



วิทยานิพนธ์

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Quality of Library Services at the Faculty of
Political Science, Chulalongkorn University

วิทยานิพนธ์

ของ

ฉาตินี กล้ากล่อมจิตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... ๒๘ ก.ย. ๒๕๕๓.....

เลขทะเบียน..... ๑๐๒๒๕๖๕๖.....

เลขเรียกหนังสือ

๑๗
๐๒๗.๗๕๙๓
๒๖/๑๑


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

๒๕๕๐

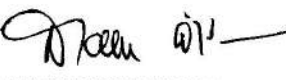
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา


วิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดย นางฉาลินี กล้ากล่อมจิตรี
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (การจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ)
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไสย์
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์


..... ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สราวุธ เศรษฐจิตร)


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไสย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ھرรษา ศิวรัถย์)


..... กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ กุหาภินันท์)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไธย์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ หนูสวลสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ หรรษา ศิวรักษ์ และรองศาสตราจารย์ จวีวรรณ คุณาภินันท์ กรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มอบทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทให้แก่ข้าพเจ้าจนจบการศึกษา ผู้วิจัยขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคุณนฤมล กิจไพศาลรัตน์ หัวหน้าบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ และอาจารย์ทุกท่านที่ช่วยกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม พร้อมให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณคุณแม่และพี่น้องทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลังใจที่ สำคัญที่อยู่เคียงข้างตลอดเวลา คือ นางสาว แพรวพรรณ กล้ากล่อมจิตร (น้องส้มโอ) ที่เป็นกำลังใจ อย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

ฉาลินี กล้ากล่อมจิตร

ฉาลินี กล้ากล่อมจิตร. (2550). คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไธย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา และระดับการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากแบบสอบถามนิสิตคณะรัฐศาสตร์จำนวน 420 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวท์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านสื่อสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก/สูง ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) นิสิตจำแนกตามภาควิชา (กลุ่มนิสิตปริญญาตรีและปริญญาโทภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และกลุ่มนิสิตปริญญาเอก) และแยกตามระดับการศึกษา (ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) มีที่คะแนนโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) มีปัจจัยสำคัญ 14 ตัวแปรจากทั้งหมด 57 ตัวแปร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ($\alpha = .05$, $R^2 = 38.10\%$) และพบว่าตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือ มีการจัดเก็บหนังสือที่ส่งคืนขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ($\alpha = .05$, $R^2 = 16.20\%$) ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง และการจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา และ 4) มีปัญหา 12 รายการที่นิสิตเห็นว่าควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง ปัญหาที่สำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ในห้องสมุดเย็นเกินไป นิสิตคุยกันเสียงดัง และเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานตามลำดับ

CHALINEE KLUMKLOUMJIT. (2007). THE QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT THE FACULTY OF POLITICAL SCIENCE, CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS FOR MASTER DEGREE. BANGKOK: GRADUATE SCHOOL, BNSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY. ADVISOR ASSOCIATE PROFESSOR DR. SUTTANU SRISAI, ASSISTANT PROFESSOR JIRAPORN NOOSAWAS.

The purpose of this study was fourfold: firstly, to study the Quality of Library Services at the Faculty of Political Science (QLS at the FPS), Chulalongkorn University; secondly, to compare the QLS at the FPS that classifying with academic departments and educational levels; thirdly, to study the crucial factors of the student satisfaction on the QLS at the FPS; and fourthly, to study problems and suggestions of students toward servicing of the political science library at Chulalongkorn University. Data from 420 students of the FPS, studying in academic year 2007, were analyzed with the statistics: Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, and Stepwise-Multiple regression correlation coefficient. Research results were as follows:

- 1) As a whole of quality levels in term of the library services at the FPS, Chulalongkorn University. All 5 categories of the QLS [physical environment, reliable of services, personnel and services ability, information technology and resources, and student satisfaction on library services] at the FPS were at the high level, relevant with the established research hypothesis. But, all these 5 categories concerning the QLS were not to reach the expectation of students.
- 2) As a result of comparing with the point of views of students classifying with academic departments (groups of undergraduate and graduate students from department of government; department of international relation, department of public administration, department of sociology, and group of doctoral degree students) and classifying with educational levels (undergraduate students, master degree students, and doctoral degree students) toward the QLS at the FPS, no significant differences were found at the .05 level.
- 3) Fourteen from fifty-seven variables had the effect on the student satisfaction toward the QLS ($\alpha = .05$, $R^2 = 38.10\%$), and found that the best predictor of crucial variables on the student satisfaction as managing the books from borrows back to the book-shelf ($\alpha = .05$, $R^2 = 16.20\%$). Finally,
- 4) there were 12 items of problems that students suggested for improving the library services. The 3 first priorities were as follows: Air-conditioning in library over cool, Students in library talk so loud, and not enough computers for working, respectively.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมุติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด	10
การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด	21
การดำเนินงานห้องสมุด	27
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด	30
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
เกณฑ์ในการแปลความหมาย	53
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย	54
ตอนที่ 1 สถิติภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	57
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์	67
ตอนที่ 4 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	87
ตอนที่ 5 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	94
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก จดหมายเวียนเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	116
ภาคผนวก ค การทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ได้ในการวิจัย	124
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	ตารางจำนวนผู้ให้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	35
2	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
3	คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ	57
4	คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	59
5	คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	62
6	คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	64
7	คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม	64
8	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านลักษณะทางกายภาพ	67
9	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	70
10	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	73
11	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์	75
12	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม	77
13	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ	79
14	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

15	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	84
16	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	87
17	เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม	89
18	สรุปผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวน์ระหว่างตัวแปรตาม ความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตัวแปร อิสระอื่นๆ	93
19	ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	97
20	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด	98

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่

1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	33
2 กราฟแสดงจำนวนผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	36
3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาควิชา และระดับการศึกษาของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	51

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศของไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความซับซ้อนมากขึ้น การเรียนการสอนทุกระดับจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน (2550) ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learner Centre) มากกว่าการให้ความสำคัญกับผู้สอนเพียงอย่างเดียวเหมือนก่อน (Teacher Centre) หวังสมุดจึงเป็นแหล่งขององค์ความรู้ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ดังนั้นผู้บริหารสถาบันการศึกษาจึงควรให้ความสนใจในการปรับปรุงการทำงานและการบริการให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543: 1) ดังนี้

1. จัดระบบการเรียนการสอนของคณะรัฐศาสตร์ให้เกิดความรู้ที่กว้างไกล มีความรอบรู้ และสามารถฝึกความคิดเพื่อปรับใช้กับสถานการณ์ต่างๆ และสามารถนำเสนอสังคมได้
2. สนับสนุนให้มีการสอนที่ช่วยให้บัณฑิตคิดค้นหาแนวทางสนองตอบความต้องการของสังคม โดยประสานกิจกรรมหลักของคณะเข้าด้วยกัน
3. ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตร และวิธีการสอนในลักษณะสหวิทยาการ และทำการควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ
4. ส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยระดับต่างๆ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการ
5. จัดระบบการบริการทางวิชาการและการเสนอแนะต่อสังคมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องรัฐศาสตร์
6. จัดให้มีการปรับระบบบริหารของคณะให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การดำเนินภารกิจต่างๆ
7. ปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นปัจจัยสนับสนุนการจูงใจในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงด้านการเรียนการสอนในวงการศึกษาของไทยในระยะ 6-7 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ต้องใช้ความพยายามอย่างสูง เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพงานบริการในทุกๆ ด้านให้เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของห้องสมุดภายในสถาบันการศึกษา และเพื่อให้การดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงได้มีการประกาศนโยบายในเรื่องของการประกันคุณภาพขึ้น ซึ่งห้องสมุดเองก็ต้องถูกตรวจสอบมาตรฐานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

คุณภาพงานบริการต้องเป็นการจัดบริการเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและระดับความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ความสำเร็จของห้องสมุดในการตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำมาปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุด ซึ่งพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ในด้านความพร้อม และความสามารถในการให้บริการ อันเป็นประสิทธิภาพของงานบริการ ซึ่งการวัดในเชิงคุณภาพค่อนข้างพิจารณาได้ยาก แต่อาจจะวัดได้ในเรื่องความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ความรวดเร็ว ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของสารสนเทศ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ความยืดหยุ่นในการให้บริการและง่ายต่อการเข้าถึง จากหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้ ห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาคำตอบ เพื่อหาวิธีการบริการที่เหมาะสม จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ทำการวิจัยในเรื่องทำนองนี้ โดยมีการนำรูปแบบของเครื่องมือวัดคุณภาพของงานบริการที่พัฒนาโดยแวลเลียจ เจ. ไชแรมอล, เอ. พาราสุรามาน และเลียนาร์ต แอล. เบอริร์ (Zeithnl, Parasuraman and Berry, 1990: 30) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางด้านการตลาดมาใช้วัดคุณภาพงานบริการห้องสมุด และเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพงานบริการของห้องสมุด คือ SERVQUAL ซึ่งได้ยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพการบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 10 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ด้านความไว้วางใจของบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านการเข้าถึงการบริการ (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing the Customer) เช่น งานวิจัยของ ลินดา ไวท์ (White, 1998: 36)

ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย เวอร์จิเนีย (Virginia) และงานวิจัยของ อีร์ดา เนียมมอยู่ (2548: 167) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ พบว่า งานวิจัยทั้งสองเรื่องดังกล่าว เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในระดับต่ำสุดที่ผู้ใช้มีต่อบริการต่างๆ กับการได้รับการปฏิบัติจริงจากบริการนั้นๆ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันทางวิชาการที่ดำเนินการสอน วิจัย ทำนุศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชารัฐศาสตร์ อันนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าแห่งสังคม ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ในปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์ ประกอบด้วยภาควิชา 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างนิสิตทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก ให้มีความรอบรู้ในลักษณะสหสาขาวิชา และมีผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานในระดับสากล ในขณะเดียวกันก็ทำการศึกษาค้นคว้าด้านรัฐศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสังคมไทย สำหรับใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ และเสนอแนะต่อสังคม และนำผลการศึกษา และงานวิชาการมาเผยแพร่แก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่สังคมส่วนรวม โดยมีนโยบายในการจัดระบบการเรียนการสอนให้เกิดความรู้ที่กว้างไกล และสามารถฝึกความคิดเพื่อนำมาปรับใช้กับสภาพการณ์ต่างๆ และสามารถนำความรู้สู่สังคมได้ โดยสนับสนุนให้มีการสอนที่ช่วยให้นิสิตค้นหาแนวทางสนองตอบความต้องการของสังคมได้เช่นกัน โดยประสานกิจกรรมกิจกรรมหลักของคณะเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรและวิธีการสอนในลักษณะสหวิทยาการ และทำการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการต่อไป (นฤมล กิจไพศาลรัตน์ 2545: 2)

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดทางสังคมศาสตร์ที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้การเรียนการสอน การวิจัยของคณะรัฐศาสตร์ พัฒนาก้าวหน้ามาโดยตลอด เป็นแหล่งจัดเก็บและบริการเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญมีนิสิตและอาจารย์ต่างคณะ นักศึกษา และคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ตลอดจนบุคคลภายนอกทั่วไปมาขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถสืบค้นข้อสนเทศได้อย่างสะดวก และรวดเร็วด้วยระบบเครือข่าย
2. เป็นแหล่งเก็บและรวบรวมสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นโยบายและหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
3. เป็นแหล่งบริการทางวิชาการสำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตคณะรัฐศาสตร์

4. เป็นแหล่งบริการ และค้นคว้าวิจัยทางวิชาการแก่ประชาชนภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

5. บริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุด เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และทางธุรกิจ อาคารของห้องสมุดเป็นอาคาร 2 ชั้น ตั้งอยู่ที่อาคารวิศิษฐ์ กระจบบเหมาะสม มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 1,497 ตารางเมตร จำนวนที่นั่งอ่านสำหรับผู้ใช้บริการโดยประมาณ 300 ที่นั่ง สามารถให้บริการ และปฏิบัติงานในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ คือ

5.1 บริการยืม-คืนหนังสือ เช่น บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด

5.2 บริการวารสาร

5.3 บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ จุลสาร กฤตภาค และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

5.4 บริการโสตทัศนวัสดุ

5.5 บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นสนเทศ จากฐานข้อมูล CHULALINET

5.6 บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์

5.7 บริการถ่ายเอกสาร

จากความสำคัญของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ที่เป็น นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก การประเมินคุณภาพงานบริการแต่ละด้านจะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ระดับ คือ ระดับการให้บริการตามความเป็นจริง และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพงานบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและงานบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา และ ระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. ภาควิชา และ ระดับการศึกษา มีผลทำให้ทัศนคติของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ บุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพบริการห้องสมุด เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก ในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2550

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ภาควิชา
 - 1.1.1 การปกครอง
 - 1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

1.1.3 รัฐประศาสนศาสตร์

1.1.4 สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

1.2 ระดับการศึกษา

1.2.1 ระดับปริญญาตรี

1.2.2 ระดับปริญญาโท

1.2.3 ระดับปริญญาเอก

2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ลักษณะทางกายภาพ

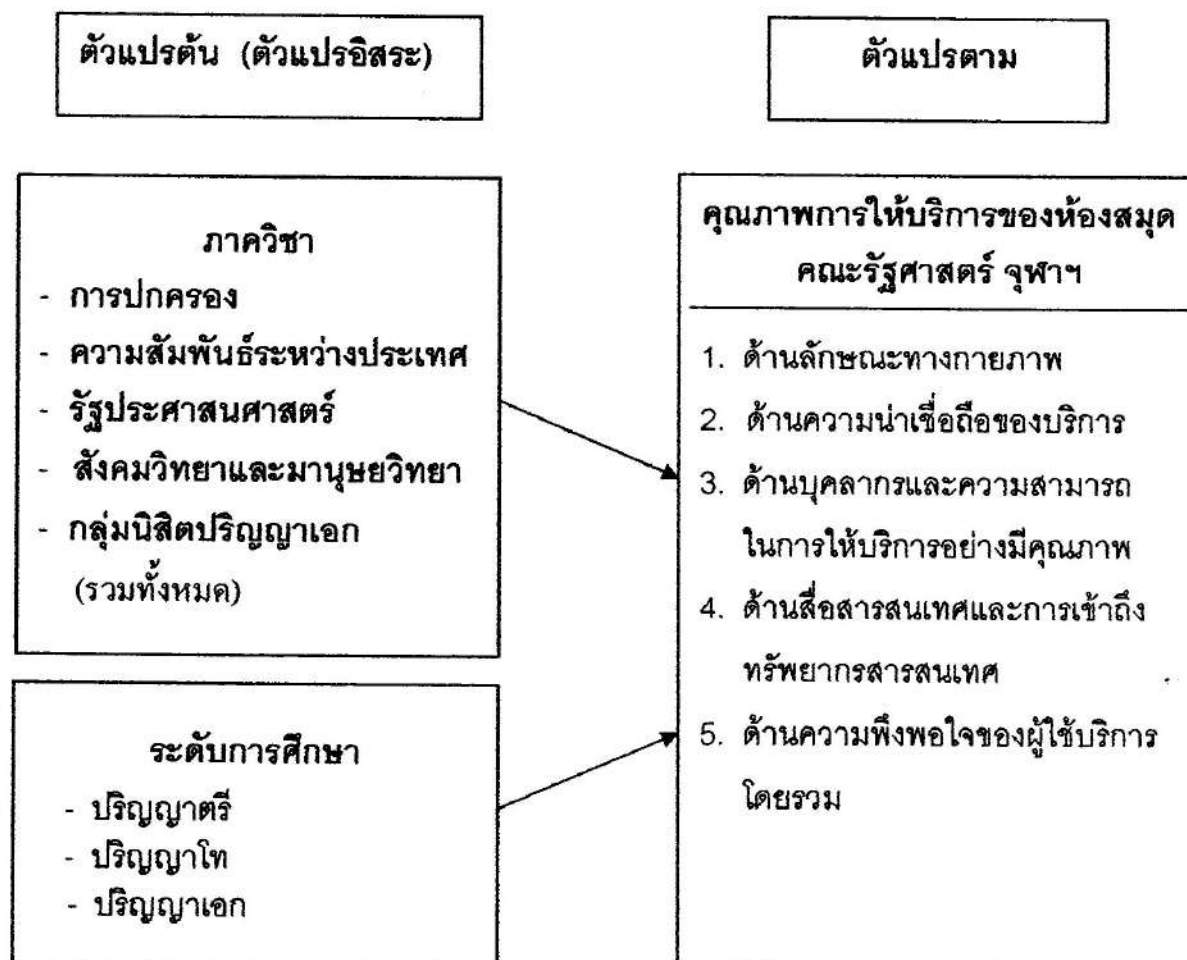
2.2 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

2.3 บุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

2.4 สื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลของการวิจัยจะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของนิสิตตาม ภาควิชา และ ระดับการศึกษา รวมทั้งปัญหาที่นิสิตประสบ เมื่อมาใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
4. วิธีการวิจัยและผลของการวิจัยคั้งนี้จะเป็นแนวทางต่อยอดความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ จะทำวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป

นิยามศัพท์

บริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือสิ่งให้ผู้ให้บริการจัดให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ อาจเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านกาบริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของระดับความสามารถของงานบริการจากการตรวจสอบบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้ โดยอาศัยช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ สารสนเทศเป็นตัวชี้วัด

การประเมินคุณภาพบริการ หมายถึง การวัด การตัดสินคุณค่าของบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับ หรือผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ แสดงว่างานบริการนั้นมีคุณภาพ แต่หากบริการที่ได้รับไม่เท่ากับหรือต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ แสดงว่าบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

บริการของห้องสมุด หมายถึง บริการต่างๆ ที่ทางห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถค้นคว้าหาข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ

บริการใส่ทัศนวัตถุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ บริการถ่ายเอกสาร บริการตอบคำถาม บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ของการบริการคือ อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และ ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่างๆ ของห้องสมุด อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ในเชิงการประมาณค่าเมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวัง ความรู้สึกดังกล่าวเป็นความรู้สึกทั้งทางบวก และทางลบ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

ผู้ใช้ห้องสมุด หมายถึง นิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกภาควิชา และทุกระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550

ระดับการศึกษา หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก (ซึ่งไม่แยกภาควิชาจึงนำมารวมไว้ในทุกภาควิชา) คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในการวิจัย หมายถึง ระดับการให้บริการตามการประเมินของนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใน 5 ด้านต่อไปนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ 3) บุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ 4) สื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ 5) ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางในการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำรา วารสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้แบ่งหัวข้อสำหรับนำเสนอผลการรวบรวมและค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. คุณภาพบริการของห้องสมุด
2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
3. การดำเนินงานห้องสมุด
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
5. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คุณภาพบริการของห้องสมุด

1.1 ความหมายของบริการ

บริการ (Service) เป็นพฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น บริการแตกต่างจากสินค้า โดยที่บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย

การบริการถือเป็นหัวใจของห้องสมุด เพราะการดำเนินงานห้องสมุดทุกแห่งก็เพื่อที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ดีที่สุด และให้ผู้ใช้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 24) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยแบ่งลักษณะของบริการตามแนวคิดเชิงการตลาดออกเป็น 4 ประการ คือ บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) บริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538: 20) กล่าวว่า บริการ หมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แม็กซ์ เวเบอร์ (Weber 1966: 340) ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ให้บริการแบบไม่ใช้อารมณ์ ไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา บี เอ็ม (B.M., Verma 2539: 51) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กระบวนการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ

การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected Quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total Perceived Service Quality)

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544: 8-9) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบริการ ไว้ดังนี้ คือ

1. ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

2. ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้

2.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

2.3 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกทั้งในโอกาสหน้า

3. หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หรือผู้ที่มาขอใช้บริการ โดยมีหลักในการให้บริการ ดังนี้

3.1 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาขอใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

3.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

3.3 การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3.4 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

ดิเรก ปลั่งดี, 2540: 14) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

6. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

1.2 ลักษณะของงานบริการ

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2538: 44-45) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการออกเป็น 4 ประการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

1.3 องค์ประกอบของงานบริการ

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2538:44-45) กล่าวว่า งานบริการต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

1.4 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวัง ความพอใจของผู้ใช้ และการรับรู้ในบริการ ที่ผู้รับบริการได้รับ อาร์. เค. ทีส (Teas 1994: 132-139) ตั้งข้อสังเกตว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการ

แวนเลียจ เจ. ไชแอมอล, เอ. พาราสุรามาน และเลี่ยนาร์ต แอล. เบอริ (Zeithnl, Parasuraman and Berry 1990: 30) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึง ความปรารถนาในบริการมาตรฐานที่เป็นอุดมคติ และระดับการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับ คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกจากการได้รับบริการ และขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้บริโภค ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพได้จากการประเมินตนเองจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ การวิเคราะห์ความล้มเหลว การวัดการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของคุณภาพ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 14) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 58) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

พิรุณ รัตนวนิช (2543: 22) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นการให้ความสะดวกต่างๆ ที่บุคคลลงความเห็นที่ดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกัน และเป็นงานบริการที่มีผู้รับบริการได้รับบริการตามที่คาดหวัง หรือได้รับบริการเกินความคาดหวัง และสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537: 7) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

1.5 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงาน หรือองค์กร เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์ ถือเป็นศิลปะอย่างหนึ่งให้ผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด และได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และ

เป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการอย่างทั่วถึง ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และไม่แบ่งแยกชนชั้น และฐานะของผู้รับบริการ

เป้าหมายที่สำคัญของห้องสมุดทุกแห่ง คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการจากบริการสารสนเทศในปัจจุบัน คือ "บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ" ซึ่งหมายถึง การคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและจำเป็น มีการบริการที่รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลา มีสารสนเทศที่เลือกสรรอยู่ในลักษณะเบ็ดเสร็จและมีการวิเคราะห์แล้ว ฉะนั้น บรรณารักษ์จึงต้องปรับตนเองและกำหนดปรัชญาในการให้บริการใหม่ กล่าวคือ คุณภาพของงานบริการ คือความพอใจของผู้ใช้ และให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันจะเน้นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้กับความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งต้องได้มาจากการตัดสินใจของผู้ให้บริการเท่านั้น

งานบริการห้องสมุดเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ ตลอดจนอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ การบริการจะประสบผลสำเร็จเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สิ่งที่ใช้ต้องการจากบริการของห้องสมุด คือ การได้รับบริการที่ดีจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ฉะนั้น การจัดบริการของห้องสมุดที่ดีควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ ประเภทของบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ต้องมีความหลากหลายเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

แวลีย์จ เจ. ไชแรมอล, พาราสุรามาน เอ และเบอร์รี่ เลียนาร์ดี แอล (1985: 41-45) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ได้แก่ การอำนวยความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ใช้เวลาคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ คุณภาพของบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
4. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยจากการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์
5. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในด้านความรู้วิชาการที่จะนำไปใช้ในการให้บริการ

6. การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างดี มีการติดตามผลของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

7. การให้เกียรติ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้มารับบริการ การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

8. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understand/Knowing) ได้แก่ การเรียนรู้รายละเอียดเกี่ยวกับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำ

9. การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication) ได้แก่ การชี้แจงเกี่ยวกับขอบเขตและลักษณะของการบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

10. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) ได้แก่ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม

บุญถาวร หงสกุล (2532: 19-22) ได้แบ่งประเภทของงานบริการห้องสมุดเป็น 5 ประเภท คือ

1. งานบริการพื้นฐาน เป็นงานที่ห้องสมุดทั่วไปปฏิบัติเป็นปกติ ได้แก่ บริการให้ยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือจอง บริการแนะนำห้องสมุด บริการตอบคำถามทั่วไป

2. งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่าน เป็นบริการที่จัดให้มีได้ในห้องสมุดทุกประเภท สามารถจัดได้หลายระดับตามวุฒิภาวะของผู้ใช้ห้องสมุด กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อบริการนี้ได้แก่ การเล่านิทาน การวิจารณ์หนังสือ การจัดนิทรรศการ การจัดมุมหนังสือ เป็นต้น

3. งานบริการที่เป็นการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ และพร้อมที่จะให้ผู้ใช้เข้าไปใช้ประโยชน์ ห้องสมุดจะรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศบางรายการ บางประเภทหรือบางหัวข้อเพื่อให้ผู้ใช้ทราบกิจกรรมที่เป็นบริการประเภทนี้

4. งานบริการทางบรรณานุกรม เป็นงานบริการที่ช่วยการศึกษาค้นคว้า โดยใช้บรรณานุกรม เพื่อสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยวิชาการทุกสาขา เพื่อส่งเสริมการใช้สิ่งพิมพ์ บริการประเภทนี้จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง

5. งานบริการพิเศษ ได้แก่ บริการต่างๆ ที่จัดเป็นรายบุคคล หรือเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการห้องสมุด

ผู้ใช้บริการห้องสมุดย่อมมีความต้องการที่จะได้อะไรบางอย่าง เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดอาจจำแนกออกได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. ความคาดหวังที่จะใช้ห้องสมุด เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความรู้ทั่วไปให้แก่ตนเอง

2. ความต้องการที่จะหาข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยต่อไป

3. ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือแนะนำในการศึกษาค้นคว้า เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด

4. ความต้องการที่จะได้เห็นความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องสมุด ทั้งเทคนิคการจัดห้องสมุด ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปได้อย่างสะดวก รวมทั้งภาวะแวดล้อม และเจ้าหน้าที่บริการห้องสมุด

1.6 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ในปัจจุบัน "คุณภาพบริการ" เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการบริการ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดี มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ หรือเป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้นๆ และกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2544: 64)

1. ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อกับหน่วยงาน/องค์กร

2. ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ

3. ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ

4. ราคา

5. มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้

6. การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ

7. ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อนหรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดี ต้องอาศัยส่วนประกอบต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวัง และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการ และจัดความสัมพันธ์ต่างๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปาก และกลับมาใช้บริการอีกด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น

การที่หน่วยงานองค์กรต่างๆ จะทำให้คุณภาพบริการเกิดขึ้น ต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาถึงตัวของผู้ใช้บริการ จะได้จัดบริการให้เกิดเฉพาะของงานบริการนั้นๆ ได้ตรงต่อความต้องการ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง เมื่อผู้ใช้ได้รับบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น และเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้ใช้ก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้นๆ มีคุณภาพ

สำหรับองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการ มีดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2546: 54)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น เป็นกันเองของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 คุณภาพบริการสารสนเทศ

คุณภาพบริการสารสนเทศถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร ถือเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งต่อไปยังผู้รับ และเป็นบริการที่หน่วยงานหรือองค์กร ถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องจัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ แมกซ์ เวบเบอร์ (Weber 1966: 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า *Fine Ire et Studio* กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

คุณภาพการบริการเป็นความจำเป็น และสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ให้บริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพจึงเป็นขั้นตอนแรกในการรักษาลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน และการให้บริการประการสำคัญ คือ ต้องการให้เกิดความแน่ใจว่าสามารถตอบสนองทั้งความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยเวเลียจ เจ. ไชแธมอล, พาราสุรามาน เอ และเบอริ เลียนาร์ต แอล (Zeithnl, Parasuraman and Berry 1990: 30) เป็นผู้สร้างเครื่องมือในการประเมินดังกล่าวที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวัดเชิงคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นการตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของหน่วยงาน และเป็นตัวเชื่อมระหว่างบุคลากรห้องสมุดและผู้ให้บริการ ในการให้บริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของบริการ เป็นต้นว่า บริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของบริการมีมากเกินไป ทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว

มีการตั้งมาตรฐานโดยรวม ทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อย และจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรม ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Zeithnl, Parasuraman and Berry 1990: 29-38) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเป็นหลัก ซึ่งมีทิศทางหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เพราะเป็นเรื่องของความสามารถและประสบการณ์มากกว่าเรื่องของวัตถุ

2. การบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับแรงงานชั้นสูง เป็นสิ่งที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นความสามารถที่ได้รับการผันแปรจากผู้ผลิตสู่ผู้ผลิต จากผู้บริโภคสู่ผู้บริโภค

3. การผลิต และการบริโภคในการผลิตนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกแยะออกจากกันได้ คุณภาพในการบริการเป็นเช่นเดียวกับการส่งมอบการบริการ คุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกับการบริการ ซึ่งเราสามารถให้ความหมายในเรื่องของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

3.1 คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ยากในการจะตีราคา หรือการให้มูลค่าอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะตีราคาของคุณภาพการบริการโดยดูที่ผลจากการบริการเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3.3 บรรทัดฐานการตีราคาของคุณภาพการบริการนั้นถูกให้คำจำกัดความโดยผู้บริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค มีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งเห็นได้จากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเราได้ทำการสำรวจ คือ

1. การรับรู้แบบปากต่อปากของผู้บริโภค สิ่งนี้มีความสำคัญที่ทำให้เกิดความคาดหวังของผู้บริโภคที่หวังว่าตนเองจะต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพตามที่ตนได้รับการบอกเล่ามาแล้วจากเพื่อนหรือคนใกล้ตัว

2. ความเป็นปัจเจกในแต่ละตัวคนนั้นถือเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและขึ้นอยู่กับสถานการณ์ด้วย ความต้องการอย่างยิ่งยวดในแต่ละตัวบุคคลนั้นมีระดับที่แตกต่างกัน

3. ขอบเขตของประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการให้บริการถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภคด้วย

4. การสื่อสารจากภายนอก ซึ่งอาจหมายรวมถึงการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวและสองทางเอาไว้ด้วย เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นปลิว ฯลฯ ซึ่งผู้บริโภคจะเป็นผู้ที่ได้รับสารนั้นอย่างเต็มที่ และทำการตัดสินใจที่จะเลือกสรร และ

สร้างขอบเขตของความคาดหวังเอาไว้ในใจ เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการของกลุ่มผู้ให้บริการต่างๆ สิ่งที่น่าเสียดายออกมาจะต้องเหมือนหรือใกล้เคียงกับในเวลาที่ได้รับบริการจริงมากที่สุด เพราะมันอาจหมายถึงผลดีหรือผลเสียต่อตนเองได้

2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

2.1 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ห้องสมุดได้จัดทำมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยห้องสมุดได้ทำการประเมินคุณภาพการบริการจากกิจกรรมต่างๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้ โดยวัดผลจากการนับจำนวน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้เข้าห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมากและมีจำนวนกิจกรรมสูง ย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุด ซึ่งในปัจจุบันลักษณะทางกายภาพต่างๆ ของห้องสมุดไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น และสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งทรัพยากรภายในห้องสมุด และภายนอกห้องสมุด รวมทั้งสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดให้เสียเวลา

การให้บริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เช่น การบริการไม่มีมาตรฐาน หรือมาตรฐานของการบริการมีมากเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรม และระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

แวลีย์จ เจ. ไชแอมอล, เอ. พาราสุรามาน และเลี่ยนาร์ดี แอล. เบอริ (Zeithnl, Parasuraman and Berry 1988: 35-48) ได้ศึกษาและพัฒนาขั้นตอนในการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดความแตกต่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า "SERVQUAL" หรือ "RATER" ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 มุมมอง ดังนี้

1. ความไว้วางใจต่อบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผล

ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้บริกรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมี ความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. ความความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ จะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระทำการให้บริการไปอย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ รู้จักและจำชื่อผู้มารับการบริการได้ การให้ความสะดวกต่อผู้มารับบริการ

5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ ศึกษาและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ รับรู้ดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ได้รับ บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้อย่างชัดเจนขึ้น

นอกจากนี้ แวเลียม เจ. ไชแธมอล, เอ. พาราสุรามาน และเลียมาร์ต แอล. เบอริ (Parasuraman, Berry & Zeithaml 1991: 42-43) ยังพบว่าความคาดหวังในบริการของลูกค้ายัง แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired service level) เป็นบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะ ได้รับ ซึ่งลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถทำได้ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสิทธิภาพ ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate service level) เป็นบริการที่เสนอแก่ลูกค้าและ ลูกค้ายอมรับได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของลูกค้าว่าบริการอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้บริการระดับนี้ สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง

แวนเดียม เจ. ไชแธมอล, เอ. พาราสุรามาน และเลียมาร์ต แอล. เบอริ (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1990: 29-38) ได้อธิบายลักษณะของผู้ให้บริการควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มิวลิวทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองถึงคุณภาพของการ บริการว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้แต่ละองค์การประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นๆ โดยมองว่า การให้บริการ

นั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นบุญแก่สำคัญที่จะสร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ และผู้นำจะต้องไม่หยุดยั้งในการพัฒนาคุณภาพในการบริการของตนต่อไป

2. มีมาตรฐานสูง (Standard) คือ การสร้างความแตกต่างในการบริการ ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การมีบริการที่ดีเท่านั้น โดยมองเห็นว่า บางครั้งเพียงจุดเล็กๆ ที่ให้ความสนใจก็จะสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้และมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าในครั้งแรกที่ใช้บริการ มีการพัฒนาความน่าเชื่อถือในการบริการให้เกิดแก่ธุรกิจบริการของตนเอง

3. มีแบบอย่างผู้นำสนาม (In-the Field Leadership Style) การเป็นผู้นำในการบริการจำเป็นต้องลงไปสัมผัสกับการบริการจริงๆ ไม่ใช่เพียงแค่การวางแผนสั่งการเท่านั้น ซึ่งหมายถึง การใกล้ชิดกับพนักงานผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ การยกย่อง การแก้ไขปัญหา การสอบถาม และการรับฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ ในงานบริการที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการสร้างและบริหารทีมงานบริการที่ดีด้วย

4. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นผู้นำในการบริการคือ ความซื่อสัตย์ โดยจะต้องทำในสิ่งที่ถูกต้อง แม้ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น

SERVQUAL ถือเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในการวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ โดยถือเป็นเครื่องมือมาตรฐานในหน่วยงานภาคเอกชน (Cook, Heath and Thompson 2001: 147-153) รายละเอียดของเครื่องมือประกอบด้วยคำถาม 22 คำถาม ซึ่งเป็นการวัดความคาดหวังของผู้ที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อดูว่าหน่วยงานนั้นให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับใด ส่วน 22 คำถามในส่วนหลังเป็นการสอบถามความรู้สึกของผู้บริการที่ต่อระดับของบริการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานแต่ละหน่วย โดยนำไปคำนวณความแตกต่างของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง และค่าคะแนนของความแตกต่างดังกล่าว โดยพิจารณาในประเด็นต่างๆ 5 ด้าน คือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ความน่าเชื่อถือและความสามารถของผู้ให้บริการที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และความเต็มใจในการให้บริการความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และความเอาใจใส่ที่หน่วยงานมีต่อผู้ให้บริการ โดยนำไปประเมินกับผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาประเด็นต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในมุมมองต่างๆ และได้ข้อสรุปดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง จำนวน 12 ข้อ ได้แก่
 - 1) การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม
 - 2) มีป้ายบอกทิศทางเพื่อชี้แหล่งวัสดุภายในห้องสมุดชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ง่าย
 - 3) อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาข้อมูล

- 4) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ในการอ่าน ศึกษา และค้นคว้าข้อมูล
 - 5) บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบเงียบ ทำให้มีสมาธิการศึกษาค้นคว้า
 - 6) การจัดแบ่งเนื้อที่ของห้องสมุดเหมาะสม
 - 7) บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ
 - 8) เครื่องคอมพิวเตอร์จัดวางอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล
 - 9) บริเวณทางเข้า - ออกห้องสมุด สะดวก
 - 10) การจัดระบบความปลอดภัยในห้องสมุดอย่างเพียงพอ
 - 11) ห้องน้ำมีความสะอาด
 - 12) การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับการบริโภคมีความเพียงพอ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 22 ข้อ ได้แก่
- 1) เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย
 - 2) คำอธิบายขั้นตอนในการสืบค้นหาข้อมูลมีความชัดเจน ทำให้สามารถค้นหาได้

ง่าย

- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ
- 4) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) หนังสือทั่วไปและตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา เพียงพอกับความต้องการ
- 6) หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีสาระ มีความทันสมัย
- 7) หนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามลำดับเลขหมู่อย่างถูกต้อง
- 8) การจัดเก็บหนังสือ วารสาร แลหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย
- 9) การจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา
- 10) ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมสภาพพร้อมที่จะให้บริการ
- 11) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
- 12) หนังสือที่ยืมออกนอกห้องสมุดมีสภาพที่สมบูรณ์
- 13) การให้บริการตอบคำถามเพื่อช่วยในการค้นคว้าหาข้อมูล
- 14) การให้บริการจองหนังสือที่ต้องการยืมต่อจากผู้อื่น
- 15) การให้บริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามคำเสนอแนะของผู้ใช้บริการ
- 16) บริการแนะนำวิธีค้นคว้าการใช้สิ่งพิมพ์อย่างรวดเร็ว
- 17) จำนวนหนังสือที่ให้ยืมออกไปในแต่ละครั้งเพียงพอกับความต้องการ
- 18) ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือแต่ละครั้งเหมาะสม

- 19) อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม
- 20) การตรวจสิ่งของก่อนเข้า-ออก จากห้องสมุดมีความสะดวก
- 21) เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม
- 22) การให้บริการถ่ายเอกสารมีความเพียงพอ

3. ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง จำนวน 13 ข้อ ได้แก่

- 1) ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 2) ความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 4) ความเป็นมิตร และมีกริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 5) ความสนใจที่จะช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- 6) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ขอให้บริการ
- 7) จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ
- 8) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
- 9) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการสื่อสารและสารสนเทศอย่างดี
- 10) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์

ต่างๆ

เรียน

- 11) การให้บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลัง
- 12) การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail เหมาะสม
- 13) การให้บริการแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา

4. ด้านสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

- 1) ข้อมูลที่ได้รับจากบริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ทันสมัย และรวดเร็ว
- 2) ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูลตรงกับความต้องการ
- 3) การให้บริการมีความหลากหลายในการให้บริการสื่อโสตทัศน์
- 4) ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของห้องสมุด
- 5) สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์เอกสาร ทำรายงาน

เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ต้องมีการปรับปรุงงานบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลายๆ แห่งหรือบริการหลายๆ อย่างโดยมีมาตรฐานการประเมินที่คล้ายกัน
3. เพื่อวิเคราะห์ประโยชน์ของบริการ หรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์
4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระดงงานให้ดีขึ้น
5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไป หรือหยุดให้บริการประเภทดี สืบสนธิ์ (2536: 139 ; ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2537: 163)

วงการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มนำเทคนิคการประเมินผลมาใช้ในทศวรรษ 1970 ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันงบประมาณของประเทศเริ่มลดน้อยลง ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินผลจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุด โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงาน กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐให้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ

คอนเน็ย แวร์ ฟลีล และ แดลนีย์ พี. วอลเลส (Fleet and Wallace 1997: 376-380) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดตลอดช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมาออกเป็น 4 ยุค ดังนี้
ยุคแรก การวัดข้อมูลนำเข้า (Input Measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและการให้บริการ

ยุคสอง การวัดผลนำออก (Output Measures) คือ บริการต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้

ยุคสาม การวัดผลที่ปรากฏ (Outcome Measures) เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ยุคสี่ การวัดถึงข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว (Defectiveness Measures, Futility Measures) เป็นการวัดถึงสิ่งห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

3.2 แนวทางการประเมินผล

อชันนา แสงกระจ่าง (2535: 3-4) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิผลบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของ

6) คู่มือ เอกสารแนะนำ วิธีการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ซึ่งติดไว้ใกล้ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความชัดเจน

7) รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง

8) รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง

9) ความสำเร็จในการค้นหาวารสารตามชั้นลำดับอักษรของชื่อวารสาร

10) หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ

2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

3) ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

4) ด้านสื่อสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

5) ด้านคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการที่มีการนำ SERVQUAL ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการห้องสมุด นักวิชาการหลายฝ่ายเห็นว่าเป็นความจำเป็น โดยเฉพาะ ดานูตาร์, นิเทคกี (Nitecki 1996: 188) เห็นว่าบุคลากรและผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องเข้าใจว่าจะอะไรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตัดสินคุณภาพในการให้บริการในห้องสมุด อะไรคือสิ่งที่ใช้คาดหวังจากการบริการ และควรปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพการบริการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ยังควรรู้จักผู้ให้บริการไม่เพียงเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการจากห้องสมุดเท่านั้น แต่ควรเข้าใจผู้ใช้ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานอีกด้วย

3. การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด

3.1 การประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด

การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด หมายถึง การวัดหรือการตรวจสอบสภาพที่เป็นอยู่ของห้องสมุดว่ามีการดำเนินงาน และบริการอย่างไร แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์หลายประการ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการที่ดำเนินการอยู่นั้นควรมีผลงานอยู่ระดับใด โดย

คุณภาพมีเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (Capability) ในการตอบสนองความต้องการ (Need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่า (Value) เป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการ

อัชชา แสงกระจ่าง (2535: 4-5) มีแนวความคิดว่า นิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้น ไม่ว่าผู้ใช้จะเข้าใช้หรือไม่เข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้ คือ แหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด

แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด ทิมพีราไพ เปรมสมิทธิ์ (2535: 35-37) ได้ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้องสมุด ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility) ศึกษาถึงความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนและอัตราส่วนของบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้กลุ่มต่างๆ อัตราส่วนของจำนวนหนังสือ และวัสดุต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด อัตราส่วนของบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้
2. ต้นทุน (Cost) เกณฑ์การประเมินผลเรื่องต้นทุนในการดำเนินแต่ละหน่วย อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินที่เสียไปในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรที่ดำเนินงาน ความชำนาญ และคุณลักษณะพิเศษของบุคคลนั้น การวิเคราะห์ต้นทุนจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) เป็นการวัดประสิทธิผลบริการของห้องสมุดว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เพียงใด และผู้ใช้มีความต้องการอย่างไร โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่ห้องสมุดจัดให้ ความต้องการในบริการและทรัพยากรซึ่งห้องสมุดยังไม่ได้จัดให้ คุณค่าหรือคุณภาพของทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งประเมินตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชามีงานสำรวจมากมาย ที่พยายามสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามโดยมักถามว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจหรือไม่ โดยไม่ถามถึงเหตุผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และถ้าผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจ ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ การศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ หากจะต้องศึกษาเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับระดับของความพึงพอใจนั้นๆ

ฉะนั้น เกณฑ์ในการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต้องมีการพิจารณาร่วมกับเกณฑ์อื่นๆ เช่น

1. ผู้ใช้อาจให้ข้อมูลที่ไม่เที่ยงตรง เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความคาดหวังในบริการที่ทางห้องสมุดจัดให้เหมือนกัน ระดับความคาดหวังนี้จะมีผลในการแสดงออกของความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจมีระดับต่างกัน จึงเป็นการยากที่จะแยกความแตกต่างให้ชัดเจน โดยสามารถแสดงออกเป็นข้อมูลตัวเลขได้
2. การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มักใช้การสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ซึ่งมักจะได้รับคำตอบกลับคืนมาในอัตราที่ต่ำ ข้อมูลที่ได้ อาจถือได้ว่าไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่
3. แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้อาจมีข้อบกพร่อง หรือมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตอบ
4. เวลาในการขอรับบริการ (Response time) เป็นการศึกษาเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด ศึกษาถึงความรวดเร็วในการให้บริการ อัตราของจำนวนทรัพยากรที่มีต่อเวลาที่ตอบสนอง
5. อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายกับผลตอบแทน (Cost-benefit ratio) โดยศึกษาถึงอัตราบริการที่จัดให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด อัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ อัตราค่าใช้จ่ายของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่าหรือประโยชน์ของรายการนั้นๆ อัตราของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับ
6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการใช้บริการทั้งหมด อัตราของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้ใช้บริการ อัตราของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนของผู้ใช้ อัตราของการใช้ บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่จัดให้ อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถแสดงออกทางอารมณ์อันเป็นความรู้สึกในทางบวก โดยเกิดจากการประเมินค่าของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย อันเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้กับการทำงานประสบความสำเร็จ เสมือนเป็นเครื่องมือในการผลักดันคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและพฤติกรรมบุคคล ซึ่งจะต้องกล่าวถึงในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ ความต้องการในการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้ต่อไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความสนใจสิ่งต่างๆ หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด กู๊ด, ซี. วี. (Good 1973: 518) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

โรวีนา คูเลนน์ (Cullen 2001: 664) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

กิติมา ปรีดีติลล (2542: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชรีณี เดชจินดา (2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

4.2 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

จอห์น ดี มิลเลตต์ (Millett 1954: 54, 397-400 อ้างในวีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ 2539: 7-8) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ความเท่าเทียมและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ความพึงพอใจ หรือความประทับใจ หรือทัศนคติในแง่ลบต่อห้องสมุด ผู้ให้บริการจึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 6 ประการ ตามความหมายของคำว่า SERVICE คือ

5.1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smile) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ

5.2 บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early Response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

5.3 บริการพร้อมๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

5.4 บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness Manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์

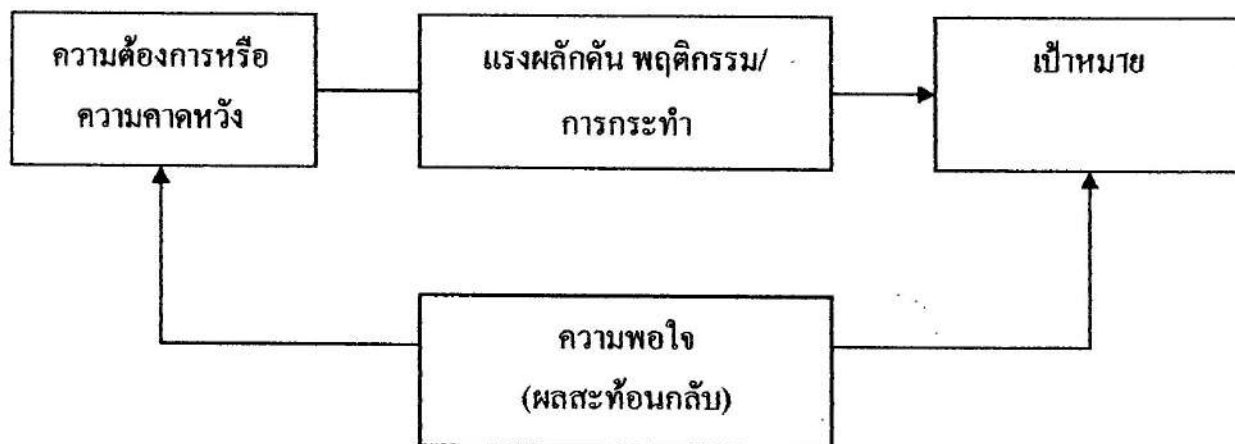
5.5 บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

5.6 บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) การแสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จันทรเพ็ญ ตูเทศนันท์ (2542: 47) แสดงความแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

วัฒนา เพ็ชรวงษ์ (2542: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพที่ความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น ซึ่งเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังภาพประกอบ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 : การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา : วัฒนา เพชรวงศ์. (2542: 18).

วัฒนา เพชรวงศ์ (2542: 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันได้ ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 45) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคลโดยความคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิตจากการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะ

ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มี 2 แนวทาง คือ

- 1) การวัดในเชิงอัตวิสัย ผู้ใช้ถือเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ และความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของห้องสมุดเป็นมาตรวัดความพึงพอใจและการประเมินผลผู้ใช้ เป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อบริการต่างๆ จึงนับเป็นการวัดในเชิงอัตวิสัยที่เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของห้องสมุดในภาพรวม
- 2) การวัดในเชิงวัตถุวิสัย ถือว่าห้องสมุดหรือองค์กรเป็นหน่วยหนึ่งของการวิเคราะห์ และสัดส่วนของสิ่งที่ห้องสมุดสามารถจัดหาตามความต้องการของผู้ใช้ถือเป็นมาตรวัดความพึงพอใจที่สำคัญ ซึ่งมาตรวัดเหล่านี้ถือเป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของห้องสมุด

4.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้ใช้ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของงานบริการสารนิเทศ เพราะงานบริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารนิเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคล และสังคม ห้องสมุดควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในการประเมินการทำงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540: 33-34)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไป และผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารนิเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้นตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการสารนิเทศของห้องสมุดประเภทใดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงการบริการสารนิเทศในด้านการวางแผน การจัดการ และการจัดสรรทรัพยากรสารนิเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
3. เพื่อประเมินผลการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการสารนิเทศรับรู้ว่าบริการที่จัดนั้นตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1 ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

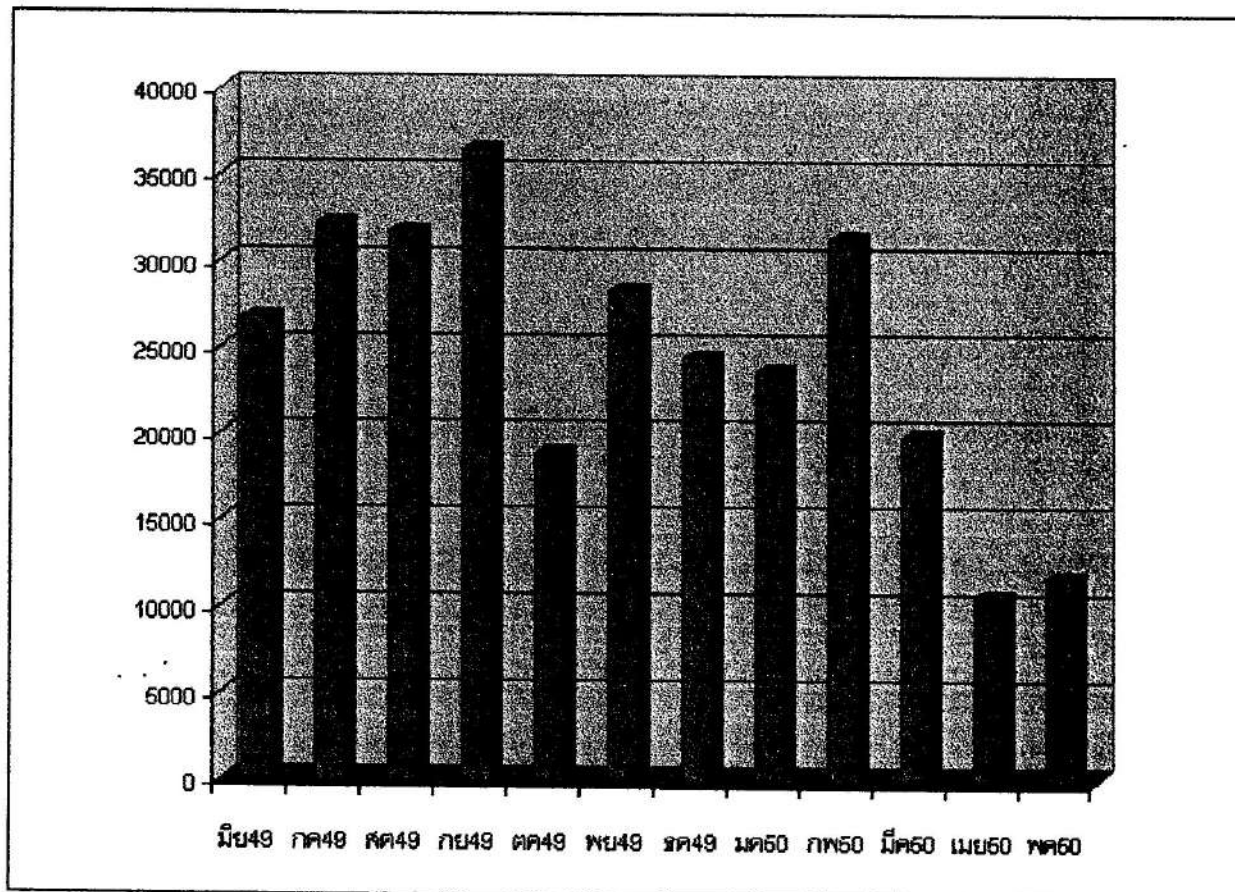
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านสังคมศาสตร์ที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย ให้บริการวิชาการทางด้าน การเรียนการสอน การวิจัยของคณะรัฐศาสตร์ เป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์ทางด้านสังคมศาสตร์ มีอาจารย์

และนิสิตนักศึกษาจากสถาบันต่างๆ ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2549) พบว่า ในระยะการศึกษาภาคปลาย เดือนมิถุนายน 2549 - เดือนพฤษภาคม 2550

เดือน	ผู้ใช้ภายในคณะรัฐศาสตร์
มิ.ย. 49	26,774
ก.ค. 49	32,175
ส.ค. 49	32,790*
ก.ย. 49	36,486*
ต.ค. 49	18,913
พ.ย. 49	28,339
ธ.ค. 49	24,449
ม.ค. 50	23,623
ก.พ. 50	31,375
มี.ค. 50	19,868
เม.ย. 50	10,667
พ.ค. 50	11,754

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* จากสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในรายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ปีการศึกษา 2549 พบว่า ในระยะภาคต้น ปีการศึกษา 2549 เดือนสิงหาคม และเดือนกันยายน มีผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตคณะรัฐศาสตร์เข้าใช้บริการมากที่สุด



แผนภาพที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่มา : ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2549)

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2491 ระยะเวลาเริ่มก่อตั้งอยู่ที่อาคารสำราญราษฎร์บริรักษ์ (ตึก 1) ต่อมาในปี พ.ศ. 2494 ศาสตราจารย์รุฟุส แดเนเยล สมิธ (RUFUS D. SMITH LIBRARY) จากมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ได้รับทุนฟูลไบรท์ให้มาสอนวิชาการปกครองเปรียบเทียบที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ช่วยเหลือกิจการห้องสมุด โดยติดต่อขอบริจาคหนังสือ และวารสารทางด้านสังคมศาสตร์ จากองค์กร มูลนิธิ และจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา นับว่าเป็นการวางรากฐานกิจการห้องสมุด ทำให้เป็นห้องสมุดแห่งแรกในประเทศไทยที่เป็นแหล่งค้นคว้าที่สำคัญทางด้านสังคมศาสตร์ นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ได้มีการพัฒนาการก้าวหน้ามาโดยตลอด ต่อมาได้ย้ายมาตั้งอยู่อาคารเกษม อุทยานิน (ตึก 3 และในปี พ.ศ. 2518 ได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่อาคารวิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ (อาคารสถาบัน 1) ชั้นล่าง จนถึงปัจจุบันนี้

ปัจจุบันนี้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มีความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร สามารถตอบสนองของพัฒนาการ ด้านการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ทั้งของคณะรัฐศาสตร์ ของชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาคมภายนอกได้อย่างเหมาะสมโดยห้องสมุดมีนโยบายและภารกิจที่สำคัญ ดังนี้

5.2 นโยบายห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถสืบค้นสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยระบบเครือข่าย
2. เป็นแหล่งเก็บและรวบรวมหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนวัสดุการศึกษาอื่นๆ ได้แก่ เทปโทรทัศน์ วัสดุย่อส่วน และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ สาขารัฐศาสตร์ การเมือง การปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบาย และหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
3. เป็นแหล่งบริการทางวิชาการสำหรับอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ได้ศึกษาหาความรู้ในวิชาเฉพาะการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอยู่เสมอ
4. เป็นแหล่งบริการและค้นคว้าวิจัยทางวิชาการสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาแก่ประชาคมภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งในและนอกเวลาราชการ
5. บริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุด เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและทางธุรกิจ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ เป็นห้องสมุดเพียงแห่งเดียวในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เปิดให้บริการยืม-คืนหนังสือทุกวัน (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งภาคเรียนปกติและภาคฤดูร้อน

5.3 ภารกิจของห้องสมุด

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มีภารกิจหลักในอันที่จะช่วยเหลือนิสิต และนักวิชาการในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคณะรัฐศาสตร์ ให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย ดังนี้

1. จัดหาหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์และวัสดุการศึกษา ในสาขาวิชาทางรัฐศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2. จัดเตรียมแหล่งสำหรับค้นเอกสาร ได้แก่ วรรณีวารสารและวารสารสาระสังเขป บรรณานุกรม และฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรต่างๆ ของห้องสมุด ฐานข้อมูลซีดี-รอม
3. แนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่จะทำการศึกษาค้นคว้าได้คุ้นเคยกับวิธีการค้นสารสนเทศเหล่านั้น เช่น รู้จักการใช้คู่มือช่วยค้นประเภทบรรณานุกรม วรรณีวารสาร วารสารสาระสังเขป และการสืบค้นข้อมูลจาก ฐานข้อมูลต่างๆ
4. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ สำหรับอาจารย์ นิสิต และผู้ที่ต้องการ ค้นคว้าวิจัย
5. ติดต่อกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการจัดหาแลกเปลี่ยนสิ่งพิมพ์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม เอกสารสำคัญอื่นๆ และใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าที่สุด
6. พัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน และการจัดการให้ทันสมัยเสมอ
7. ปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของห้องสมุดให้สูงขึ้น โดยเน้นการยกระดับ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ตลอดจนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และครุภัณฑ์ ที่ทันสมัยเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยอย่างเพียงพอ
8. ขยายงานบริการให้กว้างขวางมากขึ้น และเน้นการเผยแพร่ความรู้ในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด และการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง
9. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นและห้องสมุดทั้งในสถาบันเดียวกัน และต่างสถาบัน ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งหามาตรการในการระดม ทรัพยากรจากแหล่งต่างๆ มาสนับสนุนกิจการห้องสมุด เพื่อแบ่งเบาภาระงบประมาณจากรัฐบาล

5.4 บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีภารกิจหลักและหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มแต่ละคน จัดการทรัพยากรเหล่านั้นให้เป็นหมวดหมู่ จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และจัดเตรียมเพื่อพร้อมสำหรับให้บริการผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์วัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้จัดแบ่งหน้าที่ของห้องสมุดเป็น 2 ด้าน ได้แก่ หน้าที่ด้านเทคนิค (Technical services) ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ทำงานเบื้องหลังโดยจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดเพื่อเชื่อมทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้กับผู้ใช้และหน้าที่ด้านบริการสาธารณะ (Public services) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดที่เน้นความสำคัญในการให้บริการมากแห่งหนึ่ง เห็นได้จากการเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด บริการของห้องสมุดเรียกได้ว่าเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในที่นี้หมายถึง ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จัดให้มีขึ้นสำหรับบุคคลในหน่วยงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งหมายถึง นิสิต อาจารย์ และบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์ บุคลากรนอกคณะรัฐศาสตร์ที่อยู่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและประชาคมภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยยึดหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ในคณะรัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก
2. ยึดหลักความเสมอภาค กล่าวคือ ให้บริการผู้ใช้แต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการให้สิทธิพิเศษสำหรับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างเห็นได้ชัด เช่น นิสิตคณะรัฐศาสตร์ระดับปริญญาตรีทุกคนมีสิทธิยืมหนังสือได้คนละ 10 เล่ม นิสิตปริญญาโทมีสิทธิยืมได้คนละ 13 เล่ม และนิสิตปริญญาเอกมีสิทธิยืมได้คนละ 18 เล่ม โดยสามารถยืมได้นาน 2 สัปดาห์ นอกจากนี้ทุกวันอังคารนิสิตทุกระดับชั้นมีสิทธิยืมเพิ่มได้อีกคนละ 3 เล่ม ดังนั้น ผู้ใช้ทุกคนได้รับสิทธิในการยืมเท่าเทียมกัน โดยไม่มีกลุ่มใดหรือบุคคลใดได้รับสิทธิในการยืมมากกว่าหรือนานกว่าที่กำหนด

3. ยึดหลักความสม่ำเสมอในการให้บริการ กล่าวคือ ห้องสมุดเปิดให้บริการ ดังนี้

เปิดภาคการศึกษาต้น	วันจันทร์-วันศุกร์	ระหว่างเวลา 08.00 - 21.00น.
	วันเสาร์-วันอาทิตย์	ระหว่างเวลา 09.00 - 18.00น.
ปิดภาคฤดูร้อน	วันจันทร์-วันศุกร์	ระหว่างเวลา 08.00 - 16.00น.
	วันเสาร์-วันอาทิตย์	ระหว่างเวลา 09.00 - 18.00น.
วันนักขัตฤกษ์	ปิดบริการ	

และตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการในแต่ละวัน จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

4. อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ โดยการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล Chulalinet หรือค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต และจำนวนโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งอ่าน เป็นต้น

5. ยึดหลักการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

6. ยึดหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดให้มีบริการต่างๆ ที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายหลักของคณะรัฐศาสตร์ โดยแต่ละบริการมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือ เป็นงานบริการสำคัญงานหนึ่งของห้องสมุด ครอบคลุมบริการต่างๆ ดังนี้ การให้ยืม และการรับคืนหนังสือ บริการจองหนังสือ ให้ยืมและรับคืนหนังสือสำรวจติดตามเรียกคืนหนังสือเกินกำหนด ติดตามเรียกคืนหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้ ปรับผู้ใช้ที่ยืมหนังสือเกินกำหนด ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และจัดทำทะเบียนสมาชิก จัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น เก็บหนังสือเก่าที่ชำรุดส่งซ่อม ตรวจหนังสือที่มีผู้ยืมออกนอกห้องสมุด และสำรวจหนังสือประจำปี

2. บริการวารสาร บอกรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขอรับบริจาควารสาร ตรวจรับและลงทะเบียน ติดตามทวงถามการส่งวารสารให้ครบ เตรียมวารสารฉบับใหม่และฉบับย้อนหลัง ให้บริการจดวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษร ให้ยืมและรับคืนวารสาร ติดตามเรียกคืนวารสารเกินกำหนดส่ง จัดส่งวารสารเย็บเล่ม สำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่

3. บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ สิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ จุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

3.1 จุลสาร จัดเก็บตามเลขทะเบียนที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นสิ่งพิมพ์ประเภทจุลสารได้จากฐานข้อมูล Chulalinet โดยค้นได้ทั้งจากหัวเรื่อง และชื่อผู้เขียน และชื่อเรื่อง เช่นเดียวกับสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ

3.2 กฤตภาค (Clipping) เป็นการตัดเก็บข่าวและบทความเกี่ยวกับการเมืองการปกครองรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่ให้บริการในห้องสมุด ได้แก่ สยามรัฐ มติชน ผู้จัดการรายวัน คมชัดลึก ไทยรัฐ เดลินิวส์ บ้านเมือง และแนวหน้า โดยจัดเก็บตามหัวเรื่องและค้นได้ด้วยบัตรรายการ สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น

3.3 วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ของคณะรัฐศาสตร์ที่ห้องสมุดได้รับจากบัณฑิตวิทยาลัย จัดเก็บตามเลขทะเบียนที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น โดยแบ่งตามภาควิชาที่มีการเรียนการสอนในคณะรัฐศาสตร์ 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำหรับวิทยานิพนธ์สาขาวิชาอื่นๆ หรือของสถาบันอื่นที่ห้องสมุดได้รับมอบนันทนาการ ห้องสมุดจะแยกเก็บไว้เป็นวิทยานิพนธ์ของที่อื่น การสืบค้นข้อมูลของวิทยานิพนธ์เหล่านี้ค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet หรือค้นได้จากหนังสือบรรณานุกรม และบทวิเคราะห์วิทยานิพนธ์ และเอกสารวิจัยสาขาวิชา รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : ปีการศึกษา 2503-2548 ส่วนวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศเฉพาะภาษาอังกฤษ

ของสถาบันการศึกษาต่างๆ ในต่างประเทศ สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) ในฐานข้อมูล DAO

3.4 สิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ 18 ชื่อ ได้แก่ กรุงเทพธุรกิจ, ข่าวสด, คมชัดลึก, เดลินิวส์, ไทยรัฐ, แนวหน้า, บ้านเมือง, ผู้จัดการรายวัน, ผู้จัดการรายสัปดาห์, ประชาชาติธุรกิจ, มติชน, สยามรัฐ, โลกวันนี้, The Asian Wall Street Journal Bangkok Post, Postoday, International Herald Tribune และ The Nations

3.5 สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทางห้องสมุดได้รับมอบนันทนาการจากหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับกาบริการงานด้านการเมืองการปกครองและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่น หน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ สำนักนายกรัฐมนตรี การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยห้องสมุดจัดเก็บสิ่งพิมพ์เหล่านี้ตามเลขเรียกหนังสือ ซึ่งประกอบด้วยเลขหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้และเลขผู้แต่งซึ่งเป็นอักษรย่อชื่อกระทรวงต้นสังกัด และหมายเลขประจำหน่วยงานจำหน่วยงานนั้นๆ สำหรับการสืบค้นสิ่งพิมพ์รัฐบาลค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet เช่นเดียวกับหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ

4. บริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การบริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการสำคัญอีกบริการหนึ่งที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จัดขึ้นสำหรับบริการผู้ใช้ ซึ่งมีทั้งบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล Chulalinet ที่ผู้ใช้สามารถค้นรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือรายการบทคัดย่อของสิ่งพิมพ์ประเภทวิทยานิพนธ์ และรายการบรรณานุกรมวารสารของบทความวารสารที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน Chulalinet จำนวนทั้งสิ้น 15 เครื่อง

5. บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลประเภทต่างๆ จากแต่ละฐานข้อมูลได้พร้อมกันที่หลายฐาน และสามารถใช้งานฐานข้อมูลเหล่านี้ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Network) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันในฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยมีฐานข้อมูลต่างๆ ประมาณ 100 ฐาน มีทั้งฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรม สารสนเทศและฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (full text articles) ครอบคลุมสาขาวิชาทางมนุษยศาสตร์ สาขารัฐกิจและเศรษฐศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาสังคมศาสตร์ และสหสาขาวิชา สำหรับ

สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขารัฐศาสตร์ที่เป็นฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรม และสาระสังเขป ได้แก่ LegalTrac, PAIS Internationaol, PsycINFO, Social Science Citation Index, Sociological Abstracts, International Political Science Abstracts และ Political Science Abstracts ส่วนฐานข้อมูลประเภทเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่ ABI/INFORM Full Text, Academic Search Elite, Business Abstracts Full Text, ECO (Electronic Collections Online), Expanded Academic ASAP, Lexis-Nexis Academic Universe และ Social Science Abstracts ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย 1 เครื่อง เมื่อสืบค้นข้อมูลได้ตามที่ต้องการและต้องการผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลเหล่านั้นในฉบับพิมพ์ ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าพิมพ์แผ่นละ 3 บาทสำหรับผู้ใช้ที่เป็นนิสิต และแผ่นละ 5 บาทสำหรับบุคคลภายนอก หรือหากต้องการทำสำเนาใส่แผ่นดิสก์ต้องเสียค่าใช้จ่ายแผ่นละ 40 บาท หรือในบางฐานข้อมูลที่ให้บริการโดย FirstSearch ของ OCLC ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูลที่สืบค้นได้ไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นได้โดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ต้องระบุหมายเลข e-mail address ของเครื่องที่ต้องการส่งข้อมูล

6. บริการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านข่ายงานอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 เครื่อง ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้แต่ละคนสามารถใช้เครื่องได้นานครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสได้ใช้ทรัพยากรต่างๆ ในห้องสมุดอย่างทั่วถึง หรือในกรณีที่ไม่ได้มีผู้ใดต้องการใช้ ผู้ใช้คนเดิมสามารถใช้ต่อได้

7. บริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานทั่วไป ห้องสมุดจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการพิมพ์รายงาน หรืองานต่างๆ ทั่วไป จำนวน 1 เครื่อง และอนุญาตให้ใช้ได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือจนกว่าจะมีผู้อื่นต้องการใช้

8. บริการไลตทัศน์วัสดุ ไลตทัศน์วัสดุที่ให้บริการในห้องสมุดประกอบด้วยวัสดุประเภท เทปโทรทัศน์ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง การบริหารหน่วยงานภาครัฐ สังคมและวัฒนธรรมไทย ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ วัสดุย่อส่วนประเภทไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช เป็นวิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาต่างประเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย ในด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับนานาชาติประเทศทั่วโลก และสังคมและวัฒนธรรมไทย วัสดุเหล่านี้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet เช่นเดียวกับวัสดุการศึกษาประเภทสิ่งพิมพ์

9. บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ได้จัดทำ Collection ที่แตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไป คือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นผลงานของอาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์ทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งตีพิมพ์ และวัสดุอื่นๆ เช่น เทปโทรทัศน์ และเทปบันทึกเสียง เป็นต้น

โดยแบ่งเป็น 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ซึ่งแต่ละภาควิชาจัดเรียงตามลำดับ
อักษรชื่อของอาจารย์เจ้าของผลงาน เอกสารประเภทนี้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet
และให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

10. บริการถ่ายเอกสาร ห้องสมุดมีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด 2 จุด คือ บริเวณ
ห้องวิทยานิพนธ์ 1 จุด และบริเวณห้องวารสารอีก 1 จุด โดยมีให้บริการตามวันเวลาที่ห้องสมุด
เปิดบริการ ยกเว้นวันอาทิตย์มีให้บริการเพียงจุดเดียว คือบริเวณห้องวารสาร ชั้น 2

5.5 ระเบียบการยืม – คืนวัสดุสิ่งพิมพ์

หนังสือ

อาจารย์	ยืมได้	ไม่จำกัดเล่ม / 1 ภาคการศึกษา
นิสิตปริญญาเอก	ยืมได้	18 เล่ม / 2 สัปดาห์
นิสิตปริญญาโท	ยืมได้	15 เล่ม / 2 สัปดาห์
นิสิตปริญญาตรี	ยืมได้	10 เล่ม / 2 สัปดาห์

วิทยานิพนธ์ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ อาจารย์ และนิสิตสามารถยืมออกได้เฉพาะ
เล่มที่มีมากกว่า 1 copy และสามารถยืมได้คนละ 2 เล่ม / 3 วัน

สิ่งพิมพ์ประเภท จุลสาร วารสาร เทปโทรทัศน์ VCD และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ไม่สามารถ
ยืมออกได้ ให้ใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น

5.6 ค่าปรับหนังสือเกินกำหนด

หนังสือธรรมดา	ค่าปรับ	3 บาท / 1 วัน
หนังสือสำรอง	ค่าปรับ	30 บาท / 1 วัน
วิทยานิพนธ์	ค่าปรับ	30 บาท / 1 วัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ทั้งลักษณะวิธีวิจัย และแนวทางการศึกษา ทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยของต่างประเทศ ดังนี้

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ธีรดา เนียมมอยู่ (2548: 1-2) ได้ทำการศึกษากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยศึกษาระดับความคิดเห็น 3 ระดับ คือ ความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ความคาดหวังที่อยากให้เป็น และระดับบริการที่ได้รับจริง จำนวน 3,122 คน ซึ่งผลของการวิจัยสรุปได้ว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุดและความคาดหวังอย่างต่ำที่ยอมรับได้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังที่อยากให้เป็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงถึงกลาง ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุดเมื่อใช้บริการห้องสมุดคือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อย

นฤมล พฤกษศิลป์ (2546: 112-113) ได้ทำการศึกษากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ไพจิตร เกิดอยู่ (2540: 213) ศึกษาวิจัยเรื่อง "เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน" พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ระหว่างคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียง 2 ด้าน คือ ด้านตัวนักศึกษาเอง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบความแตกต่างดังนี้ นักศึกษา

คณะเศรษฐศาสตร์มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุด เนื่องจากต้องการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ตนเองไม่แน่ใจ มากกว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ และต้องการสถานที่ทบทวนบทเรียน อ่านตำราเรียน สัมมนา และประชุมกลุ่มมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์

พรวิฑูร โค้วชชาภรณ์ (2543: 69-75) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ และแบบให้เลือกตอบ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการของนักศึกษารวมทุกด้านมีค่าเป็นลบ แสดงว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะกายภาพ และความเชื่อมั่น มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงมากที่สุด โดยผู้มีความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับ สำหรับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคูณ (2541: 15-22) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต ข้าราชการและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการ จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ใช้พึงพอใจต่อบริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อผู้ให้บริการ ในด้านความยุติธรรมในการให้บริการ และการรักษาภาวะเรียบร้อยของห้องสมุด ส่วนในด้านคู่มือช่วยค้นและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอมและอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543: 72-73) ศึกษาวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ที่มีชั้นปีที่ 1-2 ชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นิสิตชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด

คณะเภสัชศาสตร์มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1-2 ในเรื่องเพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียนในวิชาที่อาจารย์กำหนด เพื่อค้นคว้าประกอบการเขียนรายงาน เพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นที่พักประชุมและปรึกษาทำงานกลุ่ม เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการภาษาไทยในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสือ ตำราวิชาการ ภาษาต่างประเทศ ในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้หนังสืออ้างอิงภาษาไทยในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการที่ต้องอ่านประกอบในวิชาการศึกษาทั่วไป เพื่อใช้หนังสือตำราที่ต้องอ่านประกอบในวิชาเรียนอื่นๆ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนิสิตชั้นปีที่ 1-2 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3-5 ในเรื่องเพื่อใช้ Internet อื่นๆ เช่น ส่ง E-mail, talk ฯลฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวิมล ธนะผลเลิศ (2540: ค) ศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารนิเทศในห้องสมุดของนิสิต และอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์มาใช้ห้องสมุด 2-3 วันต่อเดือน เพื่อใช้บริการยืม-คืน โดยรู้วิธีการใช้ห้องสมุดขณะเรียนหนังสือ ส่วนนิสิตมาใช้ห้องสมุด 1-3 วันต่อสัปดาห์ นิสิตบัณฑิตศึกษาจะเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ ในวันที่ไม่มีชั่วโมงเรียน และเฉพาะเวลาที่ต้องการค้นคว้าเพื่ออ่านและค้นวิทยานิพนธ์ ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ ภาษาไทย สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษาจะใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มากที่สุด นิสิตปริญญาตรีจะใช้ฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทยมากกว่านิสิตระดับอื่นๆ ปัญหาการใช้ห้องสมุดตามความเห็นของอาจารย์และนิสิตที่จัดอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือทั่วไปอยู่ในสภาพเก่าและชำรุด และเนื้อหาไม่ทันสมัย หนังสืออ้างอิงมีเนื้อหาไม่ทันสมัย วารสารที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นฐานข้อมูลมีไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบไม่เหมาะสม สำหรับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและความต้องการ อาจารย์และนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากต่อบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์ และบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อบุคลากรทุกฝ่าย นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มต้องการบริการใหม่ๆ มากที่สุดทุกข้อ

สุรทอง ศรีสะอาด 2541: 102) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL และมุ่งศึกษาในส่วนของกรบริการ 3 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ แบบสอบถามที่ใช้มีข้อความจำนวน 22 ข้อ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 582 คน และอาจารย์ จำนวน 84 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในงาน

บริการทั้ง 3 งาน สูงกว่าระดับที่คาดหวัง 5 ข้อ จาก 22 ข้อ ส่วนนักศึกษารับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลจากการวิจัยยังพบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของทั้งอาจารย์ และนักศึกษาในบริการส่วนใหญ่สูงกว่าระดับของการได้รับบริการจริง คือ มีระดับความคาดหวังในระดับมากแต่ได้รับบริการจริงในระดับน้อย สำหรับเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อาจารย์ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการทั้ง 3 งาน ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการการสืบค้นข้อมูล ในขณะที่บริการยืม-คืน นักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการตอบสนองของการบริการมากที่สุด

งานวิจัยในต่างประเทศ

เอ. พี. เอ็น. ทาปิสลา และ วีนัส กามินี (Thapisa and Gamini 1999: 373-383) ได้ศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Botswana ประเทศบอสวานา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 44 ข้อ ครอบคลุมเกณฑ์คุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของบริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษาจำนวน 400 คน จากห้องสมุดคณะจำนวน 5 คณะๆ ละ 50 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 20 คน และนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 243 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริง ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคณะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีพบว่า ได้รับจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ลินดา ไวท์ (White 1998: 36-45) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัย Virginia โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยส่วนที่ 1 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพทั้ง 5 ด้าน และส่วนสุดท้ายเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาจากห้องสมุดทั้ง 2 สาขา คือ ห้องสมุดสาขา Alderman จำนวน 421 คน และ

ห้องสมุดสาขา Fiske Kimball Arts จำนวน 261 คน รวมทั้งสิ้น 682 คน ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับจริง

โบลิส สโนจ และ สเต็นเค ปีเตอร์แมนท์ (Snoj and Petermanec 2001: 314-321) ได้ศึกษาถึงความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์นักศึกษาและบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ผลการวิจัย พบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้งาน สำหรับในองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูลข้อที่ผู้ใช้งานมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้งานได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้งานประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยในต่างประเทศ สรุปได้ว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการใช้ห้องสมุดกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสภาพห้องสมุดแต่ละแห่ง ตลอดจนผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีลักษณะการใช้และไม่ใช้บริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้การศึกษาในด้านนี้ยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด โดยเฉพาะกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ที่มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะหลากหลาย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ปรับปรุงบริการต่างๆ ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด

การศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจงานด้านบริการเป็นหลัก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดเท่าใดนัก และห้องสมุดเองยังมีปัญหาด้านการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ งบประมาณไม่เพียงพอ หนังสือและวารสารที่ให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ผลที่ได้จากการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนางานบริการห้องสมุดต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ข้อ คือ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามภาควิชา และ ระดับการศึกษา 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเป็นดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอกที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกภาควิชา จำนวน 1,606 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกภาควิชา จำนวน 420 จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970: 608) ดังนี้

ภาควิชา	ระดับการศึกษา							
	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม	
	จำนวน	sum	จำนวน	sum	จำนวน	sum	จำนวน	sum
การปกครอง	255	63	41	10	-	-	296	73
ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ	239	60	158	39	-	-	397	99
รัฐประศาสนศาสตร์	229	57	361	90	28	28	590 +28	147 +28
สังคมวิทยาและ มานุษยวิทยา	238	59	57	14	-	-	295	73
รวม	961	239	617	153	28	28	1,606	420

แผนภาพที่ 4 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ภาควิชา และระดับการศึกษาของนิสิต
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาโดยอาศัย แนวคิด ทฤษฎี เหตุผล จากตำรา หนังสือ วารสาร รายงานวิจัย รวมทั้งเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ภาควิชา และ ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 62 ข้อ โดยแบ่งออกตามด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 12 ข้อ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 22 ข้อ
3. ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จำนวน 13 ข้อ
4. ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตต่อการให้บริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ห้องสมุดสมควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรง (Validity) ในเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และโครงสร้าง ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน คือ

1. นางนฤมล กิจไพศาลรัตนนา บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ระดับ 9 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นางสุเทพศรี เมืองเจริญ บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นางสุภาพร ขาวลำอางค์ บรรณารักษ์ ระดับ 8 ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. นางสุนีย์ ขจัดภัย นักวิชาการ ระดับ 6 ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. นางสุวรรณ ธนพัฒน์ ผู้อำนวยการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้วิจัยได้นำคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน มาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นจึงได้นำไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างคณะรัฐศาสตร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 50 คน เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีแอลฟา (Alpha Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามชุดนี้เป็น 0.95 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ (คน) โดยเริ่มเก็บตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2551 ได้ข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 420 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนที่ได้มาจากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมจากการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. "ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์กับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. "เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" ตาม ภาควิชา และ ระดับการศึกษา" วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์

ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และ ทดสอบภายหลัง (Comparison test) เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. "ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์ (Stepwise – Multiple Regression Correlation Coefficient)

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4. "ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ จำนวน และการจัดอันดับของปัญหา

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

<u>เกณฑ์ (ค่าเฉลี่ย)</u>	<u>แปลความหมาย</u>
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	น้อย
2.51 - 3.50	ปานกลาง
3.51 - 4.50	มาก
4.51 - 5.00	มากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากการสุ่มทั้งหมด จำนวน 420 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ไปวิเคราะห์ข้อมูลกับโปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ก. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกตามขั้นตอนของวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้คือ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ขั้นที่ 2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค่าสถิติที่ใช้คือ จำนวน (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตหรือการทดสอบค่าที (Paired t-test) พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา และ ระดับการศึกษา ค่าสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ขั้นที่ 4 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค่าสถิติที่ใช้คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสตีปไวส์ (Stepwise-Multiple Regression Correlation Coefficient)

ขั้นที่ 5 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิต เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค่าสถิติที่ใช้คือ จำนวน และการจัดลำดับความสำคัญ (Priority Ranking)

ข. เกณฑ์ในการแปลความหมาย

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์	แปลความหมาย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนสรุปได้ดังตาราง และแผนภูมิต่อไปนี้

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	249	59.30
- ชาย	171	40.70
2. ภาควิชา		
- การปกครอง	73	17.40
- ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	99	23.60
- รัฐประศาสนศาสตร์	147	35.00
- สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	73	17.40
- รวมทุกภาควิชา (สำหรับนิสิตปริญญาเอก)	28	6.70
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	239	56.90
- ปริญญาโท	153	36.40
- ปริญญาเอก	28	6.70
4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด		
- 1 ครั้ง/สัปดาห์	2	0.50
- 2 ครั้ง/สัปดาห์	74	16.70
- 3 ครั้ง/สัปดาห์	164	39.00
- มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์	180	42.90
- ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุด	0	0.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 59.30 เป็นเพศหญิง เป็นนิสิตภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 23.60 ตามลำดับ ในทำนองเดียวกันพบว่า เป็นนิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 56.90, 36.40 และ 6.70 ตามลำดับ และนิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้ง หรือ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยมีค่าร้อยละ 42.90 และ 39.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2

ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในตอนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 5 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
4. ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตารางที่ 2-6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านลักษณะทางกายภาพ

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมี ความเหมาะสม	3.69 มาก/สูง	0.56	4.26 มาก/สูง	0.88	-13.125*	.000
2. ป้ายบอกทิศทางเพื่อชี้แหล่งวัสดุสารสนเทศ ภายในห้องสมุดชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ง่าย	3.39 มาก/สูง	0.78	4.17 มาก/สูง	0.92	-17.385*	.000
3. จุดหนีงูภายในห้องสมุดเย็นสบาย เหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้	3.77 มาก/สูง	0.38	4.15 มาก/สูง	1.22	-6.410*	.000
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.04 มาก/สูง	0.37	4.42 มาก/สูง	0.84	-9.157*	.000
5. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบเงียบ ทำให้มีสมาธิ	2.74 ปานกลาง	1.58	4.32 มาก/สูง	1.30	-24.972*	.000
6. การจัดแบ่งพื้นที่ของห้องสมุดเหมาะสม	3.63 มาก/สูง	0.51	4.15 มาก/สูง	0.81	-12.979*	.000

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7. ที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ	3.26 ปานกลาง	0.95	4.22 มาก/สูง	1.07	-18.266*	.000
8. เครื่องคอมพิวเตอร์จัดวางอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล	3.55 มาก/สูง	0.76	4.31 มาก/สูง	0.98	-15.900*	.000
9. บริเวณทางเข้า – ออกห้องสมุด สะดวก	3.52 มาก/สูง	0.62	4.15 มาก/สูง	1.07	-12.035*	.000
10. การจัดระบบความปลอดภัยในห้องสมุดมีความเพียงพอ(มีทางหนีไฟ, มีเครื่องดับเพลิง ฯลฯ)	3.44 ปานกลาง	0.60	4.04 มาก/สูง	0.96	-12.765*	.000
11. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.69 มาก/สูง	0.64	4.34 มาก/สูง	0.98	-13.420*	.000
12. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ	3.58 มาก/สูง	0.64	4.22 มาก/สูง	1.03	-12.679*	.000
รวม	3.52 มาก/สูง	0.53	4.23 มาก/สูง	0.44	-25.586*	.000

* p < .05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง กับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายข้อของการให้บริการพบว่า ไม่มีรายข้อใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	3.65 มาก/สูง	0.78	4.20 มาก/สูง	0.64	-12.664*	.000
2. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.59 มาก/สูง	0.77	4.15 มาก/สูง	0.70	-12.720*	.000
3. คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน	3.06 ปานกลาง	0.96	4.29 มาก/สูง	0.64	-20.981*	.000
4. คู่มือสืบค้นข้อมูลมีความชัดเจน ทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย	3.21 ปานกลาง	1.04	4.27 มาก/สูง	0.65	-18.005*	.000
5. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาเพียงพอกับความต้องการ	3.66 มาก/สูง	0.85	4.38 มาก/สูง	0.63	-13.983*	.000
6. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีสาระ มีความทันสมัย	3.50 มาก/สูง	0.85	4.44 มาก/สูง	1.62	-10.773*	.000
7. มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับเลขหมู่อย่างถูกต้อง	3.82 มาก/สูง	0.74	4.44 มาก/สูง	0.60	-14.743*	.000
8. การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาได้ง่าย	3.80 มาก/สูง	0.74	4.31 มาก/สูง	0.57	-12.856*	.000
9. การจัดหนังสือขึ้นชั้นในแต่ละวัน รวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา	3.82 มาก/สูง	0.67	4.24 มาก/สูง	0.69	-9.980*	.000
10. ครูภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะเก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	3.89 มาก/สูง	0.75	4.26 มาก/สูง	0.60	-9.172*	.000
11. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	3.60 มาก/สูง	0.82	4.34 มาก/สูง	0.65	-14.797*	.000
12. สภาพหนังสือที่ยืมออกนอกห้องสมุดมีความสมบูรณ์	3.52 มาก/สูง	0.74	4.24 มาก/สูง	0.61	-16.436*	.000

* p < .05

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
13.บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.79 มาก/สูง	0.77	4.24 มาก/สูง	0.71	-10.709*	.000
14. บริการจองหนังสือ	3.68 มาก/สูง	0.74	4.25 มาก/สูง	3.53	-3.272*	.000
15. บริการจัดหาหนังสือ และสิ่งพิมพ์ตามคำ เสนอแนะของผู้รับบริการ	3.62 มาก/สูง	0.80	4.10 มาก/สูง	0.78	-10.600*	.000
16. บริการแนะนำวิธีค้นคว้ามีความรวดเร็ว	3.67 มาก/สูง	0.70	4.26 มาก/สูง	0.69	-9.286*	.000
17. จำนวนหนังสือที่หยิบออกไปในแต่ละครั้ง เพียงพอกับความต้องการ	3.92 มาก/สูง	1.00	4.28 มาก/สูง	0.72	-7.013*	.000
18. ระยะเวลาที่หยิบหนังสือแต่ละครั้งมี ความเหมาะสม	4.00 มาก/สูง	0.89	4.03 มาก/สูง	0.73	-6.422*	.000
19. อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความ เหมาะสม	3.96 มาก/สูง	0.89	4.09 มาก/สูง	0.90	-1.587	.113
20. การตรวจสอบของก่อนเข้า - ออกห้องสมุด มีความสะดวก	3.62 มาก/สูง	0.96	4.25 มาก/สูง	0.80	-10.080*	.000
21. เวลาเปิด - ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.98 มาก/สูง	1.03	4.24 มาก/สูง	0.78	-5.261*	.000
22. การให้บริการถ่ายเอกสารมีความ เพียงพอ	3.71 มาก/สูง	1.14	4.27 มาก/สูง	0.72	-10.020*	.000
รวม	3.69 มาก/สูง	0.48	4.25 มาก/สูง	0.49	-19.705*	.000

* p < .05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวัง

ของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า เกือบทุกรายชื่อของการทดสอบยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ยกเว้นรายชื่อเดียวคือ “อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม” ที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.91 มาก/สูง	0.85	4.31 มาก/สูง	0.70	-8.293*	.000
2. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.09 มาก/สูง	0.82	4.34 มาก/สูง	0.76	-5.333*	.000
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.18 มาก/สูง	0.81	4.35 มาก/สูง	0.78	-3.565*	.000
4. ความเป็นมิตร และมีกิจกรรมยาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.18 มาก/สูง	0.83	4.40 มาก/สูง	0.69	-5.004*	.000
5. ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.13 มาก/สูง	0.83	4.38 มาก/สูง	0.67	-6.366*	.000
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.06 มาก/สูง	0.70	4.27 มาก/สูง	0.71	-5.964*	.000
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.13 มาก/สูง	0.80	4.25 มาก/สูง	0.75	-2.727*	.000
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	4.14 มาก/สูง	0.83	4.31 มาก/สูง	0.70	-4.154*	.000
9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการและรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี	4.06 มาก/สูง	0.79	4.31 มาก/สูง	0.72	-5.443*	.000
10. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ	4.02 มาก/สูง	0.80	4.18 มาก/สูง	0.69	-4.132*	.000
11. บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	3.92 มาก/สูง	0.80	4.13 มาก/สูง	0.72	-4.715*	.000
12. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail มีความเหมาะสม	3.79 มาก/สูง	0.81	4.04 มาก/สูง	0.91	-5.345*	.000
13. บริการแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา	3.53 มาก/สูง	0.94	4.00 มาก/สูง	0.84	-9.537*	.000
รวม	4.01 มาก/สูง	0.61	4.25 มาก/สูง	0.56	-7.666*	.000

* p < .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า ไม่มีรายชื่อใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง (N = 420)		ระดับที่คาดหวัง (N = 420)		t-Value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการสืบค้นฐานข้อมูล ต่างๆ มีความทันสมัยและรวดเร็ว	3.55 มาก/สูง	0.91	4.13 มาก/สูง	0.87	-11.029*	.000
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูลตรงกับ ความต้องการ	3.82 มาก/สูง	0.74	4.22 มาก/สูง	0.79	-8.764*	.000
3. การให้บริการสื่อการศึกษา มีความ หลากหลาย	3.77 มาก/สูง	0.73	4.22 มาก/สูง	0.69	-10.179*	.000
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ของห้องสมุด	3.48 ปานกลาง	0.81	4.09 มาก/สูง	0.75	-11.972*	.000
5. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ ในการพิมพ์ เอกสาร ทำรายงาน	3.44 ปานกลาง	0.94	3.98 มาก/สูง	0.82	-9.306*	.000
6. คู่มือ เอกสารแนะนำ การสืบค้นรายการ ออนไลน์ (OPAC) ซึ่งติดไว้ใกล้ๆ กับ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความชัดเจน	3.07 ปานกลาง	1.05	4.05 มาก/สูง	0.82	-15.684*	.000
7. รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรม ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง	3.50 มาก/สูง	0.95	4.01 มาก/สูง	0.80	-9.716*	.000
8. รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อการศึกษา ของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ บน Internet (WEBPAC) มีรายละเอียด ทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง	3.70 มาก/สูง	0.92	4.08 มาก/สูง	0.81	-7.558*	.000
9. ความสำเร็จในการค้นหาวารสารตาม ชั้นลำดับอักษรของชื่อวารสาร	3.64 มาก/สูง	0.83	4.18 มาก/สูง	0.74	-11.688*	.000
10. หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวันมีการ จัดเก็บชั้นชั้นอย่างรวดเร็ว	3.85 มาก/สูง	0.80	4.25 มาก/สูง	0.68	-8.833*	.000
รวม	3.58 มาก/สูง	0.61	4.12 มาก/สูง	0.57	-14.404*	.000

* $p < .05$

จากตารางที่ 5 ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า ไม่มีรายชื่อไหนที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	ระดับที่เกิดขึ้นจริง N = 420		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ	3.75	0.77	มาก/สูง
2. ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.21	0.68	มาก/สูง
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร และความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	3.49	0.83	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจด้านสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.80	0.67	มาก/สูง
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม	4.11	0.46	มาก/สูง
รวม	3.87	0.46	มาก/สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก/สูง (3.87) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดทุกข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากหรือสูง เช่นเดียวกันตามลำดับ ความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (4.21) รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม (4.11) ความพึงพอใจด้านสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (3.80) ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ (3.75) และ ความพึงพอใจด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (3.49)

ตอนที่ 3

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา และ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ในตอนนี้ เป็นการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา และระดับการศึกษา ตามทัศนคติของนิสิต ผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามตารางที่ 7-16 ต่อไปนี้

ก. เปรียบเทียบตามภาควิชา (ตารางที่ 7-11)

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านลักษณะทางกายภาพ

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	วศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
1. การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.81 0.65	3.55 0.70	3.73 0.73	3.71 0.71	3.68 0.67	1.664	.157	-
2. ป้ายบอกทิศทางเพื่อชี้แหล่งวัสดุสารสนเทศภายในห้องสมุดชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ง่าย	\bar{X} S.D	3.53 0.66	3.33 0.79	3.34 0.72	3.44 0.70	3.29 0.85	1.221	.301	-
3. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้	\bar{X} S.D	3.90 1.06	3.71 1.08	3.70 1.22	3.67 1.04	4.21 0.99	1.723	.144	-
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	\bar{X} S.D	4.10 0.83	4.03 0.69	4.03 0.80	4.14 0.78	3.79 0.78	1.132	.341	-
5. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบเงียบ ทำให้มีสมาธิ	\bar{X} S.D	2.97 1.00	2.71 1.10	2.64 1.09	2.66 1.07	2.93 1.08	1.517	.196	-
6. การจัดแบ่งพื้นที่ของห้องสมุดเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.81 0.72	3.46 0.84	3.63 0.75	3.70 0.86	3.57 0.69	2.211	.067	-

* p < .05

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปค. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
7. ที่นั่งอ่านหนังสือวารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ	\bar{X} S.D	3.38 0.95	3.03 0.94	3.31 1.03	3.37 0.99	3.25 0.79	1.988	.096	-
8. เครื่องคอมพิวเตอร์จัดวางอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล	\bar{X} S.D	3.49 0.80	3.37 0.89	3.61 0.89	3.67 0.89	3.64 0.67	1.680	.154	-
9. บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดสะดวก	\bar{X} S.D	3.58 1.01	3.36 0.94	3.48 1.00	3.67 1.00	3.71 0.76	1.475	.209	-
10. การจัดระบบความปลอดภัยในห้องสมุดมีความเพียงพอมี (ทางหนีไฟ, มีเครื่องดับเพลิง ฯลฯ)	\bar{X} S.D	3.52 0.85	3.41 0.91	3.37 0.99	3.52 0.78	3.54 0.69	0.631	.640	-
11. ความสะอาดของห้องน้ำ	\bar{X} S.D	3.79 0.89	3.60 0.98	3.67 0.89	3.78 0.96	3.61 1.03	0.712	.584	-
12. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาดและมีความเพียงพอ	\bar{X} S.D	3.63 0.84	3.32 0.94	3.67 0.89	3.68 0.78	3.57 0.87	2.857*	.023	1>2 4>2
รวม	\bar{X} S.D	3.63 0.49	3.41 0.53	3.51 0.55	3.58 0.53	3.57 0.49	2.217	0.66	

* p < .05

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างทัศนคติของนิสิตของภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่า นิสิตเกือบทุกภาควิชาเห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีคุณภาพในภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า มีเพียงประเด็น "การจัดบริการ

น้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ” เพียงประเด็นเดียวเท่านั้นที่นิสิตมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า นิสิตภาควิชาการปกครอง และ ภาควิชาสังคมวิทยา เห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า นิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามภาควิชา ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

รายการ	นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
	การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
1. เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	\bar{X} 3.78 S.D 0.76	\bar{X} 3.45 S.D 0.82	\bar{X} 3.74 S.D 0.72	\bar{X} 3.59 S.D 0.87	\bar{X} 3.75 S.D 0.58	2.822	.240	-
2. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	\bar{X} 3.71 S.D 0.71	\bar{X} 3.54 S.D 0.79	\bar{X} 3.54 S.D 0.78	\bar{X} 3.66 S.D 0.78	\bar{X} 3.61 S.D 0.68	0.895	.801	-
3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X} 3.14 S.D 0.93	\bar{X} 2.89 S.D 1.01	\bar{X} 3.07 S.D 0.97	\bar{X} 3.23 S.D 0.96	\bar{X} 3.04 S.D 0.83	1.480	.413	-
4. คู่มือสืบค้นข้อมูลมีความชัดเจน ทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย	\bar{X} 3.23 S.D 1.00	\bar{X} 3.08 S.D 1.12	\bar{X} 3.27 S.D 1.04	\bar{X} 3.23 S.D 1.08	\bar{X} 3.32 S.D 0.77	0.570	.802	-
5. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาเพียงพอกับความต้องการ	\bar{X} 3.73 S.D 0.88	\bar{X} 3.61 S.D 0.78	\bar{X} 3.61 S.D 0.88	\bar{X} 3.74 S.D 0.85	\bar{X} 3.68 S.D 0.81	0.486	.942	-
6. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีสาระ มีความทันสมัย	\bar{X} 3.62 S.D 0.87	\bar{X} 3.46 S.D 0.77	\bar{X} 3.42 S.D 0.87	\bar{X} 3.66 S.D 0.82	\bar{X} 3.32 S.D 0.94	1.641	.298	-
7. มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับเลขหมู่อย่างถูกต้อง	\bar{X} 3.96 S.D 0.67	\bar{X} 3.64 S.D 0.81	\bar{X} 3.85 S.D 0.72	\bar{X} 3.89 S.D 0.73	\bar{X} 3.79 S.D 0.73	2.397	.208	-
8. การจัดเก็บหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย	\bar{X} 3.86 S.D 0.73	\bar{X} 3.65 S.D 0.71	\bar{X} 3.86 S.D 0.78	\bar{X} 3.78 S.D 0.76	\bar{X} 3.86 S.D 0.59	1.442	.622	-
9. การจัดหนังสือชั้นชั้นในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการ	\bar{X} 3.85 S.D 0.66	\bar{X} 3.74 S.D 0.76	\bar{X} 3.81 S.D 0.67	\bar{X} 3.96 S.D 0.61	\bar{X} 3.79 S.D 0.49	1.204	.499	-

* p < .05

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
	การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
10. ครูภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	\bar{X} 3.95 S.D 0.76	\bar{X} 3.78 S.D 0.79	\bar{X} 3.90 S.D 0.74	\bar{X} 3.97 S.D 0.72	\bar{X} 3.86 S.D 0.70	0.896	.718	-
11. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	\bar{X} 3.73 S.D 0.82	\bar{X} 3.43 S.D 0.82	\bar{X} 3.61 S.D 0.81	\bar{X} 3.59 S.D 0.86	\bar{X} 3.75 S.D 0.79	1.662	.336	-
12. สภาพหนังสือที่ยืมออกนอกห้องสมุดมีความสมบูรณ์	\bar{X} 3.56 S.D 0.78	\bar{X} 3.46 S.D 0.74	\bar{X} 3.53 S.D 0.76	\bar{X} 3.56 S.D 0.74	\bar{X} 3.50 S.D 0.63	0.256	.971	-
13. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	\bar{X} 3.82 S.D 0.78	\bar{X} 3.71 S.D 0.79	\bar{X} 3.78 S.D 0.78	\bar{X} 3.89 S.D 0.75	\bar{X} 3.79 S.D 0.68	0.622	.783	-
14. บริการจองหนังสือ	\bar{X} 3.68 S.D 0.78	\bar{X} 3.63 S.D 0.73	\bar{X} 3.69 S.D 0.75	\bar{X} 3.73 S.D 0.75	\bar{X} 3.64 S.D 0.67	0.214	.968	-
15. บริการจัดหาสิ่งพิมพ์ตามคำแนะนำของผู้รับบริการ	\bar{X} 3.67 S.D 0.78	\bar{X} 3.48 S.D 0.83	\bar{X} 3.67 S.D 0.77	\bar{X} 3.66 S.D 0.85	\bar{X} 3.61 S.D 0.78	0.937	.795	-
16. บริการแนะนำวิธีค้นคว้ามีความรวดเร็ว	\bar{X} 3.70 S.D 0.90	\bar{X} 3.62 S.D 0.81	\bar{X} 3.67 S.D 0.84	\bar{X} 3.78 S.D 0.80	\bar{X} 3.57 S.D 0.83	0.532	.749	-
17. จำนวนหนังสือที่ให้ยืมออกไปในแต่ละครั้งเพียงพอกับความต้องการ	\bar{X} 4.07 S.D 0.83	\bar{X} 3.86 S.D 0.89	\bar{X} 3.82 S.D 0.92	\bar{X} 4.05 S.D 0.83	\bar{X} 3.93 S.D 0.97	1.476	.669	-
18. ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	\bar{X} 4.12 S.D 0.84	\bar{X} 3.84 S.D 0.88	\bar{X} 4.03 S.D 0.88	\bar{X} 4.01 S.D 0.85	\bar{X} 4.04 S.D 0.96	1.261	.515	-
19. อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม	\bar{X} 4.03 S.D 0.91	\bar{X} 3.96 S.D 0.78	\bar{X} 3.87 S.D 0.89	\bar{X} 4.04 S.D 0.90	\bar{X} 4.00 S.D 0.90	0.662	.880	-
20. การตรวจสิ่งของก่อนเข้า-ออกจากห้องสมุดมีความสะดวก	\bar{X} 3.74 S.D 0.89	\bar{X} 3.58 S.D 0.88	\bar{X} 3.60 S.D 0.90	\bar{X} 3.62 S.D 0.96	\bar{X} 3.54 S.D 1.03	0.446	.819	-

* p < .05

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
21. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	4.07 0.90	3.89 0.89	3.99 0.91	3.95 0.91	4.14 0.65	0.702	.638	-
22. การให้บริการถ่ายเอกสารมีความเพียงพอ	\bar{X} S.D	3.96 1.00	3.49 1.12	3.68 1.04	3.85 0.96	3.64 0.98	2.487	.186	-
รวม	\bar{X} S.D.	4.27 0.42	4.20 0.46	4.24 0.43	4.21 0.47	4.20 0.40	0.381	0.822	-

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ระหว่างที่คณะของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพโดยรวมด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า ในทุกรายชื่อนิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามภาควิชา ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	ว.ศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
1. ความเต็มใจในการให้บริการของของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	3.96 0.85	3.88 0.83	3.87 0.93	3.96 0.78	3.96 0.63	0.258	.905	-
2. ความยิ้มแย้ม แจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.07 0.82	4.07 0.81	4.07 0.85	4.14 0.80	4.21 0.73	0.271	.897	-
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.22 0.80	4.11 0.83	4.18 0.85	4.18 0.78	4.29 0.65	0.335	.855	-
4. ความเป็นมิตรและมีกิริยามารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.25 0.81	4.08 0.92	4.20 0.80	4.16 0.83	4.29 0.65	0.602	.661	-
5. ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.15 0.81	4.09 0.89	4.10 0.87	4.18 0.77	4.25 0.64	0.333	.856	-
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้รับบริการ	\bar{X} S.D	3.99 0.67	4.11 0.69	4.07 0.71	4.00 0.74	4.11 0.68	0.504	.733	-
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ	\bar{X} S.D	4.11 0.82	4.12 0.78	4.10 0.82	4.26 0.74	4.07 0.81	0.576	.680	-
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X} S.D	4.15 0.81	4.06 0.90	4.12 0.84	4.22 0.76	4.21 0.73	0.462	.764	-
9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการ และรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี	\bar{X} S.D	4.00 0.81	4.05 0.81	4.06 0.83	4.15 0.72	4.04 0.69	0.347	.846	-

*p < .05

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
10. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ	\bar{X} S.D	4.04 0.80	4.01 0.86	3.98 0.83	4.07 0.71	4.04 0.74	0.174	.952	-
11. บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	\bar{X} S.D	3.89 0.80	3.95 0.83	3.90 0.82	3.96 0.78	3.93 0.71	0.110	.979	-
12. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail มีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.81 0.84	3.78 0.81	3.78 0.82	3.81 0.82	3.75 0.70	0.043	.996	-
13. บริการแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา	\bar{X} S.D	3.58 0.98	3.58 0.95	3.53 0.93	3.47 0.94	3.39 0.91	0.327	.860	-
รวม	\bar{X} S.D	4.02 0.59	3.99 0.63	4.00 0.64	4.04 0.57	4.04 0.51	0.109	.979	-

* p < .05

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ระหว่างทัศนะของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายข้อของด้านนี้พบว่า ทุกรายขอนิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
	การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
1. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ มีความทันสมัยและรวดเร็ว	\bar{x} 3.53 S.D 0.85	\bar{x} 3.73 S.D 0.85	\bar{x} 3.47 S.D 0.96	\bar{x} 3.55 S.D 0.94	\bar{x} 3.43 S.D 0.92	1.343	.253	-
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ	\bar{x} 3.81 S.D 0.73	\bar{x} 3.90 S.D 0.69	\bar{x} 3.76 S.D 0.83	\bar{x} 3.89 S.D 0.67	\bar{x} 3.71 S.D 0.60	0.865	.485	-
3. การให้บริการสื่อการศึกษาที่มีความหลากหลาย	\bar{x} 3.75 S.D 0.68	\bar{x} 3.73 S.D 0.83	\bar{x} 3.79 S.D 0.76	\bar{x} 3.81 S.D 0.72	\bar{x} 3.71 S.D 0.46	0.201	.938	-
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	\bar{x} 3.44 S.D 0.81	\bar{x} 3.49 S.D 0.88	\bar{x} 3.48 S.D 0.78	\bar{x} 3.58 S.D 0.84	\bar{x} 3.29 S.D 0.53	0.706	.588	-
5. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์เอกสารทำรายงาน	\bar{x} 3.47 S.D 0.86	\bar{x} 3.40 S.D 1.01	\bar{x} 3.41 S.D 0.96	\bar{x} 3.58 S.D 0.95	\bar{x} 3.32 S.D 0.67	0.560	.692	-
6. คู่มือเอกสารแนะนำการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ซึ่งติดไว้ใกล้ๆ กับคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความชัดเจน	\bar{x} 3.15 S.D 1.02	\bar{x} 3.11 S.D 1.08	\bar{x} 3.06 S.D 1.05	\bar{x} 3.10 S.D 1.12	\bar{x} 2.71 S.D 0.76	0.958	.430	-
7. รายชื่อนั่งสื่อกับที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง	\bar{x} 3.52 S.D 0.89	\bar{x} 3.49 S.D 1.01	\bar{x} 3.50 S.D 0.96	\bar{x} 3.51 S.D 1.02	\bar{x} 3.54 S.D 0.69	0.017	.999	-
8. รายชื่อนั่งสื่อและสื่อการศึกษาของห้องสมุดที่ค้นจากรายการออนไลน์บน Internet (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง	\bar{x} 3.68 S.D 0.94	\bar{x} 3.67 S.D 0.86	\bar{x} 3.73 S.D 0.99	\bar{x} 3.70 S.D 0.86	\bar{x} 3.71 S.D 0.85	0.072	.991	-

* p < .05

ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ		นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
		การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	รปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
9. ความสำเร็จในการค้นหาวารสารตามชั้นลำดับอักษรของชื่อวารสาร	\bar{X} S.D	3.63 0.87	3.53 0.77	3.69 0.89	3.73 0.73	3.64 0.87	0.777	.541	-
10. หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวัน มีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	\bar{X} S.D	3.85 0.79	3.77 0.83	3.90 0.83	3.88 0.79	3.82 0.67	0.452	.771	-
รวม	\bar{X} S.D	3.58 0.58	3.58 0.61	3.58 0.66	3.63 0.59	3.49 0.47	0.275	.894	-

* p < .05

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างทักษะของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทักษะต่อคุณภาพโดยรวมคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายข้อของด้านนี้พบว่า ทุกรายข้อด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทักษะต่อคุณภาพการให้บริการดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	นิสิตภาควิชา					F	Sig.	Post Hoc.
	การปกครอง (1) (N=73)	ความสัมพันธ์ (2) (N=99)	วปศ. (3) (N=147)	สังคมวิทยา (4) (N=73)	ป.เอก (5) (N=28)			
1. ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{X} 3.81 S.D. 0.77	\bar{X} 3.76 S.D. 0.74	\bar{X} 3.75 S.D. 0.81	\bar{X} 3.78 S.D. 0.80	\bar{X} 3.57 S.D. 0.57	0.504	.733	-
2. ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	\bar{X} 4.23 S.D. 0.59	\bar{X} 4.16 S.D. 0.72	\bar{X} 4.26 S.D. 0.71	\bar{X} 4.16 S.D. 0.68	\bar{X} 4.14 S.D. 0.59	0.476	.753	-
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	\bar{X} 3.56 S.D. 0.83	\bar{X} 3.52 S.D. 0.86	\bar{X} 3.41 S.D. 0.92	\bar{X} 3.48 S.D. 0.74	\bar{X} 3.68 S.D. 0.47	0.860	.488	-
4. ความพึงพอใจด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากร	\bar{X} 3.93 S.D. 0.63	\bar{X} 3.91 S.D. 0.60	\bar{X} 3.69 S.D. 0.78	\bar{X} 3.70 S.D. 0.59	\bar{X} 3.93 S.D. 0.37	3.004*	.018	1>2 1>3 2>3
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการห้องสมุด	\bar{X} 4.21 S.D. 0.47	\bar{X} 4.14 S.D. 0.45	\bar{X} 4.07 S.D. 0.52	\bar{X} 4.01 S.D. 0.35	\bar{X} 4.18 S.D. 0.39	2.039	.088	-
รวม	\bar{X} 4.08 S.D. 0.55	\bar{X} 4.09 S.D. 0.56	\bar{X} 4.19 S.D. 0.60	\bar{X} 4.07 S.D. 0.58	\bar{X} 4.10 S.D. 0.48	0.833	0.505	

* $P < .05$

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ระหว่างทัศนะของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชาพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่า เกือบทุกรายข้อ นิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็น "ความพึงพอใจด้านสื่อสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ" เพียงประเด็นเดียว ที่นิสิตภาควิชาการ

ปกครอง มีความพึงพอใจประเด็นนี้สูงกว่านิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในทำนองเดียวกัน นิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความพึงพอใจประเด็นนี้สูงกว่านิสิตภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ข. เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 12-16)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะทางกายภาพ

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
1. การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปไม่มีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.71 0.73	3.63 0.68	3.89 0.56	1.689	.186	-
2.ป้ายบอกทิศทางเพื่อชี้แหล่งวัสดุสารสนเทศภายในห้องสมุดชัดเจน ทำให้ค้นหาได้ง่าย	\bar{X} S.D	4.07 0.82	4.07 0.81	4.07 0.85	1.370	.255	-
3. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้	\bar{X} S.D	4.22 0.80	4.11 0.83	4.18 0.85	4.004*	0.019	1>2 3>2
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	\bar{X} S.D	4.25 0.81	4.08 0.92	4.20 0.80	3.673*	.026	1>2 3>2
5. บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบเงียบ ทำให้มีสมาธิ	\bar{X} S.D	4.15 0.81	4.09 0.89	4.10 0.87	0.028	.972	-
6. การจัดแบ่งพื้นที่ของห้องสมุดเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.99 0.67	4.11 0.69	4.07 0.71	0.554	.575	-
7. ที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ	\bar{X} S.D	4.11 0.82	4.12 0.78	4.10 0.82	0.147	.863	-
8. เครื่องคอมพิวเตอร์จัดวางอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล	\bar{X} S.D	4.15 0.81	4.06 0.90	4.12 0.84	0.566	.568	-
9. บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดสะดวก	\bar{X} S.D	4.00 0.81	4.05 0.81	4.06 0.83	0.058	.943	-

* p < .05

ตารางที่ 12 (ต่อ)

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
10. การจัดระบบความปลอดภัย ในห้องสมุดมีความเพียงพอ (มีทางหนีไฟ, เครื่องดับเพลิง ฯลฯ)	\bar{X} S.D	3.71 0.73	3.63 0.68	3.89 0.56	0.325	.723	-
11. ความสะอาดของห้องน้ำ	\bar{X} S.D	4.07 0.82	4.07 0.81	4.07 0.85	2.048	.130	-
12. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ	\bar{X} S.D	4.22 0.80	4.11 0.83	4.18 0.85	0.062	.940	-
รวม	\bar{X} S.D	4.25 0.81	4.08 0.92	4.20 0.80	1.150	.318	-

*p <.05

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ระหว่างทัศนะของนิสิตระดับการศึกษาต่างๆ 3 ระดับ ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้ พบว่า เกือบทุกรายชื่อนิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นสองประเด็นต่อไปนี้คือ 1) อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้ และ 2) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ที่นิสิตปริญญาตรี และ นิสิตปริญญาเอก มีความคิดเห็นว่าการให้บริการในด้านนี้มีคุณภาพสูงกว่าทัศนะของนิสิตปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

รายการ	ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
	ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
1. เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย	\bar{X} 3.68 S.D 0.81	\bar{X} 3.60 S.D 0.81	\bar{X} 3.75 S.D 0.58	0.666	.514	-
2. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	\bar{X} 3.56 S.D 0.80	\bar{X} 3.60 S.D 0.73	\bar{X} 3.79 S.D 0.63	1.042	.354	-
3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X} 3.03 S.D 0.98	\bar{X} 3.09 S.D 0.94	\bar{X} 3.21 S.D 0.99	0.551	.577	-
4. คู่มือสืบค้นข้อมูลมีความชัดเจน ทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย	\bar{X} 3.15 S.D 1.10	\bar{X} 3.25 S.D 0.99	\bar{X} 3.54 S.D 0.79	1.878	.154	-
5. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาเพียงพอกับความต้องการ	\bar{X} 3.67 S.D 0.86	\bar{X} 3.66 S.D 0.84	\bar{X} 3.54 S.D 0.74	0.311	.733	-
6. หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีสารมีความทันสมัย	\bar{X} 3.67 S.D 0.86	\bar{X} 3.66 S.D 0.84	\bar{X} 3.54 S.D 0.74	0.241	.786	-
7. มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับเลขหมู่ถูกต้อง	\bar{X} 3.48 S.D 0.88	\bar{X} 3.52 S.D 0.82	\bar{X} 3.57 S.D 0.69	1.806	.166	-
8. การจัดเก็บหนังสือวารสารหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาได้ง่าย	\bar{X} 3.88 S.D 0.78	\bar{X} 3.73 S.D 0.70	\bar{X} 3.82 S.D 0.69	0.797	.451	-
9. การจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็วสะดวกต่อการค้นหา	\bar{X} 3.79 S.D 0.78	\bar{X} 3.77 S.D 0.70	\bar{X} 3.96 S.D 0.69	0.283	.754	-
10. ครูภัณฑ์ และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	\bar{X} 3.83 S.D 0.68	\bar{X} 3.80 S.D 0.68	\bar{X} 3.89 S.D 0.56	0.168	.845	-

* P < .05

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
11. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับ จำนวนผู้รับบริการ	\bar{X} S.D	3.91 0.78	3.86 0.72	3.89 0.62	0.182	.834	-
12. สภาพหนังสือที่ยืมออกนอก ห้องสมุดมีความสมบูรณ์	\bar{X} S.D	3.58 0.86	3.63 0.79	3.57 0.74	0.013	.987	-
13. บริการตอบคำถาม และ ช่วยการค้นคว้า	\bar{X} S.D	3.52 0.78	3.53 0.71	3.54 0.63	1.988	.138	-
14. บริการจองหนังสือ	\bar{X} S.D	3.77 0.78	3.76 0.74	4.07 0.81	0.697	.498	-
15. บริการจัดหาหนังสือ และ สิ่งพิมพ์ตามคำเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	\bar{X} S.D	3.69 0.76	3.63 0.72	3.79 0.73	0.806	.448	-
16. บริการแนะนำวิธีค้นคว้ามี ความรวดเร็ว	\bar{X} S.D	3.66 0.77	3.56 0.83	3.61 0.87	1.122	.327	-
17. จำนวนหนังสือที่ยืมออก ไปในแต่ละครั้งเพียงพอกับ ความต้องการ	\bar{X} S.D	3.67 0.86	3.63 0.84	3.89 0.62	0.645	.525	-
18. ระยะเวลาที่ยืมหนังสือ แต่ละครั้งมีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.88 0.89	3.97 0.90	4.00 0.86	1.165	.313	-
19. อัตราค่าปรับหนังสือเกิน กำหนดมีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.95 0.92	4.08 0.84	4.00 0.72	0.002	.998	-
20. การตรวจสิ่งของก่อน เข้า-ออกห้องสมุดมีความ สะดวก	\bar{X} S.D	3.96 0.87	3.95 0.89	3.96 0.74	0.695	.500	-
21. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมี ความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.58 0.96	3.69 0.86	3.57 0.74	0.351	.704	-

* P < .05

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามระดับการศึกษา ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
1. ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	3.86 0.90	3.95 0.80	4.11 0.62	1.406	.246	-
2. ความยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.03 0.85	4.09 0.78	4.61 0.49	6.364*	.002	2>1 3>1
3. ความกระตือรือร้นในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.13 0.82	4.16 0.82	4.64 0.82	5.121*	.006	2>1 3>1
4. ความเป็นมิตร และมีกิริยา มารยาทในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.13 0.84	4.17 0.84	4.68 0.47	5.683*	.004	2>1 3>1
5. ความสนใจช่วยแนะนำในการ แก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.08 0.83	4.13 0.84	4.54 0.69	3.806*	.023	2>1 3>1
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่ เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับ ผู้รับบริการ	\bar{X} S.D	4.02 0.69	4.05 0.70	4.46 0.74	5.174*	.006	2>1 3>1
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีเพียงพอต่อการให้บริการ	\bar{X} S.D	4.08 0.78	4.12 0.83	4.68 0.61	7.348*	.001	2>1 3>1
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ สามารถในการช่วยสืบค้น ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X} S.D	4.09 0.83	4.14 0.83	4.46 0.74	2.545	.080	-
9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความ ชำนาญในการให้บริการ และรู้จักสารสนเทศเป็น อย่างดี	\bar{X} S.D	4.03 0.78	4.04 0.82	4.43 0.69	3.208*	.041	2>1 3>1

* P < .05

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
10. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ	\bar{X} S.D	4.01 0.79	3.95 0.83	4.43 0.69	4.180*	.016	1>2 3>1
11. บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	\bar{X} S.D	3.92 0.78	3.86 0.82	4.36 0.78	4.652*	.010	1>2 3>1
12. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า โดยใช้ E-mail มีความเหมาะสม	\bar{X} S.D	3.81 0.86	3.75 0.76	3.82 0.67	0.336	.715	-
13. บริการแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา	\bar{X} S.D	3.57 0.95	3.44 0.96	3.64 0.82	1.023	.360	-
รวม	\bar{X} S.D	3.98 0.60	3.99 0.62	4.37 0.49	5.494*	.004	3>2 2>1

* P < .05

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ในภาพรวมของคุณภาพด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ระหว่างทัศนะของนิสิต 3 ระดับ พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า นิสิตปริญญาเอกเห็นว่าห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสูงกว่านิสิตปริญญาโท ในทำนองเดียวกัน นิสิตปริญญาโทก็มีความเห็นในประเด็นนี้สูงกว่านิสิตปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า นิสิตระดับปริญญาเอกและนิสิตปริญญาโท เห็นว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสูงกว่าความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรี ใน 7 ประเด็นต่อไปนี้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ 1) ความยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ถ้อยคำสุภาพ

ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 3) ความเป็นมิตรและมีกิจกรรมยามว่างในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 4) ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 5) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้รับบริการ 6) จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ 7) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการ และรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน 2 ประเด็นต่อไปนี้ นิสิตปริญญาตรีมีความเห็นในเรื่องดังกล่าวสูงกว่านิสิตปริญญาโท และ นิสิตปริญญาเอกมีความเห็นสูงกว่านิสิตปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และ 2) บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตามระดับการศึกษา ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
1. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ สืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ มี ความทันสมัยและรวดเร็ว	\bar{X} S.D	3.61 0.886	3.45 0.966	3.64 0.870	1.497	.225	-
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นฐาน ข้อมูลตรงกับความต้องการ	\bar{X} S.D	3.81 0.781	3.80 0.710	4.04 0.576	1.281	.279	-
3. การให้บริการสื่อการศึกษา มีความหลากหลาย	\bar{X} S.D	3.79 0.725	3.69 0.780	3.93 0.604	1.614	.200	-
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการ ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	\bar{X} S.D	3.48 0.809	3.48 0.795	3.54 0.962	0.068	.934	-
5. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ใน การพิมพ์เอกสารทำรายงาน	\bar{X} S.D	3.41 0.970	3.46 0.925	3.57 0.790	0.409	.665	-
6. คู่มือ เอกสารแนะนำการสืบ ค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ซึ่งติดไว้ใกล้ๆ กับคอมพิวเตอร์ที่ ให้บริการมีความชัดเจน	\bar{X} S.D	3.05 1.058	3.05 1.069	3.39 0.875	1.404	.247	-
7. รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จาก รายการออนไลน์ (OPAC) มี รายละเอียดทางบรรณานุกรม ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง	\bar{X} S.D	3.49 0.934	3.46 1.007	3.89 0.832	2.500	.083	-
8. รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อ การศึกษาของห้องสมุดที่ค้น จากรายการออนไลน์บน Internet (WEBPAC) มีรายละเอียดทาง บรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง	\bar{X} S.D	3.72 0.889	3.65 0.996	3.79 0.787	0.368	.692	-

* p < .05

ตารางที่ 15 (ต่อ)

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
9. ความสำเร็จในการค้นหา วารสารตามชั้นลำดับอักษร ของชื่อวารสาร	\bar{X} S.D	3.66 0.839	3.61 0.844	3.64 0.780	0.145	.865	-
10. หนังสือที่น่าสับสนในแต่ละ วันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่าง รวดเร็ว	\bar{X} S.D	3.83 0.815	3.86 0.812	4.00 0.720	0.585	.558	-
รวม	\bar{X} S.D	3.58 0.61	3.55 0.61	3.74 0.52	1.152	.317	-

* p < .05

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างทัศนะของนิสิต 3 ระดับ พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายข้อของด้านนี้ พบว่า ทุกรายข้อ นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามระดับการศึกษา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ		ระดับปริญญา			F	Sig.	Post Hoc.
		ตรี (1) (N=239)	โท (2) (N=153)	เอก (3) (N=28)			
1. ความพึงพอใจในด้าน ลักษณะทางกายภาพ	\bar{X} S.D	3.76 0.80	3.72 0.73	3.89 0.62	0.620	.538	-
2. ความพึงพอใจด้านความ น่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X} S.D	4.17 0.70	4.25 0.65	4.29 0.60	0.967	.381	-
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากร และความสามารถในการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ	\bar{X} S.D	3.49 0.83	3.50 0.88	3.50 0.63	0.010	.990	-
4. ความพึงพอใจด้าน สารสนเทศ และการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X} S.D	3.80 0.68	3.82 0.67	3.75 0.58	0.124	.884	-
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพ บริการห้องสมุด	\bar{X} S.D	4.09 0.45	4.14 0.49	4.07 0.37	0.674	.510	-
รวม	\bar{X} S.D	3.86 0.48	3.89 0.46	3.90 0.33	0.190	.827	-

* P < .05

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระหว่างทัศนคติของนิสิต 3 ระดับ พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายข้อของด้านนี้พบว่า ทุกรายข้อนิสิตทั้ง 3 ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตอนที่ 4

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้ (SATIS)

1. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1 ลักษณะทางกายภาพ

- | | |
|--|-------|
| 2.1.1 การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม | (b1) |
| 2.1.2 ป้ายบอกทิศทางเพื่อชี้แหล่งวัสดุสารนิเทศภายในห้องสมุดชัดเจน
ทำให้ค้นหาได้ง่าย | (b2) |
| 2.1.3 อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้ | (b3) |
| 2.1.4 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ | (b4) |
| 2.1.5 บรรยากาศในห้องสมุดมีความสงบเงียบ ทำให้มีสมาธิ | (b5) |
| 2.1.6 การจัดแบ่งพื้นที่ของห้องสมุดเหมาะสม | (b6) |
| 2.1.7 ที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ | (b7) |
| 2.1.8 เครื่องคอมพิวเตอร์จัดวางอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล | (b8) |
| 2.1.9 บริเวณทางเข้า – ออกห้องสมุด สะดวก | (b9) |
| 2.1.10 การจัดระบบความปลอดภัยในห้องสมุดมีความเพียงพอ
(มีทางหนีไฟ, มีเครื่องดับเพลิง ฯลฯ) | (b10) |
| 2.1.11 ความสะอาดของห้องน้ำ | (b11) |
| 2.1.12 การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ | (b12) |

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

- | | |
|--|-------|
| 2.2.1 เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย | (b13) |
| 2.2.2 จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ | (b14) |
| 2.2.3 คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน | (b15) |
| 2.2.4 คู่มือสืบค้นข้อมูลมีความชัดเจนทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย | (b16) |
| 2.2.5 หนังสือทั่วไปและตำราเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาเพียงพอกับ
ความต้องการ | (b17) |

- 2.2.6 หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีสาระมีความทันสมัย (b18)
- 2.2.7 มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามลำดับเลขหมู่อย่างถูกต้อง (b19)
- 2.2.8 การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ ง่าย สามารถค้นหาได้ง่าย (b20)
- 2.2.9 การจัดหนังสือชั้นชั้นในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา (b21)
- 2.2.10 ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ห้องสมุด เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (b22)
- 2.2.11 จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ (b23)
- 2.2.12 สภาพหนังสือที่ยืมออกนอกห้องสมุดมีความสมบูรณ์ (b24)
- 2.2.13 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (b25)
- 2.2.14 บริการจองหนังสือ (b26)
- 2.2.15 บริการจัดหาหนังสือ และสิ่งพิมพ์ตามคำเสนอแนะของผู้รับบริการ (b27)
- 2.2.16 บริการแนะนำวิธีค้นคว้ามีความอย่างรวดเร็ว (b28)
- 2.2.17 จำนวนหนังสือที่ให้ยืมออกไปในแต่ละครั้ง เพียงพอกับความต้องการ (b29)
- 2.2.18 ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (b30)
- 2.2.19 อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม (b31)
- 2.2.20 การตรวจสิ่งของก่อนเข้า-ออกห้องสมุดมีความสะดวก (b32)
- 2.2.21 เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม (b33)
- 2.2.22 การให้บริการถ่ายเอกสารมีความเพียงพอ (b34)
- 3.3 **ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ**
- 3.3.1 ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b35)
- 3.3.2 ความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b36)
- 3.3.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b37)
- 3.3.4 ความเป็นมิตรและมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b38)
- 3.3.5 ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b39)
- 3.3.6 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ขอรับบริการ (b40)
- 3.3.7 จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ (b41)
- 3.3.8 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (b42)
- 3.3.9 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการและรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี (b43)

- 3.3.10 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ (b44)
- 3.3.11 การให้บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชา ที่กำลังศึกษา (b45)
- 3.3.12 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail มีความเหมาะสม (b46)
- 3.3.13 บริการแนะนำ Web Site ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษา (b47)
- 4.4 ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.4.1 ข้อมูลที่ได้รับจากบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ มีความทันสมัยและรวดเร็ว (b48)
- 4.4.2 ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ (b49)
- 4.4.3 การให้บริการสื่อการศึกษามีความหลากหลาย (b50)
- 4.4.4 ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (b51)
- 4.4.5 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพิมพ์เอกสาร ทำรายงาน (b52)
- 4.4.6 คู่มือ เอกสารแนะนำ การสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ซึ่งติดไว้ใกล้ๆ กับคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความชัดเจน (b53)
- 4.4.7 รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทาง บรรณานุกรม ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง (b54)
- 4.4.8 รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อการศึกษาของห้องสมุดที่ค้นจากรายการ ออนไลน์บน Internet มีรายละเอียดทางบรรณานุกรม ครบถ้วน (b55)
- 4.4.9 ความสำเร็จในการค้นหาวารสารที่ขึ้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร (b56)
- 4.4.10 หนังสือที่น่าสนใจในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว (b57)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีนี้ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบ
 สเต็ปไวส์ (Stepwise-Multiple Regression Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้
 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 สรุปผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสตีปไวน์ ระหว่างตัวแปรตาม ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และตัวแปรอิสระอื่นๆ 4 ด้าน

Dep.Var	Indep.Var	R ²	Constant	F-Value	Reg.Coeff	t-Value	Sig
SATIS	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือที่น่าสยดสยองในแต่ ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้น อย่างรวดเร็ว (b57) 	0.162	2.985	81.052*	0.403	9.003*	.000
SATIS	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือที่น่าสยดสยองในแต่ ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้น อย่างรวดเร็ว (b57) รายชื่อหนังสือที่ค้นได้ จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทาง บรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง (b54) การจัดชั้นหนังสือใน แต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อ การค้นหา (b21) การให้บริการตอบ คำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้ E-mail เหมาะสม (b46) ความยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ถ้อยคำสุภาพของ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (b36) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ ภาษาที่เข้าใจง่ายในการ สื่อสารกับผู้ขอให้บริการ (b40) 	0.381	02.341	17.779	0.089	3.030*	.003
					0.259	2.582*	.010
					0.126	3.743*	.000
					0.124	4.223*	.000
					-0.125	-4.222*	.000
					0.118	3.763*	.000

* P < .05

ตารางที่ 17 (ต่อ)

Dep.Var	Indep.Var	R ²	Constant	F-Value	Reg.Coeff	t-Value	Sig
	● เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ขอให้บริการ (b40)				0.118	3.763*	.000
	● จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ (b14)				0.120	3.669*	.000
	● การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม (b1)				0.094	3.045*	.002
	● จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (b23)				-0.068	-2.485*	.013
	● ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ในการอ่าน ศึกษา และค้นคว้าข้อมูล (b4)				-0.080	-2.806*	.005
	● เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน (16)				0.115	4.399*	.000
	● เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (b15)				-0.119	-4.298*	.000

* P < .05

ตารางที่ 17 (ต่อ)

Dep.Var	Indep.Var	R ²	Constant	F-alue	Reg.Coeff	t-Value	Sig
	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดเก็บหนังสือวารสารและหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย (b20) 				-0.090	-2.580*	.010
	<ul style="list-style-type: none"> ● บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือวารสารและหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ (b7) 				0.058	2.244*	.025

* P <.05

หมายเหตุ Dep.Var = Dependent Variable

Irdep.Var = Indepartment Variable

Reg.Coeff = Regression Coefficients (B)

จากตารางที่ 17 พบว่า มีปัจจัยสำคัญ 4 ตัวแปรจากทั้งหมด 57 ตัวแปร [ได้แก่ 1) หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว 2) รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง 3) การจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา 4) การให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail เหมาะสม 5) ความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 7) จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ 8) การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม 9) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ 10) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอในการอ่าน ศึกษา และค้นคว้าข้อมูล 11) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน 12) เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 13) การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย และ 14) บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการภายในห้องสมุด] มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยทั้ง 14 ตัวแปร สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 38.10 และพบว่า ตัวแปร (ปัจจัย) ที่สำคัญที่สุดคือ มีการจัดเก็บหนังสือที่ส่งคืนขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว เป็นตัวทำนายความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด โดยตัวแปรนี้เพียงตัวแปรเดียวสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 16.20 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ในทุกด้านและทุกข้อที่ตั้งไว้ว่า "ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ บุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพบริการห้องสมุด เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย"

ตอนที่ 5

ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหา	จำนวน (คน)	ลำดับที่
1. เครื่องปรับอากาศในห้องสมุดเย็นเกินไป	82	1
2. นิสิตคุยกันเสียงดัง	81	2
3. คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	54	3
4. โต๊ะ เก้าอี้ในห้องสมุดไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	45	4
5. จำนวนหนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	42	5
6. ประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์	23	6
7. หาหนังสือบนชั้นไม่พบ	17	7
8. เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยเกินไป	15	8
9. หนังสือบนชั้นบางเล่มเก่าเกินไปไม่ทันสมัย	10	9
10. ความสะอาดบริเวณห้องสมุด	8	10
11. ความรวดเร็วและความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือ	6	11
12. แสงสว่างไม่เพียงพอ	4	12

จากตารางที่ 18 พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดที่นิสิตทุกระดับของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เห็นว่าควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง มีจำนวนทั้งสิ้น 12 รายการ สำหรับปัญหาลำดับที่ 5 อันดับแรกได้แก่ เครื่องปรับอากาศในห้องสมุดเย็นเกินไป นิสิตคุยกันเสียงดัง เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โต๊ะเก้าอี้ในห้องสมุดมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และ จำนวนหนังสือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ลำดับที่
1. คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเสียบ่อย ควรจัดหาเครื่องที่มีคุณภาพมาแทน และให้เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิต	32	1
2. หนังสือในห้องสมุดบางเล่มเก่ามาก ควรหาเล่มใหม่ๆ มาทดแทน	31	2
3. ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงาน	24	3
4. ห้องสมุดควรมีการจัดรูปแบบใหม่ๆ เช่น การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้	23	4
5. เลขเรียกหนังสือตามชั้นไม่ตรงกับตัวเล่มหนังสือทำให้หาหนังสือไม่ค่อยพบ	22	5
6. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถพิมพ์งานได้	21	6
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้ Internet ควรจัดให้อยู่ในมุมเดียวกัน	15	7
8. เลขเรียกหนังสือบนตัวเล่มหนังสือไม่ชัดเจน ทำให้อ่านยากและหาหนังสือไม่พบ	16	8
9. ควรเพิ่มจุดที่สามารถใช้ Notebook ให้มากขึ้น ในขณะที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิต	16	9
10. เจ้าหน้าที่ควรมีความเข้มงวดมากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การคุยกันเสียงดัง การรับประทานขนม และน้ำดื่มต่างๆ	13	10
11. ห้องสมุดควรมีเครื่อง Scanning ตรวจการเข้าออกของนิสิต และกันนิสิต หยิบหนังสือออกนอกห้องสมุดโดยไม่ผ่านเครื่องยืม-คืน	12	11

จากตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด นิสิตที่ใช้บริการห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เสนอไว้มีจำนวนทั้งสิ้น 11 รายการที่เห็นสมควรให้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ 5 อันดับแรกได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเสียบ่อยควรจัดหาเครื่องที่มีคุณภาพมาแทนและให้เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิต หนังสือในห้องสมุดบางเล่มเก่ามากควรหาเล่มใหม่ๆ มาทดแทน ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ห้องสมุดควรมีการจัดรูปแบบใหม่ๆ เช่น การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ เลขเรียกหนังสือตามชั้นไม่ตรงกับตัวเล่มหนังสือทำให้หาหนังสือไม่ค่อยพบ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตาม ภาควิชา และ ระดับการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมา โดยได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนตรวจสอบความตรง (Validity) ในด้านเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และ โครงสร้างของแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำเครื่องมือไปลองใช้ (Tryout) กับนิสิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับในด้านการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงเป็น 0.9620 และ ในด้านการให้บริการที่คาดหวังเป็น 0.8980 [นอกจากนี้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมดจำนวน 420 ฉบับแล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงอีกครั้งหนึ่งพบว่า เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงทั้งฉบับด้านการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงเป็น 0.9540 และ ในด้านการให้บริการที่คาดหวังเป็น 0.9480] ในขั้นต่อไปผู้วิจัยได้นำเครื่องมือของการวิจัยไปสอบถามจริงกับนิสิตที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกระดับ จำนวน 420 คนที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 [ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970: 608) จากจำนวนนิสิตทั้งหมด 1,606 คน สุ่มมาจำนวน 420 คน] จำแนกเป็นนิสิตปริญญาตรี จำนวน 239 คน นิสิตปริญญาโท จำนวน 153 คน และ นิสิตปริญญาเอก จำนวน 28 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 420 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มมาใช้ในการวิจัย ข้อมูลทั้งหมดถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ จากโปรแกรมการคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการคำนวณคือ จำนวนหรือความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยหรือการทดสอบค่าที (Paired t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พร้อมทั้งทดสอบภายหลังเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's

Method) และ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวท์ (Stepwise-Multiple Regression Correlation Coefficient) ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 59.30 เป็นนิสิตเพศหญิง ของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และ ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 23.60 ตามลำดับ ในทำนองเดียวกัน พบว่า เป็นนิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 56.90, 36.40 และ 6.70 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุด 2 ครั้ง หรือ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 42.90 และ 39.00 ตามลำดับ

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 “ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

2.1 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง กับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการ พบว่า ทุกรายชื่อของการทดสอบยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า เกือบทุกรายชื่อของการทดสอบยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ยกเว้นรายชื่อเดียวคือ "อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม" ที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า ไม่มีรายชื่อใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.4 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระดับที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปว่า โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับ มาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม ระดับคุณภาพโดยรวมยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของการให้บริการพบว่า ไม่มีรายชื่อไหนที่ผู้ให้บริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพตามที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.5 ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก/สูง เมื่อเปรียบเทียบ

กับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดทุกด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากหรือสูง เช่นเดียวกัน

3. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 “เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามภาควิชา และ ระดับการศึกษา”

3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างทัศนคติของนิสิตของภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา (ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก) ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่า นิสิตเกือบทุกภาควิชาเห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีคุณภาพในภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่า มีเพียงประเด็น “การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ” เพียงประเด็นเดียวเท่านั้นที่นิสิตมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า นิสิตภาควิชาการปกครอง และ ภาควิชาสังคมวิทยา เห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดบริการน้ำดื่มสะอาด และมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า นิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ระหว่างทัศนคติของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา (ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก) พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพโดยรวมด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่า ในทุกรายชื่อนิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ระหว่างทัศนคติของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา (ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก) พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชามีทัศนคติต่อคุณภาพโดยรวมด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่

เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า ทุกรายชื่อ นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างทัศนคติของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา (ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก) พบว่า นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพโดยรวมคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า ทุกรายชื่อด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการดังกล่าวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.5 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ระหว่างทัศนคติของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา (ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยา และ กลุ่มนิสิตปริญญาเอก) พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการที่เป็นนิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า เกือบทุกรายชื่อ นิสิตทั้ง 5 ภาควิชา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็น "ความพึงพอใจด้านสื่อสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ" เพียงประเด็นเดียว ที่นิสิตภาควิชาการปกครอง มีความพึงพอใจประเด็นนี้สูงกว่านิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในทำนองเดียวกัน นิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความพึงพอใจประเด็นนี้สูงกว่านิสิตภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.6 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ระหว่างทัศนคติของนิสิตระดับการศึกษาต่างๆ 3 ระดับ (ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนคติต่อคุณภาพโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า เกือบทุกรายชื่อ นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นสองประเด็นต่อไปนี้คือ 1) อุณหภูมิภายในห้องสมุดเย็นสบายเหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้ และ 2) ห้องสมุด

มีแสงสว่างเพียงพอ ที่นิติตปริญาตรี และ นิติตปริญาเอก มีความคิดเห็นว่าการให้บริการในด้านนี้มีคุณภาพสูงกว่าทัศนะของนิติตปริญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.7 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ระหว่างทัศนะของนิติตระดับการศึกษาต่างๆ 3 ระดับ พบว่า นิติตทั้ง 3 ระดับ (ได้แก่ นิติตปริญาตรี ปริญาโท และปริญาเอก) มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่า ทุกรายชื่อนิติตทั้ง 3 ระดับมีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.8 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ในภาพรวมของคุณภาพด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ระหว่างทัศนะของนิติต 3 ระดับ พบว่า นิติตทั้ง 3 ระดับ (ได้แก่ นิติตปริญาตรี ปริญาโท และปริญาเอก) มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า นิติตปริญาเอกเห็นว่าห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสูงกว่านิติตปริญาโท ในทำนองเดียวกัน นิติตปริญาโทก็มีความเห็นในประเด็นนี้สูงกว่านิติตปริญาตรี และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่า นิติตระดับปริญาเอกและนิติตปริญาโท เห็นว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสูงกว่าความคิดเห็นของนิติตปริญาตรี ใน 7 ประเด็นต่อไปนี้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ 1) ความยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 2) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 3) ความเป็นมิตรและมีกิจกรรมมาหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 4) ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 5) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้รับบริการ 6) จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ 7) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการ และรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน 2 ประเด็นต่อไปนี้ นิติตปริญาตรีมีความเห็นในเรื่องดังกล่าวสูงกว่านิติตปริญาโท และ นิติตปริญาเอกมีความเห็นสูงกว่านิติตปริญาตรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และ 2) บริการช่วยค้นคว้าสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

3.9 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างทัศนะของนิสิต 3 ระดับ พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ (ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) มีทัศนะต่อคุณภาพโดยรวมด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า ทุกรายชื่อ นิสิตทั้ง 3 ระดับ มีทัศนะต่อคุณภาพการให้บริการด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.10 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมของคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระหว่างทัศนะของนิสิต 3 ระดับ พบว่า นิสิตทั้ง 3 ระดับ (ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อของด้านนี้พบว่า ทุกรายชื่อ นิสิตทั้ง 3 ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

4. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย"

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า มีปัจจัยสำคัญ 14 ตัวแปรจากทั้งหมด 57 ตัวแปร [ได้แก่ 1) หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว 2) รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง 3) การ จัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา 4) การให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail เหมาะสม 5) ความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 6) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 7) จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ 8) การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม 9) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ 10) ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอในการอ่าน ศึกษา และค้นคว้าข้อมูล 11) เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน 12) เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 13) การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย และ 14) บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ วารสาร และ

หนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการภายในห้องสมุด] มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยทั้ง 14 ตัวแปร สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 38.10 และพบว่า ตัวแปร (ปัจจัย) ที่สำคัญที่สุดคือ มีการจัดเก็บหนังสือที่ส่งคืนขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด โดยตัวแปรนี้เพียงตัวแปรเดียวสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 16.20 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ในทุกด้านและทุกข้อที่ตั้งไว้ว่า “ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ บุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และ สื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

5. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 “ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

5.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดที่นิสิตทุกระดับของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเห็นว่าควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง มีจำนวนทั้งสิ้น 12 รายการ สำหรับปัญหาสำคัญ 5 อันดับแรกได้แก่ แอร์ในห้องสมุดเย็นเกินไป นิสิตคุยกันเสียงดัง เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โต๊ะเก้าอี้ในห้องสมุดมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และจำนวนหนังสือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด นิสิตที่ใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เสนอไว้มีจำนวนทั้งสิ้น 11 รายการที่เห็นสมควรให้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญ 5 อันดับแรกได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเสียบ่อยควรจัดหาเครื่องที่มีคุณภาพมาแทนและให้เพียงพอต่อการให้บริการของนิสิต หนังสือในห้องสมุดบางเล่มเก่ามากควรหาเล่มใหม่ๆ มาทดแทน ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ห้องสมุดควรมีการจัดรูปแบบใหม่ๆ เช่น การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ เลขเรียกหนังสือตามชั้นไม่ตรงกับตัวเล่มหนังสือทำให้หาหนังสือไม่ค่อยพบ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะได้มีการอภิปรายและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งได้สำรวจความคิดเห็นจากนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ทั้งระดับปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท และ นิสิตปริญญาเอกที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 จำนวนทั้งสิ้น 420 คน ประเด็นสำคัญมีดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่เกิดขึ้นจริงและระดับที่คาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และด้านสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตคณะรัฐศาสตร์ในภาพรวมเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับ มาก/สูง แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการตามสภาพความเป็นจริงดังกล่าวนั้นยังไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของนิสิต (จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05) ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากตัวแปรหลายประการที่ควรจะต้องมีการศึกษาให้ชัดเจนอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผลจากการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด (2541, 102) ที่พบว่า คุณภาพบริการด้านที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความเป็นมิตร และ ความมีกิจกรรมภายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ในทำนองเดียวกันเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกตามความคิดเห็นของนิสิตของแต่ละภาควิชาและกลุ่มนิสิตปริญญาเอก และ การเปรียบเทียบโดยจำแนกตามระดับการศึกษา จะพบว่านิสิตทุกภาควิชาและนิสิตในระดับการศึกษาต่างๆ จะมีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับระดับที่คาดหวังของด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ซึ่งจากข้อค้นพบดังกล่าวจึงน่าจะสรุปได้ว่า นิสิตที่ใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ยังให้บริการด้านต่างๆ ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการที่คาดหวังไว้ ซึ่งผลการค้นพบจากการวิจัยนี้จะสอดคล้องกับผลการวิจัยของทาพิสา และ เจมินิ (Thapisa and Gamini ,1999: 373-383) ที่พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความเป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการช่วยสืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกชั้นตอนควรมีการ

แก้ไขปรับปรุงการทำงานทั้งระบบ มีแผนเชิงกลยุทธ์ แผนการควบคุมติดตามประเมินผล และแผนการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการของห้องสมุดอย่างเต็มที่

2. จากผลการวิจัยที่เกิดขึ้นจริงและระดับที่คาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างทัศนะของนิสิตภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และ กลุ่มปริญญาเอก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และ ด้านสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตคณะรัฐศาสตร์ในภาพรวมเห็นว่าการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการตามสภาพความเป็นจริงดังกล่าวนั้นยังไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของนิสิต (จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าในด้านลักษณะทางกายภาพ นิสิตภาควิชาการปกครองและนิสิตภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เห็นว่า การจัดแบ่งพื้นที่ของห้องสมุดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่านิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม พบว่า นิสิตภาควิชาการปกครองมีความพึงพอใจในด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศสูงกว่านิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันพบว่า นิสิตภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศสูงกว่านิสิตภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งผลจากการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคูณ (2541: 15-22) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านสื่อสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทการให้บริการการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย การให้บริการสื่อการศึกษามีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยที่เกิดขึ้นจริงและระดับที่คาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างทัศนะของนิสิตตามระดับการศึกษาต่างๆ 3 ระดับ ได้แก่ นิสิตปริญญาเอก นิสิตปริญญาโท และ นิสิตปริญญาตรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และ ด้านสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตคณะรัฐศาสตร์ในภาพรวม เห็นว่าการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการตามสภาพความเป็นจริง ดังกล่าวนั้นยังไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของนิสิต (จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ นิสิตปริญญาตรีและนิสิตปริญญาเอกมีความเห็นในเรื่องของอุณหภูมิในห้องสมุดเย็นสบาย เหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้ และ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอสูงกว่านิสิตปริญญาโท ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ นิสิตปริญญาเอกและนิสิตปริญญาโทมีความเห็นมากกว่านิสิตปริญญาตรีในเรื่องของความอึดอัดแออัดแน่นและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความเป็นมิตรและมีกิจกรรมหาหนทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ความสนใจช่วยแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้รับบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความชำนาญในการให้บริการและรู้จักสารสนเทศเป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกันมีอยู่ 2 ประเด็นที่ นิสิตปริญญาตรีมีความเห็นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และบริการช่วยค้นหาสารสนเทศสอดคล้องกับเนื้อหาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาสูงกว่านิสิตปริญญาโท และนิสิตปริญญาเอกมีความเห็นในเรื่องดังกล่าวสูงกว่านิสิตปริญญาตรี ซึ่งผลจากการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของโบลิส สโนจ และสแต็คเค ปีเตอร์แมนท์ (Snoj and Petemance 2001: 314-321) ที่พบว่า ในเรื่องของการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้รับบริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากตัวแปรสำคัญ 14 ตัวแปรจาก 57 ตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยทั้ง 14 ตัวแปร (ปัจจัย) ที่สำคัญที่สุดคือ หนังสือที่นำส่งคืนในแต่ละวันมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด โดยตัวแปรนี้เพียงตัวแปรเดียวสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถึงร้อยละ 16.20 ส่วนในรายชื่ออื่นทำนายความพึงพอใจได้ลดหลั่นกันไป คือ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง การจัดชั้นหนังสือในแต่ละวันรวดเร็ว สะดวกต่อการค้นหา การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยใช้ E-mail เหมาะสม ความอึดอัดแออัดแน่นและใช้ถ้อยคำสุภาพของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้รับบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีเพียงพอต่อ

การให้บริการ การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอ กับจำนวนผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอในการอ่าน ศึกษาและค้นคว้าข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ การ จัดเก็บหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย และ บริเวณที่นั่งอ่าน หนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. จากปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้บอกถึงปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ มากกว่า 10 ข้อขึ้นไป ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรที่จะได้มีการนำเอาข้อเสนอแนะตามประเด็นต่างๆ มาใช้ประกอบการพิจารณา จัดทำการปรับปรุงในเรื่องของการบริหารจัดการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเสียบ่อย และมีไม่เพียงพอต่อ การใช้งาน โดยในปัจจุบันห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการกับนิสิตทั้งสิ้น 23 เครื่อง เป็นเครื่อง สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลจุฬาลินเน็ต (Chulalinet) จำนวน 15 เครื่อง เครื่องสำหรับสืบค้นข้อมูลจาก เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 เครื่อง และ เครื่องสำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเพื่อการ ค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) จำนวน 1 เครื่อง ฉะนั้น การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มา เพิ่มตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานให้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันจึงควรกระทำอย่างเร่งด่วน

5. จากข้อค้นพบที่ว่าในช่วงเวลาปฏิบัติงานของนิสิตในห้องสมุด นิสิตมักจะคุยเสียงดัง เป็นการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น โดยปกติทางห้องสมุดได้มีมาตรการที่เข้มงวดกับการปฏิบัติใน ห้องสมุด ซึ่งข้อห้ามมิให้มีการส่งเสียงดังในห้องสมุดก็มีกฎระเบียบเขียนไว้อย่างชัดเจน โดยการ จัดทำเป็นป้ายประกาศตั้งไว้ทั้งในบริเวณห้องสมุด และบริเวณหน้าห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการรณรงค์ ขอความร่วมมือในการช่วยกันรักษาความสงบขณะเข้าใช้บริการห้องสมุด ในขณะเดียวกัน ทาง ห้องสมุดได้มีการวางผังหรือมีการจัดการขยายโต๊ะ เก้าอี้ เพื่อให้ได้สัดส่วนที่มีความเหมาะสม เป็น ระเบียบ และไม่หนาแน่นจนเกินไป รวมทั้งมีการไปตักเตือนนิสิตที่ไม่ปฏิบัติตามเป็นประจำอยู่แล้ว การปฏิบัติการส่งเสียงดังหรือทำผิดระเบียบของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ที่น่าที่จะได้มีมาตรการดำเนินการ ที่ชัดเจนและประกาศให้นิสิตทราบอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้อาจจะต้องขอความร่วมมือจากรุ่นพี่ หรืออาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้ห้องสมุดเป็นระยะๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

1.1 ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อให้ความรู้และทักษะการให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นระยะๆ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อบทบาทและหน้าที่ของตนเองต่อการให้บริการ

1.2 ควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรม มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแผนดังกล่าวอย่างเต็มที่ และต้องมีการนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

1.3 ผลของการวิจัยครั้งนี้ที่น่าที่จะได้มีการนำไปบอกกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดได้ทราบ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะได้ปรับตัวและปรับบุคลิกภาพ รวมทั้งวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.4 ควรมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลจุฬาลินเท (Chulalinet) เครื่องสำหรับสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ เครื่องสำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) ที่ติดตั้งอยู่ในห้องสมุดให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ของนิสิต การจัดการดังกล่าวการทำได้หลายวิธี นอกจากวิธีการที่จะได้มาจากงบประมาณของทางราชการแล้ว อาจจะหาทุนเพื่อใช้ในการจัดซื้อจากการระดมทุนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น จากนิสิตเก่า การแข่งขันแรลลี่ การแข่งขันโบลิ่ง ฯลฯ นอกจากนี้ควรจะต้องมีแผนดำเนินการและระยะเวลาที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามแผนอีกด้วย

1.5 ห้องสมุดควรจะต้องมีการจัดทำกฎ ระเบียบต่างๆ ในเรื่องของการใช้ห้องสมุดให้ชัดเจน มีการเข้มงวดการใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยอาจจะขอร้องให้ทางคณะกรรมการหรือผู้บริหารของคณะรัฐศาสตร์ให้ความช่วยเหลือตามสมควร

2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ต้องการวิจัยในประเด็นนี้ต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาซ้ำ เพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับข้อค้นพบทั้งหมดของงานวิจัยชิ้นนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนิสิตต่อการให้บริการของห้องสมุด

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริหารจัดการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อจะให้เห็นข้อมูลของทั้งสองด้านว่า มีปัญหาในด้านบริหารจัดการอย่างไร ปัญหาบางอย่างอาจจะแก้ไขได้ ปัญหาบางอย่าง

อาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้นการได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นการจัดการห้องสมุดสมัยใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้เป็นเพราะในปัจจุบัน อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทมากขึ้นในทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่มีวิธีการในขั้นสูง รวมทั้งมีเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีขั้นสูงจึงเป็นประเด็นสำคัญของการพัฒนาห้องสมุดในยุคดิจิทัลนี้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิติมา ปรีดีลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรจน์ประสานมิตร.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). **ประโยชน์และบริการในการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร:
ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). **ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- จรววยพร กุลอำนาจชัย. (2538). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์
บริการสาธารณสุขสำนักอนามัย**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน
ธนาอนุบาลในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2546). "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ" ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. (หน้า 54). นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). "คุณภาพทางการแพทย์กับคุณภาพทางการตลาด". **จุฬาลงกรณ์
เวชสาร**. 38,4: 169-178.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะรัฐศาสตร์. (2550). **คู่มือผู้ปกครองและนิสิตชั้นปีที่ 1 ประจำปี
การศึกษา 2550 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: งาน
บริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2549). **รายงานประจำปี 2549**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรีณี เดชจินดา. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). **บริการสารนิเทศ**. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์
นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดิเรก ปลั่งดี. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา
สังคม) สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ส่วนวิจัยและพัฒนา. (2544). ร่างนโยบาย
แนวทางและวิธีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร:
ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของ
สหรัฐอเมริกา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ในเขตอำเภอบรพือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรดา เนียมมอยู่. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์
ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของ
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล พฤกษ์ศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- บุญถาวร หงสกุล. (2532). บริการการอ่าน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536). "การประเมินบริการสารสนเทศ". ใน เอกสารวิชาการบริการ
สารสนเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. (หน้า 135 – 144). กรุงเทพมหานคร
: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). "คุณภาพบริการ". วารสารวิทยาการบริการ. 19,1: 58-66.
- พรวิฑูร โค้วชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่าง
ระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์. (มิถุนายน - มกราคม, 2535). "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด".
วารสารวิทยบริการ. 14,1: 33-49.
- พิรุณ รัตนวิช. (2543). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง
สาธารณสุข จังหวัดตรัง. ตรัง: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.

- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคูณ. (2541). รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการ
ใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัฒนา เพชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ.
วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพมหานคร:
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: อีรฟิล์มและไซแท็กซ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา. (2547). พระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2542. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะ
เภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2541). ความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

- สุวิมล ณะผลเลิศ (2540). ศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของนิสิตและอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรษา แสงกระจ่าง. (กันยายน - ธันวาคม, 2535). "การประเมินบริการห้องสมุด". **ช.บ.อ. สาร.** 12,3: 1-8.

ภาษาอังกฤษ

- Cook, Colleen. (2000). "Reliability and Validity of Servqual Scores Used to Evaluate Perception of Library Service Quality." **The Journal of Academic Librarianship.** 26,4: 248-258.
- Cook, Colleen, Heath, Fred and Thompson, Bruce. March. 2001. User's Hierarchical Perspectives in Library Service Quality : A LibQual+Study. **College & Research Libraries.** 62,2: 147-153.
- Fleet, Connie Van and Wallace, Danny P. (1997). "Sessio Taurino." **RQ.** 36,3: 376-380.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Harwood, Nicola. (1998). "Student Expectation of and Satisfaction with the University Library." **The Journal of Academic Librarianship.** 24,2: 161-171.
- Krejcie, R.V. and Morgan D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". **Educational and Psychological Measurement.** 30,3 (Autumn): 607-610.
- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service.** New York: McGraw-Hill.
- Nitecki, Danuta A. (1996). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries". **Journal of Academic Librarianship.** 22,3: 181-190.
- Snoj, Boris and Petermanec, Zdenka. (2001). "Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service". **New Library World.** 102,9: 314-321
- Teas, R.K. (1994). "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : An Assessment of a Reassessment". **Journal of Marketing.** 58,1: 132-139.

- Thapisa, A.P.N and Gamini, Venus. (1999). "Perception of Quality Service at the University of Botswana Library : What Nova Says". **Library Management**, 20,7: 373-383.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans by A.M. Handerson and Talcott Parson. 4 th ed. New York: The Free Press.
- White, Lynda. (1998). **A Service Quality Survey at the University of Virginia Library**. [Online]. Available from: <http://www.lib.virginia.edu/Staff/managment-information/Sq.html>.
- White, Marlyn Domas and Abels, Eileen G. (1995). "Measuring Service Quality in Speacial Libraries : Lessons From Service Marketing". **Special Libraries**. 86,1: 36-45.
- Zeithaml, Valarie A, Parasuraman, A. and Berry, Leanard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". **Journal of Marketing**. 47: 48.
- (1988) Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing**. 52: 35-48.
- (Summer,1990). "Five Imperatives for Improving Service Quality". **Sloan Management Review**. 31,4: 29-38.
- (1990). **Delivering Quality Service : Balancng Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.
- (Spring, 1991). "Understanding Customer Expectations of Service." **Sloan Management Review**. 39-48.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ ศธ 0546.07/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงศิริราชูจิ
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

มกราคม 2551

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 เล่ม

เนื่องด้วย นางฉาฉานี กล้ากล่อมจิตร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---|---------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไสย์ | ประธาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ
เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ
ความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลินดา เกณฑ์มา)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2473-7000 ต่อ 2000

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
สำหรับการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจงของผู้ทำการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” นี้เป็นการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงการบริการห้องสมุดให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดกรรณารอกแบบสอบถามทุกข้อ หากท่านเว้นข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้การศึกษาค้างงไม่สมบูรณ์ ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ จะถือเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์และความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่อง หรือเติมข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ
<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. นิสิตสังกัดภาควิชา
<input type="checkbox"/> การปกครอง <input type="checkbox"/> ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ <input type="checkbox"/> รัฐประศาสนศาสตร์
<input type="checkbox"/> ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)
3. กำลังศึกษาอยู่ในระดับ
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
<input type="checkbox"/> 1 ครั้ง / สัปดาห์ <input type="checkbox"/> 2 ครั้ง / สัปดาห์ <input type="checkbox"/> 3 ครั้ง / สัปดาห์
<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง / สัปดาห์ <input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามทั้ง ก. และ ข. โดยกาเครื่องหมาย X ทับตัวเลขในช่อง ก) ที่เกิดขึ้นจริง (Real) และในช่อง ข) ที่คาดหวัง (Ideal or Expectation) ตามระดับที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านดังนี้

๕ หรือ 5 หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจริง/ที่ควรจะเกิดขึ้น ในระดับ มากที่สุด คือ ปฏิบัติเป็นประจำ หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๔ หรือ 4 หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้น/ที่ควรจะเกิดขึ้น ในระดับ มาก คือ ปฏิบัติเกือบเป็นประจำ
๓ หรือ 3 หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้น/ที่ควรจะเกิดขึ้น ในระดับ ปานกลาง คือ ปฏิบัติบ้าง ไม่บ่อยนัก หรือรู้สึกเฉยๆ
๒ หรือ 2 หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้น/ที่ควรจะเกิดขึ้น ในระดับ น้อย คือ ปฏิบัติบางๆ ครั้ง/ เป็นบางครั้งหรือค่อนข้างจะไม่เห็นด้วย
๑ หรือ 1 หมายถึง สิ่งที่ไม่เกิดขึ้น/ที่ไม่ควรจะเกิดขึ้นเลย คือ ไม่เคยปฏิบัติเลย หรือไม่เห็นด้วย

รายการ	ก) ระดับที่เกิดขึ้นจริง (Real)					ข) ระดับที่คาดหวัง (Expectation)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑	5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ										
58. ด้านลักษณะทางกายภาพ										
59. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ										
60. ด้านบุคลากรและความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ										
61. ด้านสารสนเทศ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ										
62. ด้านคุณภาพบริการห้องสมุด										

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนออื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด

1. ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดที่สำคัญ 3 อันดับแรกที่ท่านเห็นว่าควรได้รับการแก้ไขคือประเด็นใดบ้าง

1.
2.
3.

2. ข้อเสนออื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

ฉาตินี กล้าก่่อมจิตร

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ค

การทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ได้ในการวิจัย

50 cases for real-reliability coefficient

RELIABILITY

```

/VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16 b17 b18
b19 b20 b21 b22 b23 b24 b25 b26 b27 b28 b29 b30 b31 b32 b33 b34 b35 b36
b37 b38 b39 b40 b41 b42 b43 b44 b45 b46 b47 b48 b49 b50 b51 b52 b53 b54
b55 b56 b57 b58 b59 b60 b61 b62
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability

[DataSet1] D:\000000\data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	62

50 cases for ideal-reliability coefficient

RELIABILITY

```

/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 c9 c10 c11 c12 c13 c14 c15 c16 c17 c18
c19 c20 c21 c22 c23 c24 c25 c26 c27 c28 c29 c30 c31 c32 c33 c34 c35 c36
c37 c38 c39 c40 c41 c42 c43 c44 c45 c46 c47 c48 c49 c50 c51 c52 c53 c54
c55 c56 c57
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .

```

Reliability

[DataSet1] D:\a\A\O\O\data.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	57

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	232.50	825.398	.553	.896
c2	232.64	819.337	.725	.895
c3	232.64	829.745	.456	.897
c4	232.46	832.580	.349	.897
c5	232.54	837.315	.231	.898
c6	232.60	825.469	.631	.896
c7	232.50	826.663	.605	.896
c8	232.52	824.989	.630	.896
c9	232.72	821.104	.600	.896
c10	232.76	816.431	.767	.895
c11	232.46	826.825	.582	.896
c12	232.54	821.968	.771	.895
c13	232.62	824.567	.605	.896
c14	232.68	824.589	.540	.896
c15	232.54	826.539	.566	.896
c16	232.52	818.744	.806	.895
c17	232.52	824.296	.617	.896
c18	231.84	772.015	.232	.913
c19	232.36	819.092	.725	.895
c20	232.38	822.649	.747	.895
c21	232.54	813.111	.819	.894
c22	232.56	818.578	.797	.895
c23	232.44	819.598	.677	.895
c24	232.42	829.310	.527	.896
c25	232.50	816.827	.806	.895
c26	231.72	814.614	-.042	.957
c27	232.74	805.992	.852	.893
c28	232.84	812.888	.755	.894
c29	232.50	820.418	.710	.895
c30	232.54	820.090	.605	.895
c31	232.90	828.541	.352	.897
c32	232.78	818.502	.592	.895
c33	232.52	829.969	.426	.897
c34	232.56	827.353	.483	.896
c35	232.54	815.233	.691	.895
c36	232.50	815.684	.689	.895
c37	232.40	824.041	.537	.896
c38	232.34	826.147	.497	.898
c39	232.40	826.245	.486	.896
c40	232.50	821.316	.606	.896
c41	232.60	811.592	.773	.894
c42	232.56	812.374	.788	.894
c43	232.44	819.190	.716	.895
c44	232.64	815.827	.751	.895
c45	232.78	817.563	.673	.895
c46	232.60	819.265	.673	.895
c47	232.70	818.867	.619	.895
c48	232.68	817.732	.655	.895
c49	232.58	816.942	.669	.895
c50	232.58	826.330	.538	.896
c51	232.56	823.435	.682	.896
c52	232.76	814.553	.663	.895
c53	232.64	816.398	.664	.895
c54	232.70	815.602	.740	.895
c55	232.56	822.047	.667	.896
c56	232.66	813.127	.723	.894
c57	232.58	821.301	.665	.895

ภาคผนวก ง
ประวัติผู้วิจัย