



รหัสโครงการ 53-2-05

## รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

An Evaluation of Service Quality of the Center for Library  
Resources and Educational Media,  
Suranaree University of Technology

นางสุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เมษายน 2555



รหัสโครงการ 53-2-05

## รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

An Evaluation of Service Quality of the Center for Library  
Resources and Educational Media,  
Suranaree University of Technology

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

นางสุภารักษ์ เมินกระโทก

ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้ร่วมวิจัย

นางสาวจุไรรัตน์

วิสัยดี

ผู้ร่วมวิจัย

นายสังวาลย์

ตุ๊กพิมาย

ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เมษายน 2555

## คำนำ

การวิจัยสถาบันมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อนำผลการวิจัย มาวิเคราะห์ เป็นประโยชน์ในการจัดหาข้อมูลสำหรับสนับสนุนการวางแผน การกำหนดนโยบาย การ ตัดสินใจของผู้บริหาร และปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น การวิจัยสถาบันจึงมี หน้าที่ศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม กระบวนการของสถาบัน จัดหาสารสนเทศเพื่อการ บริหาร พัฒนานโยบายและการนำไปปฏิบัติ ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงได้จัดทำวิจัยสถาบันเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี และได้รับงบประมาณอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และจักได้เผยแพร่ผลการวิจัยสถาบันให้กับผู้สนใจทั่วไปภายในลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการวิจัยสถาบัน ผู้วิจัย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ให้งานวิจัยสถาบันดำเนินไปได้ตามเป้าหมายทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าจะได้รับความร่วมมือเช่นนี้ตลอดไป

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+™ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 38.05 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อบริการและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ และเมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศและระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสารสนเทศ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

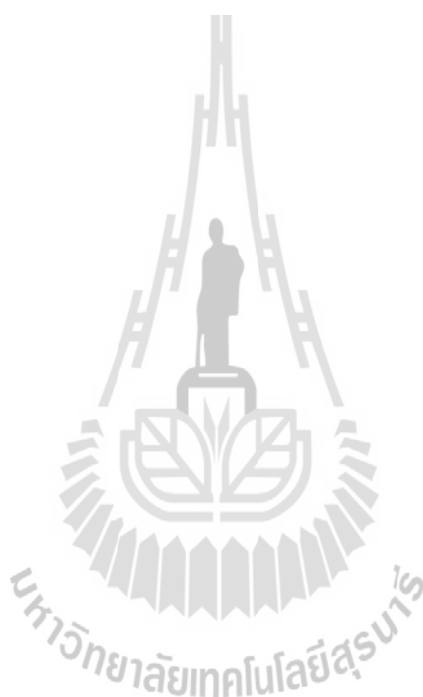
สำหรับระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกปัจจัยเรียงจากช่องว่างที่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุดคือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุดคือบริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่อง que เห็นควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และควรมีการศึกษาการใช้พื้นที่การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ



## Abstract

This study aimed to evaluate the quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media, Suranaree University of Technology (SUT). Including problems and recommendations of the SUT students on the quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media. This study is a survey research. A questionnaire updates from the LibQUAL + TM was using as a research instrument. Respondents included 495 undergraduate students and 304 graduate students. The data were analyzed and processed with software to analyze the statistics of the Social Sciences, SPSS / PC+ for Windows. Statistics on the frequency, percentage, average, and standard deviation were used in the study.

### The research results.

The research found that undergraduates and graduate students expected for the services and the actual service levels in a large scale for all factors respectively. Factor of library as place . Factor of information resources and factor of information services. And when taken into the gap in quality of service of the Center for Library Resources and Educational Media, it was found that service levels are actually lower than the expected service level.

Service level expectations in information services found that in high level expectations in all service. Information resources service level expectations. It appeared that the users have high to highest expectations for the information resources. Service level expectations in a library as place that the users have high to highest expectations.

For the overall service has actually been found that the respondents were satisfied with the services received in all the factors to a large extent respectively. The factor related to library as place. Factors related to information resources. And the factor related to the information services.

When evaluating the quality of service by considering the gap of services expected and actual services received. Factors related to information services. Factors related to information

resources. Factors related to library as place. The research found that the gap between expectations and actual services received were negative in all the factors. The first factor was library as place, information resource and information service factor.

For problems and suggestions. The students were most impressed by the information service. The most impressive part of that was information resources. For that matter, the information resources should be improved most.

Recommendations for future research. To benefit the work of the Center for Library Resources and Educational Media. The research should have studied the role of the Center for Library Resources and Educational Media to the teaching of teachers. Learning of students and the satisfaction of users of the Center for Library Resources and Educational Media has continued to improve service to meet the needs of users.



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือหลายฝ่าย ซึ่งคณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2553 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญณรงค์ อินทประเสริฐ อาจารย์พรอนันต์ เอี่ยมขจรชัย และนางสาวจิตตานันท์ ติกุล ที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



คณะผู้วิจัย

นางสุภารักษ์ เมินกระโทก

นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี

นายสังวาลย์ ตุ๊กพิมาย



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ญ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
ความต้องการสารสนเทศ.....	5
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศ.....	6
เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>15</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
วิธีดำเนินการวิจัย.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์และอภิปรายผล.....	18
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา.....	21
ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา....	40
ตอนที่ 4 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะต่อการบริการ.....	48
ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา.....	
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะ.....	56
รายการอ้างอิง.....	58
ภาคผนวก.....	61
แบบสอบถาม.....	62
ประวัติผู้วิจัย.....	67

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	18
4.2	จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชาและชั้นปี	19
4.3	จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา และระดับการศึกษา.....	20
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา และความถี่การใช้ห้องสมุด.....	20
4.5	แสดงความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ.....	23
4.6	แสดงความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	25
4.7	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	28
4.8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย	29
4.9	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ.....	32
4.10	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	34
4.11	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า .....	37
4.12	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย.....	38
4.13	ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ.....	41
4.14	ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	43

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า.....	44
4.16	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับเป็นรายชื่อ ตามค่าเฉลี่ย.....	45
4.17	ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย .....	48
4.18	เรื่องที่น่าประทับใจ ไม่น่าประทับใจ และข้อเสนอแนะ.....	48



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศ.....	6



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหลาย รวมถึงห้องสมุดในฐานะสถาบันบริการสารสนเทศจะให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการโดยยึดถือความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการภักดีต่อองค์กรและเป็นผู้ใช้บริการประจำขององค์กรตลอดไป (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546) รวมทั้งแนะนำผู้ใช้บริการคนอื่นให้มาใช้บริการอีกด้วย ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด คุณภาพบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการอันได้แก่ ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพบริการห้องสมุดสามารถพิจารณาจากทัศนคติของลูกค้ำหรืออีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของลูกค้ำที่นำไปสู่คุณภาพจากการรับรู้ (Perceived Quality) คุณภาพจากสายตาของคนดู ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพองค์กร (Total Quality Management: TQM) การวัดคุณภาพของการบริการ วัดจากการที่ลูกค้ำได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่า โดยนำประเด็นด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการมาพิจารณาจากการกระทำของผู้ให้บริการว่าให้บริการได้ดีเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อบริการ ที่ผู้ให้บริการกระทำ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริกรมมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับลูกค้ำหรือผู้รับบริการ ว่าจะสามารถคาดหวังสิ่งใดได้บ้างจากการบริการและสิ่งใดบ้างที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ พร้อมกับให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใด การบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริกรมจึงเป็นแนวทางสามารถเพิ่มความรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างมีคุณภาพ กล่าวคือผู้ใช้บริกรมต้องทราบอย่างแน่ชัดว่า พวกเขากำลังจะใช้บริการอะไร ลักษณะองค์ประกอบและขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงบริการนั้น สามารถทำอะไรกับเขาได้บ้าง ซึ่งองค์กรผู้ให้บริการต้องประสบกับความลำบากเพราะนอกจากจะต้องส่งมอบบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริกรมแล้วยังต้องหาข้อมูลให้พบเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อส่งมอบบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริกรมที่ไม่ได้เปิดเผยความคาดหวังของตนเองอีกด้วย ซึ่งตัวผู้ใช้บริกรมเองอาจจะยังไม่แน่ใจว่าเขาคาดหวังสิ่งใดบ้าง (นฤมล พฤกษ์ศิลป์, 2546)

วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด มิได้ประเมินผลเฉพาะความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยังวัดถึงคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการของห้องสมุดอีกด้วย คุณภาพของการบริการจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการเพิ่มผลประโยชน์และลดภาระของผู้ใช้บริกรม (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550) LibQUAL+TM เป็นแบบสำรวจประเภทการตลาดรวม (Total Market Survey) ที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service) การควบคุม

สารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ซึ่งเป็นเป้าหมายการวัดแบบใหม่ที่ใช้ได้ดีที่สุดในทางวิชาชีพบรรณารักษ์ และเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด ประโยชน์ที่ได้รับจาก LibQUAL+TM นั้น สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก (MaShana, 2009)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดซื้อ จัดหา บอกรับทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปลักษณะ เป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศและเป็นหน่วยงานเดียวของมหาวิทยาลัยที่จัดหาและให้บริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้ใช้บริการหลักคือ นักศึกษา คณาจารย์ พนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจนชุมชนโดยรอบและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย โดยยึดผู้เรียนเป็นหลัก พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ และมีการจัดระบบการบริการที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

การวัดคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด) เน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะประเมินการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด) โดยการประเมินคุณภาพการบริการในด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service) การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) และห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) ในแต่ละด้านจะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ส่วน คือ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง การประเมินคุณภาพดังกล่าวเป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริการหลายประเภท ในต่างประเทศ รวมถึงการบริการของห้องสมุดด้วย กอปรกับจากผลการวิจัยสถาบันเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2547 (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2548) ได้มีข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยในอนาคตไว้ว่าควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับบริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไปและกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา และเป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในรอบปีการศึกษา 2553 (ยกเว้นนักศึกษาต่างชาติ) โดยใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ณ อาคารบรรณสาร (1)

3.2 เกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ LibQUAL+TM ประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ หรือผลของบริการ (Affect of Service)

มิติที่ 2 การควบคุมสารสนเทศ (Information Control)

มิติที่ 3 ห้องสมุด คือแหล่งค้นคว้า (Library as Place)

จากข้อคำถามของเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ ทั้ง 3 มิติ ครอบคลุมมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการห้องสมุด ดังนี้ มิติที่ 1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) เช่น ผู้ให้บริการให้คำตอบที่ถูกต้อง ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ มิติที่ 2 การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ได้แก่ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงจากบ้าน หรือที่ทำงานได้ เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา / ห้องสมุดสามารถบอกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และมิติที่ 3 ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as Place) เช่น แสงสว่างมีเพียงพอ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า อาคารห้องสมุดเดินทางมาได้สะดวก มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย มีห้องค้นคว้าทำงานกลุ่ม (Group Study)

### 4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา** หมายถึง บริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ให้สามารถค้นหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ

**ความคาดหวังต่อบริการ** หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการคาดว่าจะได้รับ

**ความเป็นจริงของบริการที่ได้รับ** หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับโดยการสัมผัส มองเห็น รู้สึก จากสภาพความเป็นจริงว่ามีสภาพบริการอย่างไร

**คุณภาพบริการ** หมายถึง การตรวจสอบบริการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ห้องสมุด) ให้กับผู้บริการ โดยอาศัยช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด ซึ่งใช้แบบสอบถามตามเกณฑ์ของ LibQUAL+TM

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่คอยอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ ตอบถาม หรือให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

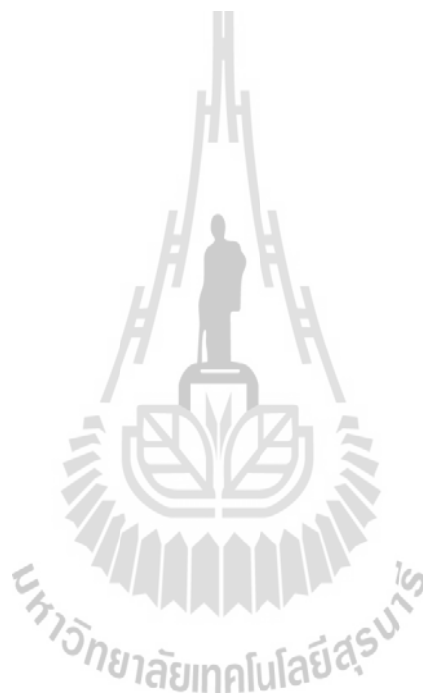


**ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงาน อาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาให้บริการของศูนย์  
บรรณสารและสื่อการศึกษา

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้แนวทางในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้ตรงกับความคาดหวัง  
ของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.2 นำข้อมูลที่ได้มาเป็นส่วนหนึ่งในการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

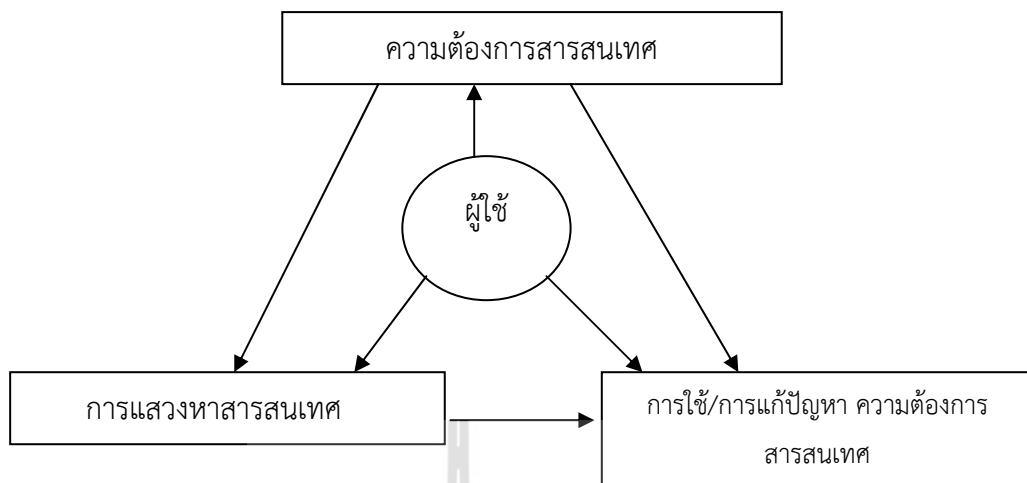
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ
2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศ
3. เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศของบุคคลนั้นเกิดจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจว่าความรู้และสารสนเทศที่ตนเองมีอยู่นั้นเพียงพอหรือไม่ ความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองที่ประสบอยู่ได้ จึงทำให้บุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น ดังนั้น ความต้องการใช้สารสนเทศของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลนั้นไม่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือประสบปัญหาอยู่ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การตัดสินใจ การจัดอุปสรรคปัญหา ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจ ความไม่แน่ใจ เป็นต้น ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศอันเกิดจากภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่าเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนเองมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ เช่น การถามเพื่อนฝูง อ่านจากหนังสือ ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้สารสนเทศแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล, 2548; ประภาวดี สืบสนธิ์, 2549)

ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศของบุคคลจึงเกิดขึ้นจากความจำเป็นที่ต้องใช้สารสนเทศนั้น ๆ ความต้องการสารสนเทศประกอบด้วย กระบวนการและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ความคิดของบุคคล โดยที่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและความคิดของบุคคลนั้นผูกพันเชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออกระหว่างพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศกับความต้องการสารสนเทศและความคิดของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ซับซ้อนยิ่ง ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยสืบเนื่องจากพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและการรวบรวมสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศของบุคคล ไม่ว่าจะความต้องการนั้นจะเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือบทบาทการทำงานก็ตาม แต่ส่วนใหญ่ความต้องการใช้สารสนเทศย่อมมาจากบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งการปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น ดังภาพประกอบความต้องการสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศ  
ที่มา : ประภาวดี สืบสนธิ (2549) “ความต้องการสารสนเทศ” ใน การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8  
หน้า 257 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

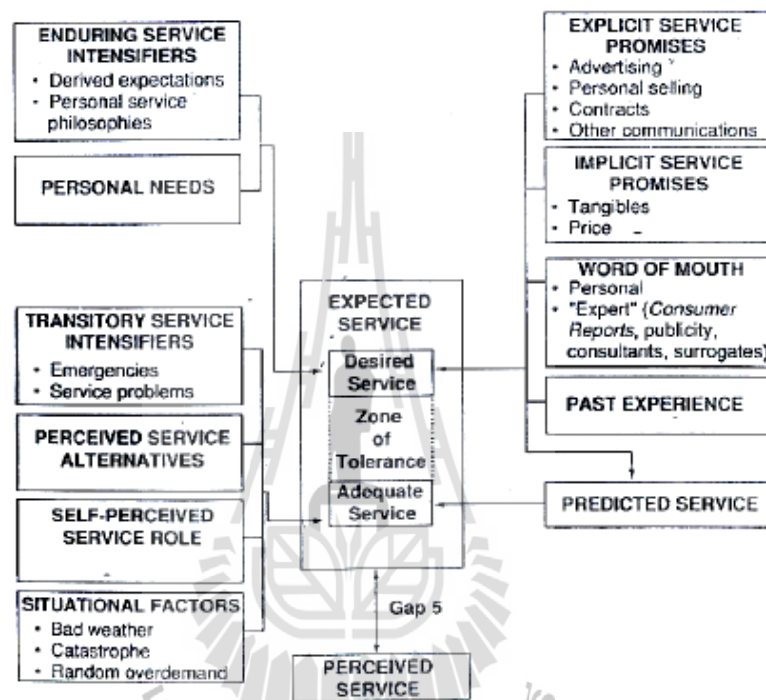
ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง สภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคล โดยเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อกิจกรรมหรือบริการบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเป็นขึ้น

ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่เชื่อว่าจะเกิดขึ้นและควรจะเป็นไปตามความต้องการที่คาดหวังไว้ โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศทุกคนจะมีสภาพอยู่ในใจก่อนที่จะมาทำการติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเกิดได้จากหลายปัจจัย โดยเฉพาะประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การได้ยินเกี่ยวกับสถาบันและบริการสารสนเทศจากการประชาสัมพันธ์ การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ และที่สำคัญคือ ประสบการณ์ส่วนตัว เช่น ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่เคยได้รับบริการจากครั้งก่อน ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความคาดหวังในการใช้บริการต่อผู้ขอใช้บริการ ไม่เพียงแต่ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากครั้งก่อน ๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นคู่แข่งในการบริการอย่างเดียวกันและผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงซึ่งผู้ให้บริการสามารถเทียบเคียงและนำมาสร้างเป็นความคาดหวังขึ้นได้ (ประภาวดี สืบสนธิ, 2546) ความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ

2.1 บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2.2 บริการที่พอเพียง (Adequate Service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่อลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของลูกค้าว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการ

สารสนเทศใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการ สรุปบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง ระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการปรารถนาและคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ โดยในขณะที่บริการที่พอเพียง หมายถึง ระดับการบริการที่ต่ำที่สุดของผู้ใช้บริการที่จะยอมรับได้ โดยช่วงต่างระหว่างการบริการที่พึงประสงค์และบริการที่พอเพียง เรียกว่า เขตของความอดทน (Zone of Tolerance) ซึ่งหมายถึงช่วงที่ผลงานบริการสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยเสนอได้ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ

(Nature and Determinants of Customer Expectations of Service) ที่มา : Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1993)

เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าจะสามารถคาดหวังสิ่งใดได้บ้างจากการบริการและสิ่งใดบ้างที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ พร้อมทั้งให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใด การบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้าจึงเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มการรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างมีคุณภาพ กล่าวคือลูกค้าต้องทราบอย่างแน่ชัดว่า พวกเขา กำลังจะใช้บริการอะไร ลักษณะองค์ประกอบและขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงบริการนั้นสามารถให้อะไรกับเขาได้บ้าง ซึ่งองค์กรผู้ให้บริการต้องประสบกับความลำบากเพราะนอกจากจะต้องส่งมอบบริการให้ตรงกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแล้วยังต้องหาข้อมูลให้พบเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อส่งมอบบริการตามคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เปิดเผยของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งตัวผู้ให้บริการเองอาจจะยังไม่แน่ใจว่าพวกเขาคาดหวังสิ่งใดบ้าง

### 3. เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพบริการ จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศและบุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการอันได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของผลผลิตหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการจึงเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือ กล่าวให้ชัดเจนได้ว่าเป็นความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ ซึ่งเป็นที่มาของตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gaps Model of Service Quality) ซึ่งมีอยู่ 5 ประการด้วยกันคือ

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 : เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

ช่องว่างที่ 1-4 เป็นช่องว่างของคุณภาพบริการที่เป็นการจัดการภายในองค์กรซึ่งนำไปสู่ช่องว่างที่ 5 คือการรับรู้ของลูกค้า อันเป็นช่องว่างที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของคุณภาพบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มุ่งหวังความเป็นเลิศของบริการ และการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง ความขัดแย้งดังกล่าวนี้คือแนวคิดพื้นฐานของเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL (SERvice QUALity) ซึ่งนำไปใช้ในห้องสมุดอย่างกว้างขวาง (กนก สุขุมณี และอภิรดี เกล็ดมณี, 2549)

#### 3.1 SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่พัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีช่องว่าง (Gap Theory) เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการในทุกระดับของภาคธุรกิจ นับแต่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพไปสู่สายการบินและภัตตาคาร และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในวงการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูง แต่จากการศึกษาโดยใช้ SERVQUAL ในองค์กรหลายประเภทชี้ให้เห็นว่าการใช้ SERVQUAL แต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจชี้ชัดถึงคุณภาพบริการได้เพียงพอ แต่เรื่องตัวกำหนดคุณภาพก็เป็นสิ่งจำเป็น การที่จะเติมความคาดหวังของลูกค้าให้เต็มเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ แต่ถ้าพิจารณาให้ถ่องแท้จะพบว่าคุณภาพที่ดีของบริการขึ้นอยู่กับสิ่งอื่น ๆ หลายประการ เช่น การเชื่อเชียวและความรู้ของเจ้าหน้าที่ การนำเสนอที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และที่สำคัญคือความเชื่อถือบอกต่อกันปากต่อปาก ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริการ และความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ห้องสมุดเองก็ประสบปัญหาเรื่องเกณฑ์ในการทำงาน

เดียวกันเมื่อต้องประเมินคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วห้องสมุดตระหนักเป็นอย่างดีและนานมาแล้วว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมถึงอุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ด้วยต้องเผชิญกับแรงกดดันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ สิ่งที่จะต้องกำหนดเกณฑ์ “คุณภาพ” ที่ไม่อิงกับขนาดของมวลทรัพยากรดังแต่ก่อน ดังนั้น การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากตัวผู้ใช้บริการเองก็ยังไม่แน่ใจว่าต้องการค้นหาสารสนเทศใด ไม่สามารถบอกได้ว่าอะไรเป็นความคาดหวัง ดังนั้น การให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงความต้องการของตนเองและพยายามขอความช่วยเหลือจึงเป็นเรื่องที่ยาก มีผู้ใช้จำนวนมากที่ต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยค้นหาสารสนเทศให้มากกว่าที่จะต้องมานั่งฟังคำอธิบายวิธีการค้นหาสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากอยู่ในภาวะเร่งรีบไม่สะดวก หรือไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการค้น แต่ในส่วนของบรรณารักษ์กลับมีความคิดว่าการฝึกอบรมให้ผู้ใช้บริการทราบว่าจะหาข้อมูลพบได้อย่างไรมีความสำคัญมากกว่าการคอยแก้ปัญหา ฉะนั้นจึงยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ จากการศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอลพบว่ามิติ 5 มิติของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่าไม่มีมิติใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง / ความลึก / และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุด บางคนให้ข้อสังเกตว่าเขาไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลายข้อ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้ได้แม้ว่าจะมีข้อบกพร่องในหลายประการ แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจได้ และคุณลักษณะเด่นของ SERVQUAL ที่ใช้คะแนนของช่องว่างระหว่างความคาดหวังซึ่งเป็นอุดมคติกับการให้บริการตามความเป็นจริง นับว่าเป็นมาตรวัดที่มีความหมายถึงคุณภาพของบริการ

### 3.2 SERVQUAL การเปลี่ยนแปลงสู่ LibQUAL+TM

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

**สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)** : มุ่งเน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ และบุคลิกลักษณะของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร

**ความเชื่อถือ (Reliability)** : มุ่งเน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาเป็นที่วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

**ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Library Service)** : เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงจิตวิสัยด้านบริการของห้องสมุดในเรื่อง การตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด Association of Research Libraries (ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ ดังนั้น ARL และ TAMU จึงร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือขึ้นใหม่ คือ LibQUAL+TM โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน

### 3.3 LibQUAL+TM

LibQUAL+TM เกิดจากการหาแนวปฏิบัติที่ดีในการวัดคุณภาพบริการและเป็นที่ยอมรับ และสนองต่อความต้องการห้องสมุดวิจัย มีใช้เพื่อเปรียบเทียบในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ และเป็นเครื่องมือบริการที่ห้องสมุดนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการไปสู่คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยประยุกต์มาจากเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL (For Service Quality) ซึ่งพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดย A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry ซึ่งมาจากทฤษฎีทางการตลาด “Gaps Model or Gap Analysis Model” โดยในปี ค.ศ. 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้เสนอรูปแบบการประเมินคุณภาพแก่ Association of Research Libraries จึงได้เกิดเครื่องมือ LibQUAL+TM และมีห้องสมุดเข้าร่วมโครงการในระยะแรก 13 แห่ง ด้วยการกำหนดคุณภาพของห้องสมุด และสำรวจผู้ใช้บริการ คุณภาพห้องสมุดเริ่มแรกมี 5 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า บริการด้านทรัพยากร การเข้าถึงสารสนเทศ และในปี ค.ศ. 2003 คุณภาพบริการห้องสมุด ปรับให้มี 3 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การควบคุมสารสนเทศ โดยเป้าหมายของ LibQUAL+TM มีดังนี้ (ARL, 2004 : Online)

- 1) เกื้อกูลวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการจัดบริการห้องสมุด
  - 2) ช่วยให้บรรณารักษ์เข้าใจถึงการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ดีขึ้น
  - 3) การรวบรวมและแปลความหมายย้อนกลับของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นไปอย่างมีระบบและตลอดเวลา
  - 4) บรรณารักษ์มีข้อมูลการประเมินเพื่อการเปรียบเทียบ จากสถาบันที่เป็นแบบอย่าง (Peer Institution)
  - 5) ช่วยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดบริการของห้องสมุด
  - 6) ยกระดับทักษะการวิเคราะห์ของบุคลากรห้องสมุดในการแปลผลและการจัดการกระทำกับข้อมูล จากเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารห้องสมุดสามารถใช้ข้อมูลจาก LibQUAL+TM ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด การวิเคราะห์ส่วนที่บกพร่อง และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการนำ LibQUAL+TM มาใช้มีดังนี้
    - 1) ข้อมูลและผลของการสำรวจจะช่วยให้สามารถประเมินผลได้ว่า การบริการห้องสมุดของท่านนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้เพียงใด
    - 2) ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ และผลสรุปที่ได้ นำมาใช้เปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานในห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่างได้
    - 3) เปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการ
- นอกจากผลประโยชน์ดังกล่าวมาข้างต้น ในส่วนของผู้ใช้ห้องสมุด LibQUAL+TM จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้บอกถึงบริการที่ต้องการปรับปรุง ซึ่งทำให้ห้องสมุดสามารถปรับแนวทางการจัดการได้ดีขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้ได้ อีกทั้งห้องสมุดสามารถพัฒนาบริการให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้โดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับห้องสมุดในสถาบันที่เป็นแบบอย่าง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า LibQUAL+TM เป็นแบบสำรวจประเภทการตลาดรวม (Total Market Survey) ที่ใช้วัดการรับรู้และความ

คาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ที่สำคัญคือถือเป็นเป้าหมายการวัดแบบใหม่ที่ใช้ได้ดีที่สุดในทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ประการแรก LibQUAL+TM เป็นการเปลี่ยนจุดเน้นการประเมินจากการวัดที่ขับเคลื่อนด้วยกลไกด้านค่าใช้จ่ายไปเป็นการประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และประการที่สองเป็นการเปลี่ยนพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีช่องว่างและโครงสร้างของคุณภาพบริการในภาคของห้องสมุด ข้อมูลจาก LibQUAL+TM สามารถนำมาใช้ในเชิงบริหารที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งบริการเฉพาะอย่างที่ต้องการปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังอาจใช้เปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดของตนกับห้องสมุดสถาบันอื่นที่มีชื่อเสียงเพื่อการปรับปรุง Benchmark ของตนรวมทั้งช่วยให้เข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่ควรอีกด้วย

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hebert (1994) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในห้องสมุดประชาชนที่จัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 38 แห่งของประเทศแคนาดา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด โดยแบบสอบถามชุดที่ 1 จะสอบถามความคาดหวังต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด แบบสอบถามชุดที่ 2 จะเป็นการยกกรณีศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อวัดความรู้สึก ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ โดยจัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ก่อน หลังจากนั้นจึงส่งแบบสอบถามชุดที่ 2 ให้ตอบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ได้รับ โดยมีคะแนนบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง มีเพียงปัจจัยคุณภาพด้านกายภาพ (เครื่องมือ อุปกรณ์ การแต่งกายของผู้ให้บริการ) ที่มีคะแนนที่ได้รับจริงสูงกว่าคะแนนที่คาดหวัง จะเห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการจะสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง และพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดจากการประเมินผลคุณภาพบริการจากผู้ใช้ คือ ความน่าเชื่อถือ และจากผลการศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าความน่าเชื่อถือมีช่องว่างมากที่สุด คือ -1.10 ในขณะที่ปัจจัยด้านกายภาพมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงน้อยที่สุด คือ 1.20

Srisa-Ard, Surithong (1997) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยทำการศึกษาใน 3 บริการ คือ 1) บริการยืม - คืน 2) บริการอ้างอิง และ 3) บริการคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 582 คน และคณาจารย์ จำนวน 84 คน และพนักงานที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 25 คน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก เครื่องมือของ SERVQUAL ประกอบด้วย ปัจจัยในการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองของการบริการ 4) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และ 5) ปัจจัยด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ผลการศึกษากาปรวม พบว่าการให้บริการยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ



O'Neill (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการ ณ มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย โดยการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงแรกศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และช่วงที่ 2 ศึกษาหลังจากทำการเก็บข้อมูลครั้งแรกประมาณ 1 เดือน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนคุณภาพบริการเมื่อทำการวัดครั้งแรกได้เท่ากับ 4.13 และครั้งที่ 2 ได้เท่ากับ 3.92 โดยคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการได้ลดลง ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาส่งผลให้การรับรู้ผลลัพธ์บริการในมุมมองของนักศึกษามีค่าลดลง โดยผู้วิจัยได้อธิบายในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่าการที่ลูกค้าประเมินข้อมูลที่ได้รับมาใหม่หรือครั้งที่ 2 ลูกค้าจะเพิ่มความคาดหวังขึ้นเป็นทวีคูณ เป็นสาเหตุให้ค่าคะแนนคุณภาพบริการที่ทำการวัดในครั้งที่ 2 มีค่าลดลง ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการที่เพียงแคให้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้เท่านั้นไม่ได้ แต่ยังต้องส่งมอบงานบริการให้ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของนักศึกษาอีกด้วย

Chong (2006) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL, 5 –dimension, 7 –point likert scale ผู้วิจัยทำการวัดบริการระดับสูง (MSS) ในสองช่วงเวลาคือในปี 1993 และ 1997 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยที่พบคือ 1) การรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาลดลง โดยในปี 1993 มีค่าเฉลี่ย 4.86 ในขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 การลดลงนั้นเกิดขึ้นในทุก ๆ มิติ ซึ่งมิติที่มีการลดลงมากที่สุดคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่น ค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยทุกมิติลดลงจากปี 1993 มีค่าเฉลี่ย -1.23 ขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ย -1.31 ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ลดลงในการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาแห่งนี้มุ่งปรับปรุงคุณภาพบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านลักษณะทางกายภาพ และมิติด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการลดลงมากที่สุด

Shao-Chen, Lin (2006) ได้ทำการศึกษาบทบาทของห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน, แมทติสัน ต่อการรับรู้ของนักศึกษาต่างชาติ (ไต้หวัน) ที่ทำการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน, แมทติสัน การรับรู้การให้บริการของห้องสมุด มีปัจจัยที่ศึกษา ประกอบด้วย การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และปัจจัยด้านการควบคุม การศึกษาค้นคว้าพบว่า ประสิทธิภาพการใช้ห้องสมุดในอดีตของนักศึกษาจากภูมิลาเนาเดิม มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ พบว่านักศึกษาต่างชาติ (ไต้หวัน) มีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสารสนเทศ การมีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ครบถ้วน รวมทั้งการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ พบว่าเป็นผู้มีความเข้าอกเข้าใจผู้ใช้บริการ ยินดีให้ความช่วยเหลือ และมีความเป็นมืออาชีพ ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า 1) เป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลและมีคู่มือการใช้บริการ 2) สะดวกสบายและน่าเข้าใช้บริการ 3) มีเครื่องมือใช้งานได้และสมเหตุสมผล และควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม ทั้งนี้ บริเวณศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลควรเจียบ ปัจจัยด้านการควบคุม กลุ่มตัวอย่างประทับใจเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศและสนับสนุนการทำวิจัย

เกวลี จันทร์ตะมา (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ LibQUAL+TM เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL+TM จำนวน 22 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงที่ได้รับบริการของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+TM ที่ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ เป็นแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถาม 25 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศและความรู้สึกที่มีต่อบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศและห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ส่วนคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้านและมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุงเนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศและด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่น ๆ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ด้วยแบบจำลอง LibQUAL+TM ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิตจำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 291 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ คือ ทรัพยากรและการเข้าถึง (Access to information) การบริการ (Affect of service) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Library as place) และการควบคุมปฏิสัมพันธ์ (Personal control) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ชี้ให้เห็นประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด แบบประเมินดังกล่าวมีการนำมาใช้วัดคุณภาพของห้องสมุดอย่างกว้างขวางและได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้สามารถเป็นแบบวัดที่ใช้ได้ดีที่สุดในทางวิชาชีพบรรณารักษ์

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2553 โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2553 ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 9,427 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 1,412 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2553 ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (สุวิมล ติรกานันท์, 2548) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 800 คน จำแนกเป็น

- นักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 495 คน
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 305 คน

2) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้กลุ่มสำนักวิชา เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น ได้จำนวนนักศึกษาแยกตามสำนักวิชา ดังนี้

- นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 9,427 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 495 คน

สำนักวิชา	ขนาดของประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์	204	40
เทคโนโลยีสังคม	1,112	65
เทคโนโลยีการเกษตร	862	55
วิศวกรรมศาสตร์	6,347	250
แพทยศาสตร์	854	55
พยาบาลศาสตร์	48	30
รวม	9,427	495

- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งหมด 1,412 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน

สำนักวิชา	ขนาดของประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
วิทยาศาสตร์	301	65
เทคโนโลยีสังคม	222	50
เทคโนโลยีการเกษตร	232	50
วิศวกรรมศาสตร์	657	140
รวม	1,412	305

ข้อมูล ณ วันที่ 12 กันยายน 2552

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมและวิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมิน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการร่างโดยมีลำดับขั้นตอน

ดังนี้

1) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมิน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2) ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการ

3) สร้างแบบประเมินให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย

4) นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

5) ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

6) นำแบบประเมินไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7) นำผลจากการทดลองใช้ มาหาค่าความเที่ยง (Reliability) และปรับปรุงแบบประเมินให้มี

ประสิทธิภาพ

8) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

## 2.2 วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยสุ่มแจกแบบประเมินแก่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อเข้าใช้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ณ อาคารบรรณสาร (1) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งประกอบด้วย การวัดระดับความคาดหวัง 2 ระดับ คือ ระดับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (Desired Service Expectation) และระดับความเป็นจริงของบริการที่ได้รับ (Perception of Service Performance)

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

**3.1 ค่าร้อยละ** ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

**3.2 ค่าเฉลี่ย** ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของความคาดหวัง นำค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ลบ ด้วยค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริง มาแปลความโดยใช้ มาตรฐาน 5 ระดับ ในระดับที่ 5

ระดับ 5	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด

นำระดับความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง มาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ และรายด้านในแต่ละปัจจัยตามตัวแปร โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ และแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถ้อยแถลงดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / บริการที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด

**3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน** ใช้สำหรับการวิเคราะห์การกระจายของระดับความคาดหวัง

**3.4 การประเมินคุณภาพบริการ** โดยนำค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริง มาเป็นตัวตั้ง ลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง จะได้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการ ถ้าช่องว่างของคะแนนมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่กำลังศึกษาในปี การศึกษา 2553 ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตอนที่ 4 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะต่อการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปรากฏว่า แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน และมีความสมบูรณ์ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกทั้งหมด จากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืน ผู้ตอบเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.95 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 38.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก			จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนและสมบูรณ์		
	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละต่อประชากรทั้งหมด (คน)	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละต่อประชากรทั้งหมด (คน)
ปริญญาตรี	495	61.88	5.25	495	61.95	5.25
บัณฑิตศึกษา	305	38.12	21.60	304	38.05	21.53
รวม	800	100.00	26.85	799	100.00	26.78

ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน ปรากฏว่าเป็นนักศึกษานักวิชาวิทยาศาสตร์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 8.08) เทคโนโลยีสังคม จำนวน 65 คน (ร้อยละ 13.13) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 55 คน (ร้อยละ 11.11) วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 50.51) แพทยศาสตร์ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 11.11) และพยาบาลศาสตร์ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 6.06)

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 185 คน (ร้อยละ 37.37) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 171 คน (ร้อยละ 34.54) ชั้นปีที่ 4 จำนวน 109 คน (ร้อยละ 22.02) และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 จำนวน 30 คน (ร้อยละ 6.06) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชาและชั้นปี

สำนักวิชา / สาขาวิชา	รวม	ร้อยละ	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	สูงกว่าชั้นปีที่ 4
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	40	8.08	9	20	8	3
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	65	13.13	43	11	11	0
สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	55	11.11	7	14	31	3
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	250	50.51	66	101	59	24
สำนักวิชาแพทยศาสตร์	55	11.11	30	25	0	0
สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	30	6.06	30	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	495	100.00	185	171	109	30
ร้อยละ			37.37	34.54	22.02	6.06



ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน ปรากฏว่าเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 214 คน และปริญญาเอก จำนวน 90 คน

เมื่อจำแนกตามสำนักวิชา พบว่า เป็นนักศึกษาสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 21.38) เทคโนโลยีสังคม จำนวน 50 คน (ร้อยละ 16.45) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.12) และวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 46.05) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา และระดับการศึกษา

สำนักวิชา / สาขาวิชา	รวม	ร้อยละ	ปริญญาโท	ร้อยละ	ปริญญาเอก	ร้อยละ
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	65	21.38	28	13.08	37	41.11
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	50	16.45	37	17.29	13	14.44
สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	49	16.12	34	15.89	15	16.67
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	140	46.05	115	53.74	25	27.78
รวมทั้งสิ้น	304	100.00	214	100.00	90	100.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้ห้องสมุด พบว่า กลุ่มผู้ใช้ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่มีความถี่การใช้ห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 224 คน (ร้อยละ 45.25) จำนวน 126 คน (ร้อยละ 41.45) ตามลำดับ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา และความถี่การใช้ห้องสมุด

ความถี่การใช้ห้องสมุด	ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	224	45.25	126	41.45	350	43.80
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	162	32.73	116	38.16	278	34.79
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	63	12.73	35	11.51	98	12.27
อื่น ๆ	43	9.29	27	8.88	73	9.14
รวม	495	100.00	304	100.00	799	100.00

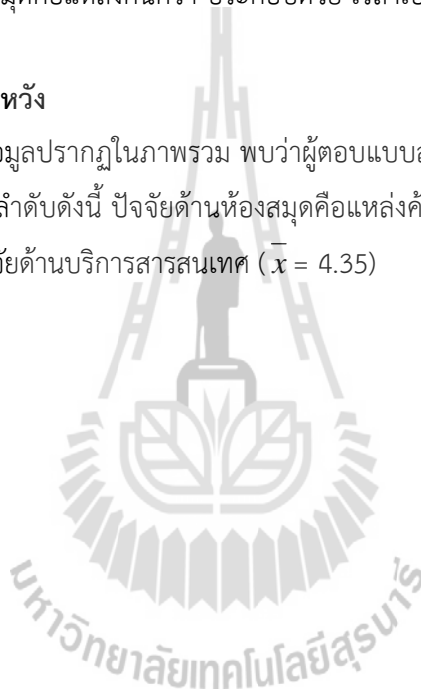
## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายละเอียดตอนนี้เป็นผลการจัดระดับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทั้งระดับบริการที่คาดหวังและระดับบริการที่ได้รับจริง โดยจำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความเชื่อมั่นการให้บริการ รวม 9 เรื่อง
2. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ รวม 12 เรื่อง
3. ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ประกอบด้วย เวลาเปิดบริการ อาคารสถานที่ รวม 9 เรื่อง

### 2.1 ระดับบริการที่คาดหวัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.50$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.43$ ) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.35$ )



### 2.1.1 ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ที่สอบถามมี 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง
- 2) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ
- 3) ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการตลอดเวลา
- 4) บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ
- 5) ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ
- 6) ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้
- 7) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน
- 8) ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 9) ผู้ให้บริการสอนการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.50$ ) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ และผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ ในระดับเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.39$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด โดยบริการสารสนเทศที่คาดหวังระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.56$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่  
คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล
1. ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง	4.20	0.81	มาก	4.46	0.68	มาก	4.30	0.77	มาก
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.29	0.83	มาก	4.56	0.67	มากที่สุด	4.39	0.78	มาก
3. ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถาม ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	4.18	0.87	มาก	4.47	0.69	มาก	4.29	0.82	มาก
4. บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.29	0.76	มาก	4.52	0.68	มากที่สุด	4.38	0.74	มาก
5. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.46	0.79	มาก	4.56	0.67	มากที่สุด	4.50	0.75	มาก
6. ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	4.29	0.83	มาก	4.53	0.66	มากที่สุด	4.39	0.78	มาก
7. ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน	4.36	0.80	มาก	4.56	0.66	มากที่สุด	4.44	0.76	มาก
8. ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.19	0.86	มาก	4.40	0.75	มาก	4.27	0.83	มาก
9. ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	4.12	0.91	มาก	4.42	0.77	มาก	4.23	0.87	มาก
ภาพรวม	4.27	0.83	มาก	4.50	0.69	มาก	4.35	0.79	มาก

### 2.1.2 ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอบถามมี 12 เรื่อง ได้แก่

- 1) มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ
- 2) มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ
- 3) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ
- 4) มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ
- 5) มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ
- 6) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ
- 7) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน
- 8) เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้
- 9) หนังสือ หรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรงกำหนด ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา แจ้งไว้
- 10) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ
- 11) ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก
- 12) มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.57$ ) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.56$ ) มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.48$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง ยกเว้น การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ และขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$  และ  $\bar{x} = 4.51$  ตามลำดับ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น เรื่องมีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ และมีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ ที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.48$  และ  $\bar{x} = 4.50$  ตามลำดับ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระดับบริการที่  
คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสนเทศ

ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
1. มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.37	0.82	มาก	4.55	0.74	มากที่สุด	4.44	0.79	มาก
2. มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	4.37	0.83	มาก	4.53	0.77	มากที่สุด	4.43	0.81	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ	4.34	0.80	มาก	4.52	0.73	มากที่สุด	4.41	0.77	มาก
4. มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ	4.23	0.88	มาก	4.48	0.83	มาก	4.33	0.87	มาก
5. มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	4.22	0.84	มาก	4.50	0.80	มาก	4.33	0.84	มาก
6. สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.30	0.81	มาก	4.53	0.72	มากที่สุด	4.39	0.78	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงค้นได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน	4.32	0.83	มาก	4.57	0.75	มากที่สุด	4.42	0.81	มาก
8. เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้	4.35	0.76	มาก	4.53	0.68	มากที่สุด	4.42	0.74	มาก
9. หนังสือ หรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรงกำหนดที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาแจ้งไว้	4.31	0.71	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.40	0.71	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
10. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ	4.53	0.68	มากที่สุด	4.62	0.64	มากที่สุด	4.56	0.67	มากที่สุด
11. ขั้นตอนการใช้บริการยืมบริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	4.51	0.66	มากที่สุด	4.67	0.59	มากที่สุด	4.57	0.64	มากที่สุด
12. มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ	4.42	0.73	มากที่สุด	4.57	0.67	มากที่สุด	4.48	0.71	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	0.78	มากที่สุด	4.55	0.72	มากที่สุด	4.43	0.76	มากที่สุด

### 2.1.3 ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ที่สอบถามมี 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม
- 2) มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ
- 3) แสงสว่างมีเพียงพอ
- 4) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า
- 5) คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน
- 6) เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ
- 7) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ
- 8) ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ
- 9) ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมากที่สุด คือแสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.57$ ) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.54$ ) มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.52$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง มีเพียงเรื่องแสงสว่างมีเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมีเรื่องที่คาดหวังระดับมากที่สุดเพียง 2 เรื่อง คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ และ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.50$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
ระดับบริการที่คาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่ง ค้นคว้า	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
1. ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิด บริการมีความเหมาะสม	4.42	0.78	มาก	4.60	0.67	มากที่สุด	4.49	0.74	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่าน เพียงพอ	4.47	0.73	มาก	4.59	0.72	มากที่สุด	4.52	0.73	มากที่สุด
3. แสงสว่างมีเพียงพอ	4.53	0.67	มากที่สุด	4.64	0.60	มากที่สุด	4.57	0.65	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมภายใน ห้องสมุดเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.48	0.70	มาก	4.63	0.62	มากที่สุด	4.54	0.67	มากที่สุด
5. คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ ขัดข้องเมื่อต้องการใช้ งาน	4.48	0.72	มาก	4.56	0.68	มากที่สุด	4.51	0.71	มากที่สุด
6. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มี ประสิทธิภาพ	4.44	0.70	มาก	4.58	0.68	มากที่สุด	4.49	0.70	มาก
7. จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4.48	0.71	มาก	4.50	0.74	มาก	4.49	0.72	มาก
8. ที่นั่งสำหรับการศึกษา ค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ	4.44	0.75	มาก	4.54	0.72	มากที่สุด	4.48	0.74	มาก
9. ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมี เพียงพอ	4.42	0.88	มาก	4.50	0.76	มาก	4.45	0.79	มาก
ภาพรวม	4.46	0.73	มาก	4.57	0.69	มากที่สุด	4.50	0.72	มาก

เมื่อพิจารณาตามบริการที่คาดหวัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังต่อบริการ ในระดับมากที่สุด มากที่สุด บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ แสงสว่างมีเพียงพอ และขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.57$ ) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมา คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktation ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.56$ ) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.54$ ) และมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.52$ ) ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย

ลำดับ	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ทรัพยากรสารสนเทศ	แสงสว่างมีเพียงพอ	4.57	มากที่สุด
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	4.57	มากที่สุด
3	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktation ฯลฯ	4.56	มากที่สุด
4	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.54	มากที่สุด
5	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	4.52	มากที่สุด
6	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน	4.51	มากที่สุด
7	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.50	มาก
8	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	4.49	มาก
9	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ช่วงเวลาในห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม	4.49	มาก
10	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4.49	มาก
11	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์ บริการ โทรศัพท์ E-mail	4.48	มาก
12	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ	4.48	มาก
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	4.45	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
14	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน	4.44	มาก
15	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.44	มาก
16	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	4.43	มาก
17	ทรัพยากรสารสนเทศ	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้	4.42	มาก
18	ทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่ต่าง ๆ	4.42	มาก
19	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ	4.41	มาก
20	ทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือหรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรงกำหนดที่ ศบส. แจ่มแจ้ง	4.40	มาก
21	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.39	มาก
22	ทรัพยากรสารสนเทศ	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.39	มาก
23	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	4.39	มาก
24	บริการสารสนเทศ	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.38	มาก
25	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	4.33	มาก
26	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ	4.33	มาก
27	บริการสารสนเทศ	ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง	4.30	มาก
28	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้บริการตลอดเวลา	4.29	มาก
29	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.27	มาก
30	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	4.23	มาก

## 2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.06$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.89$ ) และปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{x} = 3.88$ )

### 2.2.1 ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ที่สอบถามมี 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง
- 2) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ
- 3) ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการตลอดเวลา
- 4) บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ
- 5) ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ
- 6) ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้
- 7) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน
- 8) ผู้ให้บริการสารถหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 9) ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับบริการที่ได้รับจริงทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยมี 3 อันดับแรก ตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.41$ ) บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.11$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยบริการที่ได้รับจริงในระดับมากอันดับแรกเท่ากันระหว่างนักศึกษาปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.35$ ,  $\bar{x} = 4.50$  ตามลำดับ) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.06$ ) และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.03$ )

ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับบริการที่ได้รับจริง รองลงมา คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ( $\bar{x} = 4.35$ ) ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ ( $\bar{x} = 4.33$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
1. ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ ถูกต้อง	3.86	0.79	มาก	4.27	0.67	มาก	4.02	0.77	มาก
2. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความ ยินดีและเต็มใจ	3.93	0.88	มาก	4.35	0.76	มาก	4.09	0.86	มาก
3. ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถาม ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	3.87	0.91	มาก	4.25	0.77	มาก	4.01	0.88	มาก
4. บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.06	0.82	มาก	4.27	0.70	มาก	4.14	0.78	มาก
5. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.35	0.79	มาก	4.50	0.65	มาก	4.41	0.75	มาก
6. ผู้ให้บริการสามารถให้ความ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของ ผู้ใช้บริการได้	3.94	0.92	มาก	4.33	0.68	มาก	4.09	0.86	มาก
7. ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วย ความเท่าเทียมกัน	4.03	0.92	มาก	4.25	0.77	มาก	4.11	0.87	มาก
8. ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการ ใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.70	0.92	มาก	4.13	0.81	มาก	3.86	0.90	มาก
9. ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	3.70	0.99	มาก	4.12	0.80	มาก	3.85	0.94	มาก
ภาพรวม	3.94	0.88	มาก	4.27	0.73	มาก	4.06	0.85	มาก

### 2.2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอบถามมี 12 เรื่อง ได้แก่

- 1) มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ
- 2) มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ
- 3) มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ
- 4) มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ
- 5) มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ

- 6) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ
- 7) ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงสืบค้นได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน
- 8) เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้
- 9) หนังสือ หรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรงกำหนด ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา แจ้งไว้
- 10) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ
- 11) ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก
- 12) มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยมี 3 ลำดับแรกดังนี้ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.13$ ) และมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.05$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่าบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง และมี 3 อันดับสอดคล้องกับภาพรวมข้างต้น รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษาระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปลผล
1. มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.72	0.97	มาก	3.85	0.87	มาก	3.77	0.94	มาก

ปัจจัยด้านทรัพยากร สารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
2. มีหนังสือที่ตรงกับ ความต้องการ	3.68	0.97	มาก	3.67	0.89	มาก	3.68	0.94	มาก
3. มีทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับ ความต้องการ	3.74	0.91	มาก	3.80	0.82	มาก	3.76	0.88	มาก
4. มีวารสารฉบับพิมพ์ เพียงพอ	3.69	1.00	มาก	3.75	0.91	มาก	3.71	0.97	มาก
5. มีวารสารฉบับ อิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.64	0.90	มาก	3.78	0.89	มาก	3.70	0.90	มาก
6. สารสนเทศหรือข้อมูล ที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ	3.82	0.89	มาก	3.87	0.82	มาก	3.84	0.86	มาก
7. ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ สามารถเข้าถึงค้นได้ จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ ทำงาน	3.79	0.99	มาก	3.78	1.07	มาก	3.79	1.02	มาก
8. เว็บไซต์ของศูนย์บรรณ สารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่ง สารสนเทศที่ต้องการ ได้	3.93	0.87	มาก	4.00	0.79	มาก	3.96	0.84	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านทรัพยากร สารสนเทศ	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
9. หนังสือ หรือเอกสารที่ แจ้งความต้องการมา ตรงกำหนด ที่ศูนย์ บรรณสารและ สื่อการศึกษาแจ้งไว้	3.91	0.82	มาก	4.09	0.74	มาก	3.98	0.79	มาก
10. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ	4.14	0.83	มาก	4.11	0.86	มาก	4.13	0.84	มาก
11. ขั้นตอนการใช้บริการ ยืม บริการคืน การยืม ต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	4.23	0.86	มาก	4.42	0.69	มาก	4.31	0.81	มาก
12. มีช่องทางการขอรับ บริการหลายช่องทาง เช่นติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ	4.01	0.89	มาก	4.12	0.78	มาก	4.05	0.85	มาก
ภาพรวม	3.86	0.91	มาก	3.94	0.84	มาก	3.89	0.89	มาก



### 2.2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ที่สอบถามมี 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม
- 2) มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ
- 3) แสงสว่างมีเพียงพอ
- 4) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า
- 5) คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน
- 6) เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ
- 7) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ
- 8) ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพียงพอ
- 9) ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ

ผลปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ในทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยมี 3 อันดับแรก คือ แสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.22$ ) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.11$ ) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.01$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่าบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.48$ ) แสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.21$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.08$ ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับบริการที่ได้รับจริงต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ แสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.22$ ) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.19$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.14$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาระดับบริการที่  
ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่ง ค้นคว้า	นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			รวม		
	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล	$\bar{x}$	(S.D.)	แปล ผล
1. ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิด บริการมีความเหมาะสม	3.90	0.98	มาก	4.19	0.84	มาก	4.01	0.94	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่าน เพียงพอ	3.71	1.03	มาก	3.19	0.93	มาก	3.78	1.00	มาก
3. แสงสว่างมีเพียงพอ	4.21	0.86	มาก	4.22	0.81	มาก	4.22	0.84	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายใน ห้องสมุดเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.08	0.84	มาก	4.14	0.85	มาก	4.11	0.85	มาก
5. คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ ขัดข้องเมื่อต้องการใช้ งาน	3.83	0.94	มาก	3.92	0.90	มาก	3.87	0.93	มาก
6. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มี ประสิทธิภาพ	3.87	0.88	มาก	3.84	0.91	มาก	3.86	0.89	มาก
7. จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.83	0.98	มาก	3.85	0.86	มาก	3.83	0.93	มาก
8. ที่นั่งสำหรับการศึกษา ค้นคว้าเดียวมีเพียงพอ	3.66	1.03	มาก	3.71	0.97	มาก	3.68	1.01	มาก
9. ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมี เพียงพอ	4.48	1.12	มาก	3.64	1.08	มาก	3.54	1.11	มาก
ภาพรวม	3.84	0.96	มาก	3.94	0.91	มาก	3.88	0.94	มาก

เมื่อพิจารณาตามบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจริง ในระดับมากทุก ๆ เรื่อง บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง 3 อันดับแรก คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.41$ ) ในปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ รองลงมา คือ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) ในปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ แสงสว่างมีเพียงพอ ในปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.22$ ) และบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ในปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย

ลำดับ	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.41	มาก
2	ทรัพยากรสารสนเทศ	ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	4.31	มาก
3	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	แสงสว่างมีเพียงพอ	4.22	มาก
4	บริการสารสนเทศ	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ	4.14	มาก
5	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary ฯลฯ	4.13	มาก
6	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน	4.11	มาก
7	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.11	มาก
8	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	4.09	มาก
9	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจ	4.09	มาก
10	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์ บริการ โทรศัพท์ E-mail	4.05	มาก
11	บริการสารสนเทศ	ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง	4.02	มาก
12	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถาม ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	4.01	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
13	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม	4.01	มาก
14	ทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือหรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรงกำหนดที่ ศบส. แจ้งไว้	3.98	มาก
15	ทรัพยากรสารสนเทศ	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้	3.96	มาก
16	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน	3.87	มาก
17	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	3.86	มาก
18	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.86	มาก
19	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	3.85	มาก
20	ทรัพยากรสารสนเทศ	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.84	มาก
21	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.83	มาก
22	ทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงค้นได้จากสถานที่ต่าง ๆ	3.79	มาก
23	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	3.78	มาก
24	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.77	มาก
25	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ	3.76	มาก
26	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ	3.71	มาก
27	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.70	มาก
28	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	3.68	มาก
29	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ	3.68	มาก
30	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	3.54	มาก

### ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+TM ในการประเมินคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จากปัจจัยกำหนดคุณภาพ 3 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ
- 2) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

#### 3.1 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงมีค่าเป็นลบทุกบริการ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดีแต่ยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่น ๆ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+TM ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (-0.41) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (-0.38) และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน (-0.32) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	บริการที่คาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง (PER-DE)
		$\bar{x}$	(S.D.)	$\bar{x}$	(S.D.)	
1.	ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.27	0.83	3.86	0.90	-0.41
2.	ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	4.23	0.87	3.85	0.94	-0.38
3.	ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน	4.44	0.76	4.11	0.87	-0.32
4.	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.39	0.78	4.09	0.86	-0.30
5.	ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	4.39	0.78	4.09	0.86	-0.30
6.	ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง	4.30	0.77	4.02	0.77	-0.28
7.	ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้บริการตลอดเวลา	4.29	0.82	4.01	0.88	-0.28
8.	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.38	0.73	4.14	0.78	-0.24
9.	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	4.50	0.74	4.41	0.75	-0.09
	ภาพรวม	4.35	0.79	4.06	0.85	-0.29

### 3.2 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกด้าน นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่น ๆ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+TM ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) รองลงมาตามลำดับคือมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (-0.67) และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ (-0.65) รายละเอียดดังตารางที่ 4.14



ตารางที่ 4.14 ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากร  
สารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	บริการที่ คาดหวัง		บริการที่ ได้รับจริง		ช่องว่าง
		$\bar{x}$	(S.D.)	$\bar{x}$	(S.D.)	
1.	มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	4.43	0.81	3.68	0.94	-0.75
2.	มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.44	0.79	3.77	0.94	-0.67
3.	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับ ความต้องการ	4.41	0.77	3.76	0.88	-0.65
4.	มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	4.33	0.84	3.70	0.90	-0.63
5.	ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้า สืบค้นได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน	4.42	0.81	3.79	1.02	-0.63
6.	มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ	4.33	0.87	3.71	0.97	-0.62
7.	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ	4.39	0.78	3.84	0.86	-0.55
8.	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการได้	4.42	0.74	3.96	0.84	-0.47
9.	หนังสือ หรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมาตรง กำหนด ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาแจ้งไว้	4.40	0.71	3.98	0.79	-0.43
10.	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ	4.56	0.67	4.13	0.84	-0.43
11.	มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทางเช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ	4.48	0.71	4.05	0.85	-0.42
12.	ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	4.57	0.64	4.31	0.81	-0.26
	ภาพรวม	4.43	0.76	3.89	0.89	-0.54



### 3.3 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้ามี่ค่าเป็นลบทุกเรื่อง นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาตามลำดับคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ (-0.73) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ลำดับ	รายการ	บริการที่คาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
		$\bar{x}$	(S.D.)	$\bar{x}$	(S.D.)	
1.	ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	4.45	0.79	3.54	1.11	-0.91
2.	ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ	4.48	0.74	3.68	1.01	-0.80
3.	มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	4.52	0.73	3.78	1.00	-0.73
4.	คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน	4.51	0.71	3.87	0.93	-0.65
5.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4.49	0.72	3.83	0.93	-0.65
6.	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	4.49	0.70	3.86	0.89	-0.63
7.	ช่วงเวลาในห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม	4.49	0.74	4.01	0.94	-0.48
8.	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.54	0.67	4.11	0.85	-0.43
9.	แสงสว่างมีเพียงพอ	4.57	0.65	4.22	0.84	-0.35
	ภาพรวม	4.50	0.72	3.88	0.94	-0.63
	ภาพรวมทุกด้าน	4.43	0.76	3.94	0.89	-0.49

### 3.4 การประเมินคุณภาพบริการเรียงลำดับตามช่องว่าง

ผลการประเมินคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ (-0.09) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ (-0.24) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ส่งผลให้แก่ผู้ใช้ได้ใกล้เคียงกับความคาดหวัง หากได้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการก็จะถึงระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังหรือต้องการมากยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน ช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) แสดงว่าห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากยังมีช่วงห่างกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้มาก รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย เรียงลำดับเป็นรายข้อตามค่าเฉลี่ย

ลำดับความต่างของช่องว่าง	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	SUG
1	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ	-0.91
2	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ	-0.80
3	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	-0.75
4	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ	-0.73
5	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	-0.67
6	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	-0.65
7	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ไม่ขัดข้องเมื่อต้องการใช้งาน	-0.65
8	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ	-0.65
9	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	-0.63
10	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	-0.63
11	ทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่ต่าง ๆ	-0.63
12	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ	-0.62

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ลำดับความ ต่างของ ช่องว่าง	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	SUG
13	ทรัพยากรสารสนเทศ	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	-0.55
14	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม	-0.48
15	ทรัพยากรสารสนเทศ	เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา สามารถบอกแหล่ง สารสนเทศที่ต้องการได้	-0.47
16	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary ฯลฯ	-0.43
17	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	-0.43
18	ทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือหรือเอกสารที่แจ้งความต้องการมา ตรงกำหนดที่ ศบส. แจ้งไว้	-0.43
19	ทรัพยากรสารสนเทศ	มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ E-mail	-0.42
20	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	-0.41
21	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ	-0.38
22	ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	แสงสว่างมีเพียงพอ	-0.35
23	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่า เทียมกัน	-0.32
24	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและ เต็มใจ	-0.30
25	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาของผู้ใช้บริการได้	-0.30
26	บริการสารสนเทศ	ได้รับข้อมูล คำตอบ หรือบริการที่ถูกต้อง	-0.28

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ลำดับความ ต่างของ ช่องว่าง	ปัจจัย/ด้าน	รายการ	SUG
27	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการ ตลอดเวลา	-0.28
28	ทรัพยากรสารสนเทศ	ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืม ต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก	-0.26
29	บริการสารสนเทศ	บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ	-0.24
30	บริการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ	-0.09

### 3.5 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัย

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยบริการสารสนเทศ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ในขณะที่งานวิจัยของ เกวลี จันทร๊ะมา (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ LibQUAL+TM ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัยมีค่าเป็นลบทุกเรื่อง โดยปัจจัยที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ห้องศึกษาค้นคว้า กลุ่มมีไม่เพียงพอ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีไม่เพียงพอ จำนวนที่นั่งมีไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ขาดช่องเมื่อต้องการใช้งาน รองลงมาคือ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ ในเรื่องมีหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ มีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงกับความต้องการ และปัจจัยที่มีช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ปัจจัยบริการสารสนเทศ ในเรื่อง ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เป็นทางการ และอย่างเป็นทางการ ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ ในขณะที่พบว่า ช่องว่างที่แคบที่สุดคือ การเข้าถึงสารสนเทศ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ช่องว่างของการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย

ลำดับ	รายการ	บริการที่คาดหวัง		บริการที่ได้รับจริง		ช่องว่าง
		$\bar{x}$	(S.D.)	$\bar{x}$	(S.D.)	
1.	ปัจจัยบริการสารสนเทศ	4.35	0.79	4.06	0.85	-0.29
2.	ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ	4.43	0.76	3.89	0.89	-0.54
3.	ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	4.50	0.72	3.88	0.94	-0.62
	ภาพรวมทุกด้าน	4.43	0.76	3.94	0.89	-0.48

#### ตอนที่ 4 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะต่อการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

จากการสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแต่ละคนระบุว่าเมื่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ผู้ใช้ประทับใจ ไม่ประทับใจ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่จะให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาปรับปรุงรายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะ	เรื่องที่ประทับใจ	เรื่องที่ไม่ประทับใจ	ข้อเสนอแนะ
บริการสารสนเทศ	80	26	4
ทรัพยากรสารสนเทศ	-	79	3
ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า	8	32	12

#### 4.1 เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจ

เมื่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

##### 4.1.1 บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 80 คน)

ผู้ให้บริการอภัยาศยดี สุภาพ 57 คน

มีการให้บริการที่ประทับใจ 16 คน

มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ 7 คน

##### 4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ - คน) ไม่มี

##### 4.1.3 ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (จำนวนผู้ตอบ 2 คน)

เวลาเปิดบริการ 2 คน

## 4.2 เรื่องที่ผู้ตอบไม่ประทับใจ

เมื่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เรื่องที่ผู้ตอบประทับใจมากที่สุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

### 4.2.1 บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 26 คน)

ไม่เต็มใจให้บริการ (หน้าบึ้ง ดู ไม่ยิ้ม)	19 คน
ข้อผิดพลาดด้านการให้บริการ เช่น การยืม การคืน	5 คน
ไม่แจ้งผลการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทราบ	2 คน

### 4.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 79 คน)

วารสารและหนังสือมีจำนวนน้อยไม่ตรงกับความต้องการ	58 คน
หนังสือบนชั้นวางไม่ตรงตามตำแหน่ง พบในฐานข้อมูล แต่หาตัวเล่มไม่พบบนชั้น	12 คน
หนังสือเก่าไม่ทันสมัย	3 คน
วารสารเก่าไม่ทันสมัย	2 คน
อยากได้วารสารเก่าแต่ห้องสมุดไม่มีและ Download ไม่ได้	2 คน
ผลการสืบค้นหนังสือไม่ตรงกับคำค้น	1 คน
ควรให้นักศึกษาเลือกหนังสือ วารสาร เข้าห้องสมุด	1 คน

### 4.2.3 ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (จำนวนผู้ตอบ 32 คน)

ที่นั่งไม่พอ	8 คน
แอร์เย็นเกินไป	8 คน
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย	6 คน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้าและมีปัญหาบ่อย	4 คน
VPN (Virtual Private Network) ล่าช้า	4 คน
ห้องบริการทำงานกลุ่มไม่เพียงพอ	1 คน
ปลั๊กไฟฟ้าเพื่อบริการไม่พอ	1 คน

## 4.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เมื่อใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เรื่องที่ผู้ตอบมีข้อเสนอแนะ จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

### 4.3.1 บริการสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 4 คน)

ควรตักเตือนผู้ใช้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบห้องสมุด	4 คน
--	------

### 4.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบ 3 คน)

ควรให้บริการ Download ข้อสอบภายนอกศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	3 คน
ได้	

## 4.3.3 แหล่งค้นคว้า (จำนวนผู้ตอบ 12 คน)

ควรขยายเวลาให้บริการ	10 คน
มีบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ	1 คน
หน้าเว็บไซต์ควรมี 2 ภาษา	1 คน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งมีคำถามปิดเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริการสารสนเทศ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีข้อคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ บุคลากร สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ เก็บข้อมูลโดยใช้สเกล 5 ระดับ และมีคำถามปลายเปิด 3 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบบอกถึงข้อเสนอแนะอื่น ในด้านบริการสารสนเทศ ด้านหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศและด้านผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและนำมาใช้ได้ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน การรวบรวมข้อมูลทำโดยการแจกแบบสอบถามเมื่อนักศึกษามาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา แบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาแพทยศาสตร์ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ (250 65 55 55 40 30 คนตามลำดับ) ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทมากกว่าระดับปริญญาเอก (214 คน และ 91 คน ตามลำดับ)

##### 1.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ผลการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเรื่องใหญ่ ๆ ทั้ง 3 เรื่อง พบว่า

ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{X} = 3.88$ ) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อบริการที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่ง



ค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.50$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.43$ ) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.35$ ) เมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าความคาดหวังต่อการบริการ

### 1.2.1 ระดับบริการที่คาดหวัง

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริการสารสนเทศ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

#### 1.2.1.1 ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านบริการสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.50$ ) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ และผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.50$ )

ระดับบริการที่คาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านบริการสารสนเทศ มีความแตกต่างกัน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด โดยบริการสารสนเทศที่คาดหวังระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{x} = 4.56$ )

#### 1.2.1.2 ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 12 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่คาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.57$ ) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.56$ ) มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.48$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ยกเว้น การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ และขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก อยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$  และ  $\bar{x} = 4.51$  ตามลำดับ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่อง มีวารสารฉบับพิมพ์เพียงพอ และมีวารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ ที่มีความคาดหวังในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.48, 4.50$  ตามลำดับ)

### 1.2.1.3 ระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่คาดหวังของผู้ใช้ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ระดับมากที่สุด คือแสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.57$ ) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.54$ ) มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.52$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเรื่อง มีเพียงเรื่องแสงสว่างมีเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมีเรื่องที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ และห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.50$ )

### 1.2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริง

ระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ( $\bar{x} = 4.06$ ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.89$ ) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ( $\bar{x} = 3.88$ )

#### 1.2.2.1 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านบริการสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านบริการสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี 3 อันดับแรกตามลำดับดังนี้ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.41$ ) บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.11$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาได้รับจริงอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยบริการที่ได้รับจริงในระดับมากที่สุดอันดับแรกเท่ากัน คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\bar{x} = 4.35$ ,  $\bar{x} = 4.50$  ตามลำดับ) รองลงมา คือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.06$ ) และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.03$ )

#### 1.2.2.2 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 12 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมี 3 ลำดับแรกตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการใช้บริการยืม บริการคืน การยืมต่อ ฯลฯ ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, SUT WiFi, Quicktionary, iPod, eBookReader ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.13$ ) และมีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ โทรศัพท์ eMail ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.05$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยมี 3 อันดับแรก สอดคล้องกับภาพรวมข้างต้น

#### 1.2.2.3 ระดับบริการที่ได้รับจริงด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าที่สอบถามในรายละเอียดทั้งหมด 9 เรื่อง ปรากฏว่าผู้ใช้ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยมี 3 อันดับแรก คือ แสงสว่าง มีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.22$ ) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.11$ ) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.01$ )

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา พบว่า บริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับจริงในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.48$ ) แสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.21$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.08$ ) ในขณะที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีระดับบริการที่ได้รับจริง ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ แสงสว่างมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.22$ ) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.19$ ) และสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.14$ )

### 1.3 การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

การประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จากปัจจัยกำหนดคุณภาพ 3 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ
- 2) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

#### 1.3.1 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยบริการสารสนเทศ พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของบริการสารสนเทศ มีค่าเป็นลบทุกบริการ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการสาธิตหรือแนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (-0.41) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (-0.38) และผู้ให้บริการให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน (-0.32)

### 1.3.2 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเป็นลบทุกบริการ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) รองลงมาตามลำดับคือมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (-0.67) และมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ (-0.65)

### 1.3.3 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

ผลการประเมินคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงของห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้ามีค่าเป็นลบทุกเรื่อง นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง ผู้ใช้บริการได้รับบริการต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าช่องว่างทุกเรื่องมีค่าเป็นลบ โดยเรื่องที่มีค่าเป็นลบสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาตามลำดับคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ (-0.73)

### 1.3.4 การประเมินคุณภาพบริการเรียงลำดับตามช่องว่าง

ผลการประเมินคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ (-0.09) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ (-0.24) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ส่งผลมากที่สุดให้แก่ผู้ใช้ได้ใกล้เคียงกับความคาดหวัง หากได้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการก็จะถึงระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังหรือต้องการมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) แสดงว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีความจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากยังมีช่องว่างกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้มาก

### 1.3.5 การประเมินคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัย

ผลการประเมินคุณภาพบริการในภาพรวมจำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยบริการสารสนเทศ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามปัจจัยมีค่าเป็นลบทุกเรื่อง โดยปัจจัยที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมาคือ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยที่มีช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ปัจจัยบริการสารสนเทศ

#### 1.4 เรื่องที่ประทับใจ ไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะต่อการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เรื่องที่ผู้ตอบตอบด้วยคำถามปลายเปิดว่ามีความประทับใจและความไม่ประทับใจตลอดจนข้อเสนอแนะ จัดได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

อันดับที่	เรื่องที่ประทับใจ	เรื่องที่ไม่ประทับใจ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
1	ผู้ให้บริการอภัยภัยดี สุภาพ	วารสารและหนังสือมีจำนวนน้อยไม่ตรงกับความต้องการ	ควรขยายเวลาให้บริการ
2	มีบริการที่ประทับใจ	ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ (หน้าบึ้ง ดู ไม่ยิ้ม)	ควรตกแต่งผู้ให้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบห้องสมุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำการให้บริการ	หนังสือบนชั้นวางไม่ตรงตามตำแหน่ง พบในฐานข้อมูลแต่หาตัวเล่มไม่พบบนชั้น	ควรให้บริการ Download ข้อสอบ จากภายนอกศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้

เมื่อนำอันดับที่ของเรื่องที่ประทับใจและไม่ประทับใจ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ มาเปรียบเทียบกับ เรื่องที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรนำมาพิจารณาให้ความสำคัญในการดำเนินการต่อไป ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศ บริการสารสนเทศ

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ผลการวิจัยสำหรับการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่า ช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ (-0.09) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ (-0.24) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความรู้สึกที่มีต่อบริการสารสนเทศในเรื่องเหล่านี้ส่งผลให้แก่ผู้ใช้ได้ใกล้เคียงกับความคาดหวัง หากได้พัฒนาหรือปรับปรุงการบริการก็จะถึงระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังหรือต้องการมากยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน ช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ (-0.91) รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ (-0.80) และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ (-0.75) แสดงว่าห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากยังมีช่องห่างกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้มาก

#### 2.1.1 ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า

การเพิ่มจำนวนห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มให้เพียงพอ รองลงมาตามลำดับคือเพิ่มที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวให้เพียงพอ และให้มีจำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยการใช้ภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงมีความต้องการที่นั่งอ่านทั้งในลักษณะกลุ่มและเดี่ยวที่มีความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ การศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการศึกษาที่

อยู่ในช่วงเวลาที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เปิดบริการ ณ อาคารบรรณสาร (1) จึงอาจมีผลที่พบในการศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ และที่นึ่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวไม่เพียงพอ ซึ่ง ณ ปัจจุบันศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้เพิ่มพื้นที่การให้บริการโดยเปิดให้บริการอาคารบรรณสาร (2) การขยายพื้นที่การให้บริการ ณ อาคารบรรณสาร (2) นี้มีห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยว จำนวน 32 ห้อง และห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 8 ห้อง รวมทั้ง มีที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้นอีกด้วย

### 2.1.2 ด้านหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ

หนังสือ หรือทรัพยากรสารสนเทศ เป็นความสำคัญพื้นฐานอันดับแรกที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพราะผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความจำเป็นต้องใช้หนังสือเพื่อประกอบการเรียน การวิจัย ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาหนังสือให้ตรงกับความต้องการ และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ เช่น การจัดซื้อหนังสือเพิ่มเติม หรือการพัฒนาและแสวงหาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหรือศูนย์บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ หรือฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดร่วมกันที่รวดเร็ว กำหนดค่าบริการที่เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการดังกล่าว เนื่องจากได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ทันเวลา สอดคล้องและตรงกับความต้องการ รวมทั้ง ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมต่อการใช้งาน และให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่บ้าน หอพัก หรือที่ทำงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อันจะเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้คุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

### 2.1.3 ด้านบริการสารสนเทศ

ด้วยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงควรมีการฝึกอบรมแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน และผู้ให้บริการอภัยภัยดี สุภาพ

## 2.2 แนวทางการวิจัยในอนาคต

การวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีดังนี้

2.2.1 ควรมีการศึกษาบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ และต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา

2.2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2.2.3 ควรมีการศึกษาการใช้พื้นที่การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ

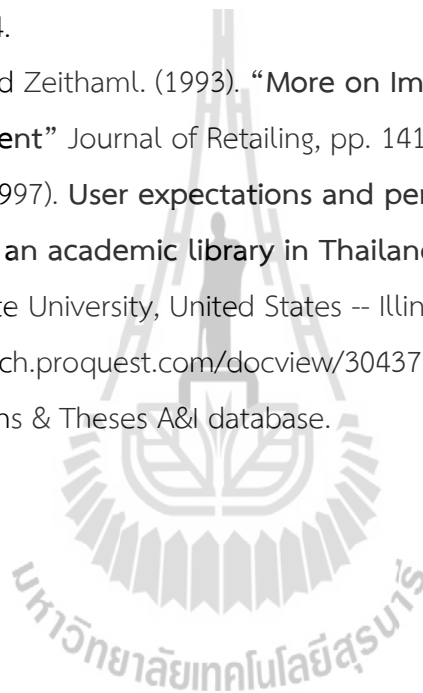
## รายการอ้างอิง

- กนก สุขมณี และอภิรดี เกล็ดมณี. (2549). “การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด จาก SERVQUAL สู่ LibQUAL+™”. โดมทัศน์. 26, 2 (ก.ค. – ธ.ค.): 58-67.
- เกวลี จันทร์ดีมา. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษา ห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ. (2546). “การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”. วารสารห้องสมุด. 47 (4): 21-45.
- นฤมล พุกษ์ศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ" ใน ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2549). "ความต้องการสารสนเทศ" ใน การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8 หน้า 252-257 นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. (2543). การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ. (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคนอื่น ๆ. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548). "รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ" ใน **ชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ** หน่วยที่ 1-3 หน้า 33-65 นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2548) "ผู้ใช้สารสนเทศ" ใน **ชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น** หน่วยที่ 6-10 หน้า 119-150 นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2548). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 5 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Association of Research Libraries. (2004). **Library Users Assess Service Quality with LibQUAL+TM and e-QUAL**. [Online] Available: <http://www.arl.org/bm~doc/libqual-3.pdf>
- Chong, Calvin P. C. (2006). **Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College**. Trinity Evangelical Divinity School Ph.D., Trinity Evangelical Divinity School, United States -- Illinois. [Online] Available: <http://search.proquest.com/docview/304937931?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Davis, MaShana and Kyrillidou, Martha. (2009). **LibQUAL+ Charting Library service Quality**. Washington, D.C. : Association of Research Libraries.
- Hebert, Francoise. (1993). **The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada**. University of Toronto (Canada) Ph.D., University of Toronto (Canada), Canada. [Online] Available: <http://search.proquest.com/docview/304082408?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.



- Lin, Shao-Chen. (2006). **Perceptions of United States academic library services of first-year graduate students from Taiwan: A photo-elicitation study.** The University of Wisconsin - Madison Ph.D., The University of Wisconsin - Madison, United States -- Wisconsin. [Online] Available: <http://search.proquest.com/docview/304976505?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- O' Neill, M. (2003). **"The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures"** Journal of Educational Administration, 41, 310-324.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1993). **"More on Improving Service Quality Measurement"** Journal of Retailing, pp. 141-147.
- Srisa-Ard, Surithong. (1997). **User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand.** Illinois State University Ph.D., Illinois State University, United States -- Illinois. [Online]. Available: <http://search.proquest.com/docview/304371729?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.





## แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยศึกษาจากความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีข้อคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ บุคลากร สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

คณะผู้วิจัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากนักศึกษาได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

### คำอธิบายศัพท์

**ความคาดหวังต่อบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา** หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ

**ความเป็นจริงของการได้รับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา** หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับจากสภาพความเป็นจริง โดยการสัมผัส มองเห็น รู้สึก

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่คอยอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ ตอบถาม หรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง พนักงาน อาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

**ตอนที่ 1**  
**ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความหรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

	สำหรับผู้วิจัย
<b>1. ท่านเป็นนักศึกษาระดับ</b>	
<input type="checkbox"/> 1) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 2) ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาเอก	[   ]
[   ] ชั้นปีที่ 2   [   ] ชั้นปีที่ 3   [   ] ชั้นปีที่ 4   [   ] ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	[   ]
<b>2. ท่านสังกัด</b>	[   ]
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาแพทยศาสตร์	
<input type="checkbox"/> สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	
<b>3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด</b>	
[   ] 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์                      [   ] 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	[   ]
[   ] มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์   [   ] อื่น ๆ.....	





ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
ด้านบริการสารสนเทศ

ด้านหนังสือ หรือทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านผู้ให้บริการ

\*\*ขอขอบคุณที่ท่านตอบแบบสอบถาม และโปรดส่งคืน ณ เคาน์เตอร์บริการ อาคารบรรณสาร ชั้น 2\*\*







## ประวัติผู้วิจัย

### 1. นางสุภารักษ์ เมินกระโทก (หัวหน้าโครงการวิจัย)

Mrs. Suparak Mernkratok

ระดับการศึกษา: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

ประสบการณ์ในการทำงาน: 2536 – ปัจจุบัน บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มทส.

#### ประสบการณ์ในการวิจัย:

ประภาวดี สืบสนธิ์ และคณะ. (2547). รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศ. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ลัดดา โกรติ และสุภารักษ์ เมินกระโทก. (2547). รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องการใช้ Internet ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของคณาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ (2551). รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สถานที่ติดต่อ: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
โทรศัพท์ 0 4422 3088 โทรสาร 0 4422 3060

## 2. นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี (ผู้ร่วมวิจัย)

Miss. Churairat Wisaidee

ระดับการศึกษา: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)

### ประสบการณ์ด้านการวิจัย:

#### ดำเนินการแล้วเสร็จ

- 1) ศักยภาพและความพร้อมของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดอีสานใต้ (ผู้ร่วมวิจัย – ทุนวิจัย สกว.)
- 2) ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาและอาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตมหาวิทาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รุ่นปีการศึกษา 2547 (ผู้ร่วมวิจัย – ทุนวิจัยสถาบัน มทส.)
- 3) ธรรมชาติการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครนครราชสีมา (ผู้ร่วมวิจัย – ทุนวิจัย สสส.)

#### สถานที่ติดต่อ:

ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
โทรศัพท์ 0 4422 4053 โทรสาร 0 4422 4050

## 3. นายสังวาลย์ ตุกพิมาย (ผู้ร่วมวิจัย)

Mr. Sungwarn Tookpimai

ระดับการศึกษา: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

### ประสบการณ์ในการทำงาน :

26 พฤษภาคม 2552 – 3 ตุลาคม 2554 บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

20 มีนาคม 2543 – 25 พฤษภาคม 2552 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1 เมษายน 2540 – 19 มีนาคม 2543 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ศูนย์บริการการศึกษานอก-โรงเรียน อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

#### สถานที่ติดต่อ:

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
โทรศัพท์ 0 4422 3075 โทรสาร 0 4422 3075