานที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในห้องสมุดประชาชน 38 แห่งของประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างจะตอบแบบสอบถาม SERVQUAL ตอนที่ 1 ซึ่งวัดความคาดหวังในบริการแล้วส่งแบบสอบถามกลับคืนไปยังผู้วิจัย หลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งจะมีคำถามที่ก่ดตัวอย่างสถานการณ์ว่าเมื่อผู้ใช้บริการต้องการหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการของห้องสมุด และมาที่โต๊ะบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาจากวันที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือ จนถึงวันที่ผู้ใช้ได้รับมีค่าเฉลี่ย 38 วัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ ระยะที่ 1 เป็นระยะเวลาตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ต้องการหนังสือจนถึงวันที่มีการติดต่อเพื่อยืมหนังสือที่ต้องการ ระยะเวลาเฉลี่ย 23 วัน ระยะที่ 2 เป็นระยะเวลาเฉลี่ย 5 วัน ระยะเวลาที่ 3 เป็นระยะเวลาของการส่งหนังสือที่ต้องการ ระยะเวลาเฉลี่ย 23 วัน ระยะที่ 2 เป็นระยะเวลาของการยืมของห้องสมุด ตั้งแต่ห้องสมุดได้รับแบบฟอร์มการให้บริการจนถึงเตรียมหนังสือส่ง ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วัน ระยะเวลาที่ 3 เป็นระยะเวลาของการส่งหนังสือจากห้องสมุดที่ยืมไปยังผู้รับ ระยะเวลาเฉลี่ย 9 วัน ระยะเวลาที่ 4 เป็นจำนวนวันที่ผู้ใช้ไปรับหนังสือจากห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดไม่สามารถควบคุมได้ ผลการศึกษายังพบอีกว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่จะผิดหวังกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ได้รับ โดยมีคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง ยกเว้นแต่ปัจจัยคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพเท่านั้น (ความสะอาดของอุปกรณ์การแต่งกายของบุคลากร) ที่มีคะแนน

การรับรู้สูงกว่าคะแนนความคาดหวัง ความแตกต่างเรื่องความพึงพอใจและบริการมีความสัมพันธ์อย่างมากในผู้ที่มีประสบการณ์ความพึงพอใจในบริการยืมระหว่างห้องสมุด จะแนะนำบริการและมีทัศนคติทางบวกเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน โดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการจะสูงกว่าการรับรู้ในบริการที่ได้รับ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดจากการประเมินผลคุณภาพบริการจากผู้ใช้ คือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 34.7) แต่เมื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้พบว่าความน่าเชื่อถือมีช่องว่างมากที่สุด คือ -1.10 แต่ลักษณะทางกายภาพมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุดคือ $+1.20$

ดาวนนิ่ง (Downing 1996 : 2771-A) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL และโครงสร้างของการจำ โดยใช้เครื่องมือของเบียร์ (Bieri) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัย 220 คน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของคุณภาพบริการและประสบการณ์ในการใช้บริการ 3 ประเภท คือ เครื่องกดเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine; ATM), บริการตัดผม และบริการเสริมสวย แบบสอบถามที่ตอบกลับมานำมาวิเคราะห์เพื่อวัดถึงความซับซ้อนของการจำ สมมุติฐานการวิจัยคือ 1) ระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับของคุณภาพบริการที่วัดจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยโครงสร้างของการจำวัดในกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการทั้ง 3 บริการมาก่อน การทดสอบสมมุติฐานโดยเปรียบเทียบระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติและบริการตัดผม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.001$) บริการเสริมสวย มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.0001$) 2) จำนวนปัจจัยที่ช่วยประเมินผลคุณภาพบริการโดยตรงกับระดับความซับซ้อนของการจำ จากการวิเคราะห์โดยใช้เพียร์สัน - สเปียร์แมน (Pearson-Spearman) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนปัจจัยที่ช่วยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มในการตัดสินใจประเมินคุณภาพและระดับของความซับซ้อนในการจำของกลุ่มตัวอย่าง

โคลแมน และคนอื่น (Coleman and et al. 1997 : 237-251) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M; TAMU) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรของคณะ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ กลุ่มละ 125 คน ผู้ใช้ทั่วไป 25 คน รวมทั้งสิ้น 525 คน โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุด เพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพเพื่อประเมินว่าปัจจัยคุณภาพอะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้อาคาร การศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ คำถามที่ใช้ใน

การวิจัยคือ 1) ผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไร 2) คุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร 3) ปัจจัยใดมีความสำคัญที่สุดต่อผู้ใช้ห้องสมุด แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ แบ่งตามปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ส่วนนี้ให้ผู้ใช้บอกถึงบริการที่ได้รับและความต้องการบริการที่รับได้ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้ให้คะแนนโดยรวมของคุณภาพการบริการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า

1. แบบสอบถามที่กลับคือ 198 คน มีนักศึกษาตอบกลับมากที่สุด โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 67 คน ผู้ที่กำลังศึกษา 70 คน

2. จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดมาก่อนแล้วมากกว่าร้อยละ 83 เป็นนักศึกษา และบุคลากรของคณะที่มาห้องสมุดทุกสัปดาห์ประมาณร้อยละ 46.9 เป็นบุคลากรและผู้ใช้ทั่วไปที่มาห้องสมุดทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 63.6 และ 66.7 ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพคือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 26.7) อันดับต่อมาได้แก่ การตอบสนอง (ร้อยละ 23.6) ความเชื่อมั่น (ร้อยละ 18.8) ลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 16.2) การเข้าถึงจิตใจ (ร้อยละ 14.8)

4. คำแนะนำจากผู้ใช้อาคารส่วนใหญ่ต่อความไม่พึงพอใจห้องสมุด เช่น ความยากในการค้นหาแหล่งสารสนเทศ นโยบายการหมุนเวียน ความไม่เป็นมิตรของบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำ ๆ กัน แหล่งทรัพยากรไม่ทันสมัย ชั่วโมงการให้บริการไม่เหมาะสม ความขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ

✓ เอ็ดเวิร์ดส์ และบราว (Edwards & Browne 1995 : 163-182) ได้พัฒนาการวัดคุณภาพโดยผู้ให้บริการเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำเอาความคาดหวังมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน คำถามที่ใช้คือความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการข้อมูลที่จัดโดยห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการรับรู้ของบรรณารักษ์ต่อความคาดหวังนั้น มีความแตกต่างกันหรือไม่ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 มีคำถาม 61 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามจนแน่ใจว่าครรชนี้อวัดคุณภาพมีพื้นฐานมาจากผู้ใช้อาคารนั้นจึงแบ่งเพื่ออภิปรายถึงแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มประกอบด้วยบุคลากร 8-13 คน แบบสอบถามส่วนนี้เป็น version 1 หลังจากนั้นทำการอภิปราย กลุ่มซ้ำโดยบุคลากรสารสนเทศในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ผลการอภิปรายได้แบบสอบถามเพิ่มเติมใน version 1 อีก 32 ข้อ เป็น version 2 ในส่วนที่ 2 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วน A และ B นำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ที่มหาวิทยาลัย 34 แห่ง ในประเทศออสเตรเลีย ผลการศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของห้องสมุดและการรับรู้ของบรรณารักษ์

และยังพบว่าปัจจัยคุณภาพที่พบความสัมพันธ์คือ ความน่าเชื่อถือพบความแตกต่างในกลุ่มตัวอย่าง จากมหาวิทยาลัยและบรรณารักษ์แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยความเชื่อมั่นในกลุ่มของบรรณารักษ์ มีระดับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบรรณารักษ์คาดหวังต่ำกว่าความเป็นจริง ปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการบริการของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้จะคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริงในเรื่องของคุณลักษณะของบุคลากรที่ให้บริการ

ผลจากการศึกษางานวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ ได้พัฒนา เครื่องมือให้มีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริง ของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา ภาค กศ.บป. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการที่ใช้ในการวิจัยที่เป็น อาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน
อาจารย์	147
นักศึกษาภาคปกติ	3,147
นักศึกษาภาค กศ.บป.	1,524
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	289
รวม	5,107

ที่มา : (ฝ่ายทะเบียนและวัดผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

2.1 อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 คน

2.2 นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในปีการศึกษา 2549 จำนวน 372 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากจำนวนประชากร 5,107 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง 372 คน จากสูตร Morgan ดังสูตร

$$n = \frac{P(1-P)}{e^2 + \frac{P(1-P)}{N}} \quad \text{เมื่อระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนกลุ่มสมาชิกตัวอย่าง
	p	=	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม 0.10 (10%)
	e	=	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้ เกิดขึ้นได้ (0.05)
	z	=	มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	147	11
นักศึกษาภาคปกติ	3,147	229
นักศึกษาภาค กศ.บป.	1,524	111
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	289	21
รวม	5,107	372

2. การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพการบริการ
สารสนเทศของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ขั้นที่ 1 แบบสอบถาม สร้างจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ข้อ
ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ
ซึ่งข้อคำถามครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ
การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความเป็นจริงของการได้รับบริการอยู่
ในระดับน้อยที่สุดและเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับ 5 ซึ่งเป็นระดับที่มากที่สุด

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
ของเนื้อหา ความชัดเจนของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และคำถามที่
ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

ขั้นที่ 5 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยวิธีสัมประสิทธิ์แบบ
แอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ แล้วเก็บข้อมูล
ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้อาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจง
ความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับ “บริการสารสนเทศ”
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและสรุปรวมใน

แต่ละด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ เป็นตัวตั้งลบกับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังที่ผู้ใช้มีต่อบริการสารสนเทศ ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพดี คะแนนของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ จะมากกว่าคะแนนของความคาดหวัง ผลลัพธ์จะมีค่าเป็นบวก แต่ถ้าบริการสารสนเทศมีคุณภาพไม่ดี จะมีคะแนนของความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ น้อยกว่าคะแนนของความคาดหวัง ผลลัพธ์จะมีค่าเป็นลบ ฉะนั้นคุณภาพการบริการสารสนเทศจึง ประเมินได้จากผลต่างของค่าคะแนนดังนี้

คะแนนมีค่าเป็นบวก	หมายถึง	คุณภาพการบริการสารสนเทศดี
คะแนนมีค่าเป็นลบ	หมายถึง	คุณภาพการบริการสารสนเทศไม่ดี

5. การทดสอบสมมติฐาน

5.1 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ

5.2 เปรียบเทียบความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

2. ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

SD = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว

N = แทนจำนวนคน

2. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2534 : 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม

MS_b แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ

$$w = q(\alpha; r; df) \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

เมื่อ q แทน ค่าที่ใช้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

α แทน ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05

r แทน ค่าที่นับจากค่าเฉลี่ยตัวหลักไปยังค่าเฉลี่ยตัวที่จะเปรียบเทียบ

df แทน N - K

MS_w แทน ค่าความคลาดเคลื่อนภายใน (Mean Square Within)

n แทน ค่าจำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

$$n = \frac{k}{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} + \frac{1}{n_3} + \dots + \frac{1}{n_k}}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาสภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คุณภาพการบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ
3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ
4. ผลการเปรียบเทียบความเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในแต่ละด้านจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาสภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุและกลุ่มผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	185	49.7
1.2 หญิง	187	50.3
รวม	372	100.0
2. อายุ		
2.1 18-30 ปี	249	66.9
2.2 31-40 ปี	37	9.9
2.3 41-50 ปี	56	15.1
2.4 51 ปีขึ้นไป	30	8.1
รวม	372	100.0
3. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
3.1 อาจารย์	11	3.0
3.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	21	5.6
3.3 นักศึกษาภาคปกติ	229	61.6
3.4 นักศึกษาภาค กศ.บป.	111	29.8
รวม	372	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 50.3) มีอายุระหว่าง 18-30 ปี และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสารสนเทศ จำแนกตามเพศ และอายุ

รายการ	ประเภทของผู้ใช้บริการ									
	อาจารย์		บัณฑิตศึกษา		นศ.ภาคปกติ		นศ.ภาค กศ.บป.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ										
1.1 ชาย	5	45.5	12	57.1	109	47.6	59	53.2	185	49.7
1.2 หญิง	6	54.5	9	42.9	120	52.4	52	46.8	187	50.3
รวม	11	100.0	21	100.0	229	100.0	111	100.0	372	100.0
2. อายุ										
2.1 18-30 ปี	0	0.0	0	0.0	229	100.0	20	18.0	249	66.9
2.2 31-40 ปี	5	45.5	10	47.6	0	0.0	22	19.8	37	9.9
2.3 41-50 ปี	3	27.3	11	52.4	0	0.0	42	37.9	56	15.1
2.4 51 ปีขึ้นไป	3	27.3	0	0.0	0	0.0	27	24.3	30	8.1
รวม	11	100.0	21	100.0	229	100.0	101.0	100.0	372	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศประเภทอาจารย์เป็นเพศชาย และเพศหญิง ใกล้เคียงกันอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 45.5) ผู้ใช้บริการสารสนเทศประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ผู้ใช้บริการสารสนเทศประเภทนักศึกษาภาคปกติ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.4) อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปี (ร้อยละ 100) และผู้ให้บริการประเภทนักศึกษาภาค กศ.บป. เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 53.2) อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 37.9)

วิทยานิพนธ์

คุณภาพการบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง ของ
การได้รับบริการสารสนเทศ

คุณภาพการบริการสารสนเทศ : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของ
การได้รับบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N=372) ในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
ดังตารางที่ 5-10

ตารางที่ 5 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพภาพ
การบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. บริเวณที่ให้ “บริการสารสนเทศ” สามารถเข้าใช้ได้โดยสะดวก	3.55	0.94	3.76	0.72	0.21
2. บริเวณที่ให้ “บริการสารสนเทศ” มีสภาพแวดล้อมที่เชิญชวนให้เข้าไปใช้ บริการต่างๆ	3.59	0.75	3.83	0.68	0.24
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ใช้ในการให้บริการ	3.48	0.71	3.59	0.69	0.11
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน	3.52	0.78	3.65	0.75	0.13
5. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ	3.56	0.76	3.61	0.85	0.05
6. ผู้ให้บริการใช้กริยา วาจา และท่าที ที่เหมาะสม	3.70	0.86	3.97	0.77	0.27
7. มีกำหนดเวลาให้บริการที่สะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ	3.78	0.71	3.99	0.76	0.21
รวม	3.59	0.78	3.77	0.74	0.18

จน
๐๒๕.๕
๐๒๙๖๓
๒๕๔๗

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

00211955

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเป็นบวก (0.17) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศคืออย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการใช้กริยา วาจา และท่าทีที่เหมาะสม (0.27) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ (0.05)

ตารางที่ 6 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการบริการสารสนเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ผู้ให้บริการสนใจช่วยแก้ปัญหาของท่าน อย่างเต็มใจทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา	3.56	0.69	3.84	0.68	0.28
2. ผู้ให้บริการสามารถวินิจฉัยปัญหาความ ต้องการของท่านอย่างถูกต้อง	3.55	0.73	3.95	0.62	0.40
3. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่สัญญา ไว้กับท่าน	3.76	0.77	3.97	0.73	0.21
4. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	3.60	0.70	3.95	0.62	0.35
5. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลา ที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	3.73	0.66	4.19	0.73	0.46
รวม	3.64	0.71	3.98	0.67	0.34

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเป็นบวก (0.34) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศคืออย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ให้สัญญาไว้ (0.46) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับท่าน (0.21)

ตารางที่ 7 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ
การบริการสารสนเทศ ด้านการตอบสนอง

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.68	0.90	3.89	0.61	0.21
2. เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือท่านได้ตามที่ต้องการ	3.87	0.76	4.11	0.61	0.24
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.65	0.76	4.04	0.59	0.39
รวม	3.73	0.80	4.01	0.60	0.28

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ด้านการตอบสนอง มีค่าเป็นบวก (0.28) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศคืออย่างที่เราคาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (0.39) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (0.21)

ตารางที่ 8 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ
การบริการสารสนเทศ ด้านความเชื่อมั่น

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาให้ ท่านได้	3.69	0.69	3.88	0.62	0.19
2. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบ คำถามหรือข้อสงสัยต่างๆ และอธิบายให้ ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.89	0.71	3.94	0.72	0.05
3. ผู้ให้บริการมีกิจกรรมยาทาสภาพ และ เป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.80	3.91	0.60	0.16
4. พฤติกรรมของผู้ให้บริการทำให้เกิดความ มั่นใจว่าจะได้รับบริการอย่างดีที่สุด	3.90	0.72	3.97	0.60	0.07
5. ผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ มั่นใจได้ว่าจะไม่นำเรื่องของผู้ใช้บริการไป พูดให้ผู้อื่นฟัง	3.79	0.79	3.90	0.73	0.11
รวม	3.80	0.74	3.92	0.65	0.11

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริง
ของการได้รับบริการสารสนเทศ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเป็นบวก (0.11) แสดงว่าคุณภาพการบริการ
สารสนเทศคืออย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ
ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาให้ได้ (0.19) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมี
ความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ และอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี (0.05)

ตารางที่ 9 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ
การบริการสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงจิตใจ

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.71	0.77	3.87	0.50	0.16
2. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะบริการ	3.90	0.72	3.91	0.69	0.01
3. ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	4.02	0.78	4.02	0.60	0
4. ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.01	0.72	4.10	0.69	0.09
5. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของ ผู้ใช้บริการในการขอใช้สารสนเทศ	3.52	0.54	4.10	0.62	0.58
รวม	3.83	0.75	4.00	0.40	0.65

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีค่าเป็นบวก (0.16) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศคืออย่างที่เราคาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการในการขอใช้สารสนเทศ (0.58) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 10 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การบริการสารสนเทศ โดยรวมทุกด้าน

รายการประเมินคุณภาพ การบริการสารสนเทศ	ความคาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.59	0.78	3.77	0.74	0.17
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.64	0.71	3.98	0.67	0.34
3. ด้านการตอบสนอง	3.73	0.80	4.01	0.60	0.28
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.80	0.74	3.92	0.65	0.11
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ	3.83	0.54	4.00	0.40	0.17
รวม	3.71	0.73	3.93	0.61	0.22

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณารวมทุกด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ มีค่าเป็นบวก (0.22) แสดงว่าประสิทธิภาพบริการสารสนเทศดีอย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างทุกข้อเป็นบวก โดยข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (0.34) และข้อที่มีช่องว่างน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น (0.11)

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในแต่ละด้านจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ 4 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ดังตารางที่ 11-30

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	119.525	.325	20.404*
ระหว่างกลุ่ม	3	19.882	6.627	
รวม	371	139.407		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้ให้บริการที่มีลักษณะต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.4805	3.5510	3.3127	3.6968
อาจารย์	4.4805	-	0.9295*	1.1678*	0.7837*
บัณฑิตศึกษา	3.5510		-	0.2383	0.1458
นศ.ภาค กศ.บป.	3.3127			-	0.3841
นศ.ภาคปกติ	3.6968				-

จากตารางที่ 12 พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพสูงกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	91.562	.249	41.660*
ระหว่างกลุ่ม	3	31.096	10.365	
รวม	371	122.659		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือ
จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.3639	3.7238	3.2234	3.8009
อาจารย์	4.3639	-	0.6398*	1.1402*	0.5628*
บัณฑิตศึกษา	3.7238		-	0.5004*	0.0771
นศ.ภาค กศ.บป.	3.2234			-	0.5774*
นศ.ภาคปกติ	3.8009				-

จากตารางที่ 14 พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกับนักศึกษาภาค กศ.บป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

นักศึกษาภาคปกติ มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกับนักศึกษาภาค กศ.บป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาคปกติมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	144.008	.391	33.634*
ระหว่างกลุ่ม	3	39.486	13.162	
รวม	371	183.494		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนองระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศด้านการตอบสนองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.5152	3.6032	3.2703	3.9272
อาจารย์	4.5152	-	0.9120*	1.2449*	0.5879*
บัณฑิตศึกษา	3.6032		-	0.3329	0.3240
นศ.ภาค กศ.บป.	3.2703			-	0.6569*
นศ.ภาคปกติ	3.9272				-

จากตารางที่ 16 พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนองแตกต่างกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ

นักศึกษาภาคปกติ มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนองแตกต่างกับนักศึกษาภาค กศ.บป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาคปกติมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	87.376	.237	34.170*
ระหว่างกลุ่ม	3	24.339	8.113	
รวม	371	111.715		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.6364	3.6190	3.4775	3.9389
อาจารย์	4.6364	-	1.0173*	1.1589*	0.6975*
บัณฑิตศึกษา	3.6190		-	0.1416	0.3198
นศ.ภาค กศ.บป.	3.4775			-	0.4614*
นศ.ภาคปกติ	3.9389				-

จากตารางที่ 18 พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ

นักศึกษาภาคปกติ มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างจากนักศึกษาภาค กศ.บป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาคปกติมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	86.154	.234	32.981*
ระหว่างกลุ่ม	3	23.164	7.721	
รวม	371	109.318		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.3636	4.0381	3.4631	3.9651
อาจารย์	4.3636	-	0.3255	0.9006*	0.3986*
บัณฑิตศึกษา	4.0381		-	0.5750*	0.0730
นศ.ภาค กศ.บป.	3.4631			-	0.5020*
นศ.ภาคปกติ	3.9651				-

จากตารางที่ 20 พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างจากนักศึกษภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษภาค กศ.บป. และนักศึกษภาคปกติ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษภาคปกติ มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างจากนักศึกษภาค กศ.บป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษภาค กศ.บป.

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	64.003	.174	82.662*
ระหว่างกลุ่ม	3	43.130	14.377	
รวม	371	107.133		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ ระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		3.7013	3.4014	4.2896	3.5583
อาจารย์	3.7013	-	0.2999	0.5883*	0.1430
บัณฑิตศึกษา	3.4014		-	0.8882*	0.1570
นศ.ภาค กศ.บป.	4.2896			-	0.7312*
นศ.ภาคปกติ	3.5583				-

จากตารางที่ 22 พบว่า นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างจากอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศด้านลักษณะทางกายภาพตามสภาพจริงที่ได้รับสูงกว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ
บริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	71.981	.196	27.961*
ระหว่างกลุ่ม	3	16.407	5.469	
รวม	371	88.388		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับใน
ด้านความน่าเชื่อถือระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และ
นักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน
มีค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้าน
ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.0182	3.4095	4.2486	3.8978
อาจารย์	4.0182	-	0.6087*	0.2305	0.1204
บัณฑิตศึกษา	3.4095		-	0.8391*	0.4883*
นศ.ภาค กศ.บป.	4.2486			-	0.3508*
นศ.ภาคปกติ	3.8978				-

จากตารางที่ 24 พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติมีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศ
ตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติมีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศ
ตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้าน
ความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพ
จริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ
บริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	53.675	.146	47.368*
ระหว่างกลุ่ม	3	20.727	6.909	
รวม	371	74.401		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับใน
ด้านการตอบสนองระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และ
นักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน
มีค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ
ในด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.0606	3.5238	4.3453	3.8908
อาจารย์	4.0606	-	0.5368*	0.2847	0.1698
บัณฑิตศึกษา	3.5238		-	0.8215*	0.3670*
นศ.ภาค กศ.บป.	4.3453			-	0.4545*
นศ.ภาคปกติ	3.8908				-

จากตารางที่ 26 พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติ มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศ
ตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนองแตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติ มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศ
ตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการ
ตอบสนองแตกต่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริง
ที่ได้รับในด้านการตอบสนองสูงกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	39.069	.106	62.665*
ระหว่างกลุ่ม	3	19.959	6.653	
รวม	371	59.028		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่นระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และ นักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		3.8182	3.5619	4.2649	3.7886
อาจารย์	3.8182	-	0.2563	0.4467*	0.0295
บัณฑิตศึกษา	3.5619		-	0.7030*	0.2267
นศ.ภาค กศ.บป.	4.2649			-	0.4762*
นศ.ภาคปกติ	3.7886				-

จากตารางที่ 28 พบว่า นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างจากอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway - ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F
ในกลุ่ม	368	59.618	.162	4.156*
ระหว่างกลุ่ม	3	2.020	.673	
รวม	371	122.659		

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการเข้าถึงจิตใจระหว่างอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และ นักศึกษาภาคปกติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ประเภทผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	อาจารย์	บัณฑิตศึกษา	นศ.ภาค กศ.บป.	นศ.ภาคปกติ
		4.1455	4.0762	4.0937	3.9450
อาจารย์	4.1455	-	0.693	0.0518	0.2005
บัณฑิตศึกษา	4.0762		-	0.0175	0.1312
นศ.ภาค กศ.บป.	4.0937			-	0.1487*
นศ.ภาคปกติ	3.9450				-

จากตารางที่ 30 พบว่า นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างจากนักศึกษภาคปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษภาคปกติ

ตารางที่ 31 สรุปผลการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อบริการสารสนเทศและบริการที่ได้รับจริง
ของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง ที่มีต่อบริการสารสนเทศ	ความเป็นจริงที่ได้จริงของ ผู้ให้บริการสารสนเทศ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	- อาจารย์ > นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ	- นักศึกษาภาค กศ.บป. > อาจารย์ นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาค ปกติ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	- อาจารย์ > นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ - นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา > นักศึกษาภาค กศ.บป. - นักศึกษาภาคปกติ > นักศึกษาภาค กศ.บป.	- อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติ > นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - นักศึกษาภาค กศ.บป. > นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ
3. ด้านการตอบสนอง	- อาจารย์ > นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ - นักศึกษาภาคปกติ > นักศึกษาภาค กศ.บป.	- อาจารย์ และนักศึกษาภาคปกติ > นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - นักศึกษาภาค กศ.บป. > นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ
4. ด้านความเชื่อมั่น	- อาจารย์ > นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ - นักศึกษาภาคปกติ > นักศึกษาภาค กศ.บป.	- นักศึกษาภาค กศ.บป. > อาจารย์ นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาค ปกติ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ	- อาจารย์ > นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ - นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา > นักศึกษาภาค กศ.บป.	- นักศึกษาภาค กศ.บป. > นักศึกษาภาคปกติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศ ระหว่างความคาดหวัง ตามความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดี

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นในบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป และนักศึกษาภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ปีการศึกษา 2549 จำนวน 5,107 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 372 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งข้อคำถามจะครอบคลุมปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังหรือความเป็นจริงของการได้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงระดับ 5 ซึ่งเป็นระดับที่มากที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน เมื่อวันที่ 4-10 กันยายน พ.ศ. 2549 และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับการแบบสอบถามกลับคืนมา 372 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC Version 11.5 ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หาค่าร้อยละ

5.2 การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ หาค่าเฉลี่ยของความเป็นจริงที่ได้รับบริการสารสนเทศเป็นตัวตั้ง ลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของการบริการสารสนเทศ จะได้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ ซึ่งถ้าช่องว่างของค่าเฉลี่ยมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศดี ถ้าช่องว่างของค่าเฉลี่ย มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศไม่ดี

5.3 เปรียบเทียบความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้ F-test ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยข้อมูลได้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการสารสนเทศ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ

เมื่อพิจารณารวมทุกด้านพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศมีค่าเป็นบวก (0.01) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศดีอย่างที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่องว่างทุกด้านเป็นบวก โดยช่องว่างที่มีค่ามากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (0.34) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง (0.28) ด้านลักษณะทางกายภาพ (0.17) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (0.16) และด้านความเชื่อมั่น (0.11) แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศในทุกด้านคืออย่างที่คาดหวัง

2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในแต่ละด้านจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์ มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านลักษณะทางกายภาพสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

2.3 ด้านการตอบสนอง

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ส่วนนักศึกษาภาคปกติมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

2.4 ด้านความเชื่อมั่น

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ส่วนนักศึกษาภาคปกติ มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

2.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ในด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ มีความคาดหวังในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษาภาค กศ.บป.

3. การเปรียบเทียบความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

3.1 ด้านลักษณะทางกายภาพผู้ให้บริการสารสนเทศมีความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพสูงกว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์และนักศึกษาภาคปกติ มีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3.3 ด้านการตอบสนอง

ผู้ให้บริการสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาจารย์และนักศึกษาภาคปกติมีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการตอบสนองสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

3.4 ด้านความเชื่อมั่น

ผู้ให้บริการสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านความเชื่อมั่นสูงกว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ

3.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ผู้ให้บริการสารสนเทศมีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในด้านการเข้าถึงจิตใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพจริงที่ได้รับในด้านการเข้าถึงจิตใจสูงกว่านักศึกษาภาคปกติ

อภิปรายผล

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศสูงกว่าความคาดหวังทุกปัจจัย กำหนดคุณภาพคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศเมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศดี จากผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของสแกนแลน (Scanlan, 1997 : 4284-B) ที่พบว่าความน่าเชื่อถือ การตอบสนองและความเชื่อมั่นทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริง ปัจจัยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการและคุณค่าที่ได้รับจะเป็นปัจจัยบวกที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะมีผลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการในอนาคต

2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศในแต่ละด้าน กำหนดตามประเภทผู้ให้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการสารสนเทศที่ต่างประเภทกันมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศที่แตกต่างกัน ตารางตามสมมติฐานข้อที่ 1 และพบว่าอาจารย์มีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้านสูงกว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาค กศ.บป. และนักศึกษาภาคปกติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์มีความต้องการในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการสอนและการทำผลงานทางวิชาการต่าง ๆ จึงทำให้ต้องเข้าใช้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก่อให้เกิดการมีประสบการณ์การใช้บริการสารสนเทศมากยิ่งขึ้นย่อมมีความคาดหวังต่อระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มอื่น ๆ จากผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของจุมพจน์ วนิชกุล และคณะ (จุมพจน์ วนิชกุล และคณะ,

2547 : 18) ที่พบว่าความต้องการใช้สารสนเทศของนักวิชาการ อาจารย์ และนักวิจัย จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศนั้น ๆ โดยที่สารสนเทศนั้นจะต้องทันต่อเหตุการณ์ มีความแม่นยำและถูกต้องเป็นที่ยอมรับในระดับที่สูงพอสมควร และจุดประสงค์หลักของการใช้สารสนเทศให้มีคุณค่าทางวิชาการต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 5 ประการคือ เวลา ความถูกต้อง แม่นยำ ความครบถ้วน ความต่อเนื่องกระตือรือร้นและตรงประเด็น

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานข้อที่ 2 และพบว่า นักศึกษาภาค กศ.บป. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับทั้ง 5 ด้านสูงกว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาภาคปกติ อาจเนื่องจากว่านักศึกษาภาค กศ.บป. มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียน ทำให้ต้องใช้บริการสารสนเทศมากจึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับสูงกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า โดยทั่วไปผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้ สูงกว่าความคาดหวังในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพ ทั้งนี้การวิจัยพบว่า ในด้านความเชื่อมั่นมีช่องว่างต่ำสุด โดยเฉพาะในเรื่องผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ และอธิบายให้ผู้เข้าใจได้เป็นอย่างดี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะปรับปรุงในเรื่องของความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ โดยอธิบายให้ผู้เข้าใจได้เป็นอย่างดี เพื่อจะทำให้เกิดคุณภาพการบริการสารสนเทศที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในด้านความเชื่อมั่นในอีกระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL ในแต่ละบริการ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศในระบบ OPAC บริการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- คณาภรณ์ ศรีทอง. (2542). ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งในหอสมุด
วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- จิตรภรณ์ เฟื่องดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบ
ออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จินตนา เกษรบัวขาว. (2540). บริการของห้องสมุด. กาญจนบุรี : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- จุมพจน์ วนิชกุล และคนอื่น ๆ. (2547). รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต สำนัก
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ัชชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2544). การจัดการบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : การจัดการสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- หุบ กาญจนประกร. (2520). รัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มงคลการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2534). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2533). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤทัย นิ่มสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. (2546). “การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วารสารห้องสมุด. 47,4 : 22-42.
- พนิดา คำยุ. (2538). คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรวิฑู โฉ้วคชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง
ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์. (2535). “การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด”. วารสารวิทยบริการ.
14 (1) : 33-49.

วณีย์ ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐาน
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

สุชาติ โนนสืบภา. (2542). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุดจิต จันทรประทีน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547). “LibQUAL+TM : คัดชี้แห่งคุณภาพ.” วารสารห้องสมุด.
48, 3 : 2-3.

อมร รักษาสัตย์. (2522). บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ :
กรุงเทพฯ การพิมพ์.

อรทัย เลียงจินดาถาวร. (2540). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมพัทธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียนกับพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ชั้นปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนัก
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

Coleman, Vicki. et al. (1997, May). “Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure
Library Service Quality.” *College & Research Libraries*. 58,3 : 237-251.

Downing, Edward J. (1996, January). “The Role of Cognitive Structure in the Evaluation of
Service Quality.” *Dissertation Abstracts International*. 56,7 : 2771-A.

Edwards, Susan & Browne, Mairead. (1995). “Quality in Information Services : Do Users and
Librarians Differ in Their Expectations?. *Library and Information Science Research*.
17 (2) : 163-182.

- Fleet Connie Van & Wallace, Danny P. (1997, Spring). "Sessio Taurino." **RQ**. 36,3 : 376-380.
- Hebert, Francoise. (1994). "Service Quality : An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan In Large Public Libraries in Canada." **Library and Information Science Research**. 16,1 : 3-21.
- Lancaster, Frederick Wilfrid. (1993). *If You Want to Evaluate Your Library...* London : Library Association Publishing.
- Lancaster, Frederick Wilfrid & McCutcheon, Deanne. (1978). "Some Achivements and Limitations of Quantitative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services," In *Quantitative Measurement and Dynamic Library Service*. p. 12-30.
- Nitecki, Danuta Ann. (1996^a). "An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-Based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library." **Dissertation Abstracts International**. 56,8 : 2918-A.
- _____. (1996^b). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." **The Journal of Academic Librarianship**. 22,3 : 181-190.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L. and Zeithamal, Valarie A. (1991, Spring). "Understanding customer expectations of service." **Sloan Management Review**. 32,3 : 42.
- Parasuraman, A., Zeithamal, Valarie A., and Berry, Leonard L. (1985, fall). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." **Journal of Marketing**. 44-49.
- Quinn, Brian. (1997, September). "Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries," *The Journal of Academic Librarianship*. 23(5) : 359-369
- Scanlan, Christy A. (1997, January). "The Influence of Perceived Service Quality and Perceived Value at Urgent Care Centers on Patient Satisfaction, Patient Dissatisfaction, and Intention to Return for Future Health Care Services." **Dissertation Abstracts International**. 57,7 : 4284-B.
- Simpson, Jr., Merlin C. (1996). "International Service Variants : A Study of Airline Passenger Expectations and Perceptions of Service Quality." **Dissertation Abstracts International**. 56,9 : 3660-A.
- Stamatoplos, Anthony and Mackoy, Robert. (1998). "Effects of Library Instruction on University Students' Satisfaction with the Library : A Longitudinal Study."

College & Research Libraries. 59,4 : 323-334.

Van House, Nancy A. & Childers, Thomas A. (1994). "The Use of Public Library Roles for Effectiveness Evaluation." **Library and Information Science Research.** 16,1 : 41-58.

White, Marlyn Domas & Abels, Eileen G. (1995). "Measuring Service Quality in Special Libraries : Lessons From Service Marketing". **Special Libraries.** 86 (1) : 36-45.

Whitman-Smithe, Jermaine D. (1995, December). "Evaluating Quality Hospital Service : The Relationship of Expectations and Social Support to Patients' Perceptions." **Dissertation Abstracts International.** 56,6 : 2083-A.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ปัญญา สุขแสน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วณิชกุล ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติพงศ์ มะโน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์ จิตมุงงาน กรรมการผู้แทนคณาจารย์ประจำคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมคิด ดวงจักร์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรง

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่องการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับ “บริการสารสนเทศ”

2. การตอบแบบสอบถาม

“บริการสารสนเทศ” ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประกอบด้วยบริการช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ขอให้ท่านประเมินว่าท่านมีความคาดหวังในบริการทั้งสองด้านอย่างไร และบริการที่ได้รับจริงเป็นอย่างไร โดยวงกลมรอบตัวเลขตัวใดตัวหนึ่งที่กำหนดให้เลข 1 หมายถึง ความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับน้อย และเพิ่มมากขึ้นตามลำดับไปจนถึงเลข 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 18 – 30 ปี

2. ☐ 31 - 40 ปี

3. ☐ 41 – 50 ปี

4. ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของผู้ใช้บริการ

1. ☐ อาจารย์

2. ☐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3. ☐ นักศึกษาภาค กศ.บป.

4. ☐ นักศึกษาภาคปกติ

5. ☐ บุคคลภายนอกอื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับ “บริการสารสนเทศ”

กรุณาวางกลมรอบตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ

รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
	น้อย				มาก	น้อย				มาก
ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)										
1. บริเวณที่ให้ “บริการสารสนเทศ” สามารถเข้าใช้ได้โดยสะดวก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. บริเวณที่ให้ “บริการสารสนเทศ” มีสภาพแวดล้อมที่เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการต่าง ๆ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ในการให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ให้บริการสับคันต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. ผู้ให้บริการใช้กริยา วาจาและท่าทีที่เหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. มีกำหนดเวลาให้บริการที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)										
8. ผู้ให้บริการสนใจช่วยแก้ปัญหาของท่านอย่างเต็มใจทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. ผู้ให้บริการสามารถวินิจฉัยปัญหาความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับท่าน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
	น้อย		มาก			น้อย		มาก		
12. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับท่าน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
การตอบสนอง (Responsiveness)										
13. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการสามารถช่วยเหลือท่านได้ตามที่ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่น (Assurance)										
16. ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาให้ท่านได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ และอธิบายให้ท่านเข้าใจได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. พฤติกรรมของผู้ให้บริการทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการอย่างดีที่สุด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. ผู้ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะไม่นำเรื่องของผู้ใช้บริการไปพูดให้ผู้อื่นฟัง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)										
21. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการที่ท่านได้รับจริง				
	น้อย				มาก	น้อย				มาก
24. ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้ใช้บริการในการขอใช้สารสนเทศ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

วิทยานิพนธ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นางอมรา เกรอด

วัน เดือน ปีเกิด

23 พฤษภาคม 2508

สถานที่เกิด

จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528 ป.ศ.สูง (บรรณารักษศาสตร์)
วิทยาลัยครูสงขลา
พ.ศ. 2530 ค.บ. (บรรณารักษศาสตร์)
วิทยาลัยครูยะลา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ที่อยู่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
70 หมู่ 4 ถนนกาญจนบุรี-ไทรโยค
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี 71000
โทร. 0-3463-3018