

การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยรังสิต



นางนฤมล พุกกะศิลป์

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

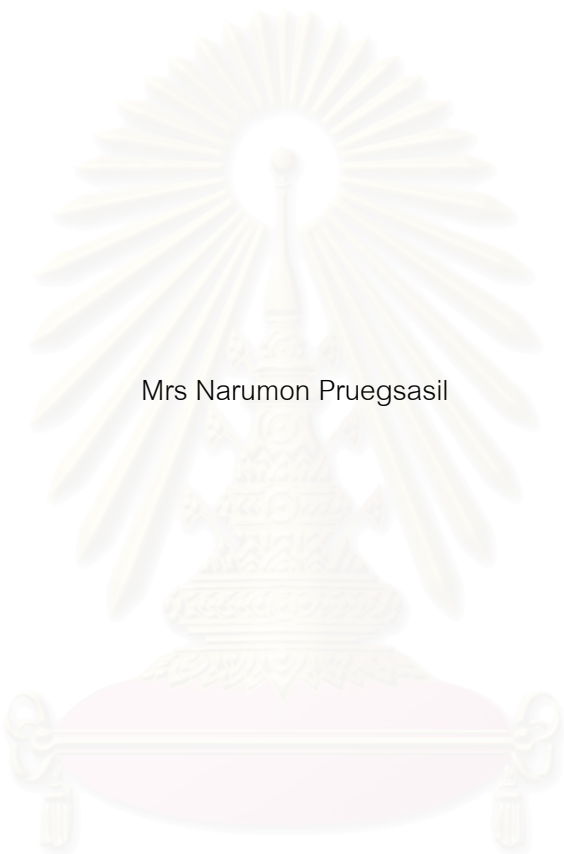
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5534-1

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY IN RANGSIT UNIVERSITY LIBRARY
AND INFORMATION CENTER



Mrs Narumon Pruegsasil

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN 974-17-5534-1

นฤมล พุกษศิลา : การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัย
รังสิต . (AN EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY IN RANGSIT UNIVERSITY LIBRARY
AND INFORMATION CENTER) อ. ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณพิมล กุลบุญ. 216 หน้า
ISBN 974-17-5534-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การ
ประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อ
คุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก
โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์
และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้
แก่ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่า
เฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะ
ทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากทั้ง 5 ด้าน และ
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทและนัก
ศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับปานกลาง โดยนักศึกษา
ระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงระดับปานกลาง 1 ด้าน
ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม พบว่าอยู่ใน
ระดับมาก

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าแตกต่าง
กัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับบริการจริง พบ
ว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ 1) อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สาร
สนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน 2)คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษา
ระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน และ 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง สามารถสรุปได้ว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่
กำหนดไว้ 1 ข้อ คือ ข้อ 2 ส่วนสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้มี
ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน 4 ด้าน และข้อ 3 พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ
ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนิติ.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4380132722 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE
 KEY WORD: LIBRARY SERVICE / QUALITY SERVICE / RANGSIT UNIVERSITY
 NARUMON PRUEGSASIL : AN EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY
 IN RANGSIT UNIVERSITY LIBRARY AND INFORMATION CENTER.
 THESIS ADVISOR : ASST.PROF.PANPIMON KOONLABOON 216 p.
 ISBN 974-17-5534-1.

The objective of this research was to study an evaluation of library service quality in Rangsit University Library and Information Center on the level of expectation and level of service received by using 5 evaluating criteria, which were the effect of service, reliability, tangibility, information access, and library as place, and to study the user satisfaction towards the quality of the service as a whole. The population of the study was lecturers, Master's students, and Bachelor's students.

The research result showed that all 3 groups of users had high expectation on all the 5 criteria of service, with the same highest average for reliability and library as place. When considering each group, the result showed that the highest average expectation of lecturers and Master's students was library as place, while that of Bachelor's students was on reliability.

As for the service received, it was found that users received actual service on 4 criteria of which the highest average was on reliability and medium level on 1 criterion, which was service tangibility. When considering each group, it was found that lecturers received actual service in a high level on all 5 criteria of which the highest average was on reliability. Master's and Bachelor's students received actual service on 2 levels which were high and medium level. Master's students received actual service in the medium level on 2 criteria, which were information access and service tangibility, while Bachelor's students received actual service in medium level on 1 criterion, which was service tangibility. The user satisfaction towards the quality of the service as a whole was in the high level.

The average difference of user expectation for all 3 groups of users was on 4 criteria while 1 criterion had no difference, which was tangibility. The average difference of the service received was on all criteria.

From the 3 hypothesis given – which were 1) There is no difference in the library service quality expectation of lecturers, Master's students, and Bachelor's students on 5 criteria; 2) There is a difference in all the 5 criteria of service quality received by lecturers, Master's students, and Bachelor's students; and 3) Users have medium level of satisfaction towards the quality of the library service as a whole – it can be concluded that the research result was in accordance to 1 hypothesis, which was hypothesis number 2. As for hypothesis number 1, the majority of the result was not in accordance to the hypothesis because users have different library service quality expectation on 4 criteria. Finally, the result was not in accordance to hypothesis number 3 because users have high level of satisfaction towards the quality of the library service as a whole.

Department Library Science
 Field of study Library and Information Science
 Academic year 2003

Student's signature.....
 Advisor's signature.....
 Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลือ ของผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนมพิมล กุลบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และกำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่งตลอดจนช่วงเวลาการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยงศรี พัฒนกิจจำรูญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ ลวนานนท์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรังสิต ที่ได้ให้ทุนการศึกษาพร้อมอนุญาตให้ลาศึกษาได้ในบางเวลา อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ดร.อุทัย ทุติยโพธิ และผู้อำนวยการคนปัจจุบัน ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ ที่ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และน้อง ๆ ในแผนกบริการ แหม่ม ต้อม ซี อ้วน ดำ อิว อ้อม และอร ที่เสียสละร่วมมือกันทำงานอย่างแข็งขันในขณะที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ และคอยให้กำลังใจช่วยเหลือตลอดมา รวมทั้งเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกคน และ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย และขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ทุนบางส่วนสำหรับทำวิจัยในครั้งนี้

ทำยนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และพี่น้องทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ โดยเฉพาะคุณสำเร็จ พฤกษ์ศิลป์ ที่ช่วยเหลือทั้งกำลังกาย และกำลังใจเคียงข้างตลอดมา และ ด.ช ภรณ์ยู พฤกษ์ศิลป์ (น้องภู) ที่เป็นกำลังใจอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ปรัชรศน์วรรณกรรม	
2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	10
2.3 การประเมินคุณภาพบริการ.....	13
2.4 การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด.....	15
2.5 สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.....	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
4.2 ตอนที่ 2 คุณภาพบริการห้องสมุด.....	52
4.3 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวม.....	99
5. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล.....	111
5.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	136
5.3 ข้อเสนอแนะและประยุกต์ผลงานวิจัย.....	137
5.4 แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	139
รายการอ้างอิง.....	140
บรรณานุกรม.....	144
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก.....	147
ภาคผนวก ข.....	160
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	216

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทและคณะที่สังกัด.....	37
2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและคณะที่สังกัด.....	45
3. ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ.....	47
4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ.....	49
5. บริการของสำนักหอสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ.....	51
6. คุณภาพบริการห้องสมุดตามเกณฑ์ 5 ด้าน ตามระดับความคาดหวังและที่ได้รับจริง....	56
7. คุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ ตามระดับความคาดหวังและที่ได้รับจริง.....	62
8. คุณภาพบริการห้องสมุดด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามระดับความคาดหวัง และที่ได้รับจริง.....	70
9. คุณภาพบริการห้องสมุดด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และที่ได้รับจริง.....	78
10. คุณภาพบริการห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามระดับความคาดหวัง และที่ได้รับจริง.....	89
11. คุณภาพบริการห้องสมุดด้านความสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามระดับความคาดหวัง และที่ได้รับจริง.....	97
12. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ 5 ด้าน.....	100
13. ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข.....	105

สารบัญญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
1. ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพ.....	11
2. องค์ประกอบของการประเมินคุณภาพบริการตามเกณฑ์ 10 ด้าน.....	18
3. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ SERVQUAL ตามเกณฑ์เดิมและเกณฑ์ใหม่.....	20
4. เกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเครื่องมือ LibQUAL.....	23



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพ มีบทบาทอย่างมากในวงการการศึกษาของไทย ในระยะ 4-5 ปี ที่ผ่านมา โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนต้องใช้ความพยายามอย่างสูง เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพในทุกๆ ด้าน ให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล และเพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้มีประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา : 2544)

ในการประกันคุณภาพการศึกษานั้นการกำหนดให้มีระบบและกลไก ในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ ซึ่งจะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานตามองค์ประกอบ 9 ประการ ของทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา : 2544) และดัชนีบ่งชี้ตัวหนึ่งที่มีการกล่าวถึงก็คือ ห้องสมุดที่อยู่ในองค์ประกอบที่ 2 เรื่องการเรียนการสอน ภายใต้องค์ประกอบย่อยข้อ 2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน ดังนั้นห้องสมุดเองก็ต้องถูกตรวจสอบหรือประเมินในเรื่องของคุณภาพด้วย ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ที่กล่าวว่าไว้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา : 2544)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จัดได้ว่าเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่จัดตั้งขึ้นในแต่ละสถาบัน โดยมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนถึงส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา : 2544) จากหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ ห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้ดังที่กล่าว การที่ห้องสมุดจะทราบได้ว่าหน่วยงานของตนสามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้ใช้ได้มากนักน้อยเพียงไร และอยู่ในระดับใด ห้องสมุดจำเป็นต้องทำการศึกษาหา คำตอบ ซึ่งวิธีการศึกษาวิธีหนึ่งที่นิยมใช้ คือ การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

คุณภาพของบริการ คือ การจัดบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับความสามารถของบริการในการสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ : 2539) คุณภาพบริการจึง เป็นความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อบริการนั้น ๆ อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของ ห้องสมุดในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการประเมิน คุณภาพของห้องสมุด (Twigg : 1994) สำหรับการประเมินคุณภาพของบริการจะพิจารณาจาก ความสัมพันธ์ของบริการกับผู้ใช้ ความพร้อมและความสามารถของผู้ใช้ในการใช้บริการ ประสิทธิภาพของบริการ ซึ่งการวัดในเชิงคุณภาพค่อนข้างพิจารณาได้ยาก แต่อาจวัดได้ในเรื่อง ของความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ความรวดเร็ว ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของ สารนิเทศที่นำส่ง ความสมบูรณ์ของสารนิเทศ ความยืดหยุ่นของบริการ และความง่ายต่อ การเข้าถึง (Schwuchow :1990 อ้างถึงใน พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์ : 2536) การวัดหรือ ประเมินคุณภาพบริการ ไม่เพียงแต่วัดที่ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ กับคุณค่าที่เกิดขึ้น แก่ผู้ใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลผลิตของบริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ และการส่ง มอบบริการด้วย (Rust and Oliver : 1994)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่ามี ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศได้มีการทำวิจัยในเรื่องนี้ โดยมีการนำ รูปแบบของเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่พัฒนาโดย Berry, Parasuraman และ Zeithml (1990) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางการตลาด ที่รู้จักในนาม SERVQUAL มา ใช้วัดคุณภาพบริการห้องสมุด เช่น ในงานวิจัยของ White (1998) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจใน คุณภาพบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Virginia และงานวิจัยของ พรวิฑูร โค้วคชาภรณ์ (2543) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการสารนิเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย โดยงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องดังกล่าว ประเมินเปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างความคาดหวังในระดับต่ำสุดที่ผู้ใช้มีต่อบริการต่าง ๆ กับการได้รับการปฏิบัติจริง จากบริการนั้น โดยใช้เกณฑ์ในการประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้ (Empathy)

ต่อมาในปีช่วงปี ค.ศ 1999-2000 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries หรือ ARL) ได้สนับสนุนทุนวิจัยให้ Cook, Heath และ Thompson จาก มหาวิทยาลัย Texas A&M ประเทศสหรัฐอเมริกา พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด

ขึ้นใช้โดยเฉพาะ เนื่องจากการวิจัยคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้เครื่องมือวัด SERVQUAL ที่ผ่านมาก เกณฑ์ทั้ง 5 ด้านที่ใช้ ไม่สามารถนำมาประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ครบถ้วน ตามลักษณะของห้องสมุด การพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพห้องสมุดดังกล่าว ได้พัฒนาปรับปรุง จาก SERVQUAL และปรับเกณฑ์ให้เหมาะสมกับงานของห้องสมุด โดยเรียกว่า LibQUAL (Cook, Heath and Thompson : 2001) และยังคงพัฒนาปรับปรุงมาจนถึงปัจจุบันและจะ พัฒนาต่อไปจนเป็นที่พอใจ (Kyrillidou and Hipps : 2001) ในปี ค.ศ 2001 Cook , Heath และ Thompson ได้เสนอแนะเกณฑ์ที่ใช้ในเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด 6 ด้าน คือ ด้านผลของบริการ (Affect of Service) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Library as place) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Ease of Access) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ (Comprehensive Collections) และด้านการพึ่งพาตนเองของผู้ใช้ (Self-reliance)

การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้เครื่องมือวัดทั้ง SERVQUAL และ LibQUAL นั้น เหมาะที่จะใช้ประเมินคุณภาพบริการกับห้องสมุดแห่งหนึ่งแห่งใดโดยเฉพาะ เนื่องจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในบริการของห้องสมุดสถาบัน แห่งนั้น ๆ จึงไม่เหมาะสมที่จะนำไปวัดเปรียบเทียบกับบริการของห้องสมุดแห่งอื่น เพราะไม่ได้ เป็นเครื่องมือที่ดัดแปลงมาเพื่อการวัดกิจกรรมที่มีการจัดการดำเนินงานที่แตกต่างกัน และยังเป็น ประโยชน์สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องการจะพัฒนาการดำเนินงานบริการสำหรับการ เริ่มต้นในเรื่องของคุณภาพบริการ (Nitecki : 1996) เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้และ สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพให้ตอบสนองตามที่ผู้ใช้คาดหวัง

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต มีนโยบายในการให้บริการทาง วิชาการแก่ผู้ใช้ของมหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพทางการศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพ ทางการสอน งานค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยรังสิต : 2544) อาคารของสำนัก หอสมุดฯ เป็นอาคารเอกเทศแบ่งเนื้อที่ใช้สอยออกเป็น 6 ชั้น ทำให้สามารถดำเนินการให้บริการ และปฏิบัติงานในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ คือหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่อง ตลอดจนวัสดุทัศนวัสดุ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ปัจจุบันสำนัก หอสมุดฯ มีทรัพยากรสารสนเทศแบ่งออกได้เป็น จำนวนหนังสือประมาณ 90,000 เล่ม จำนวน วารสารและจุลสารประมาณ 1,000 ชื่อเรื่อง จำนวนสื่อทัศนประมาณ 7,000 รายการ มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการประมาณวันละ 900-1000 คน และมีจำนวนบรรณารักษ์ทั้งหมด 14 อัตรา การแบ่งส่วนงานภายในสำนักหอสมุดฯ นั้น ในการปรับโครงสร้างใหม่เมื่อปี พ.ศ 2545 มีการแบ่งงานออกเป็น 3 แผนก และ 1 สำนักงาน คือ แผนกพัฒนา แผนกเทคนิค แผนกบริการ และสำนักงานเลขานุการ (มหาวิทยาลัยรังสิต, สำนักหอสมุด : 2546)

นับตั้งแต่สำนักหอสมุดฯ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ 2532 ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และจัดให้มีบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และจากจำนวนระยะเวลาตั้งแต่ก่อตั้งมาจนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุดฯ ยังไม่เคยมีการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด มีเพียงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ทำให้ได้รับทราบถึงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งจากการสำรวจของแผนกบริการพบว่าผู้ใช้ยังไม่พึงพอใจต่อบริการบางด้าน ผู้ให้บริการ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และ กฎระเบียบต่าง ๆ นอกจากนี้สำนักหอสมุดฯ เองก็ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดการใช้งบประมาณอย่างประหยัดทำให้ไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้เพียงพอกับความต้องการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่พอเพียงกับจำนวนผู้เข้าใช้ ประกอบกับมหาวิทยาลัยรังสิตได้มีการจัดทำ การประกันคุณภาพภายในสถาบันขึ้น และสำนักหอสมุดฯ ได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยให้ ดำเนินการจัดทำการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดฯ จึงได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปลายปี 2543 เป็นต้นมา

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต จึงมีความสนใจที่จะทำการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม โดยนำเกณฑ์วัดของ SERVQUAL และ LibQUAL มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดฯ และจะทำการ ประเมินด้วยเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจะ ประเมินกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี การ ประเมินคุณภาพบริการแต่ละด้านจะศึกษาเปรียบเทียบ 2 ส่วน คือ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ ต่อคุณภาพบริการ และระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ผลที่ได้จากการประเมินสามารถ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด และการอบรมพัฒนาศูนย์ ผู้ให้บริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต และเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผนพัฒนาดำเนินงานและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่าง เหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม

สมมุติฐาน

1. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน
2. คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ประจำ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งเป็นสมาชิกของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศทุกคน จากการสำรวจจำนวนสมาชิกของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ ในปีการศึกษา 2545 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 10,362 คน แบ่งเป็น อาจารย์ประจำ 578 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9,301 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 483 คน

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,362 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (sample random sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) กำหนดค่าที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทั้งนี้การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะแบ่งพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างต่ำสุด จำนวน 5 คน ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 391 คน และกลุ่มอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท 297 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 166 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 131 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 688 คน

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. ตัวแปรอิสระ สถานภาพของผู้ใช้ ได้แก่

- อาจารย์
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- นักศึกษาระดับปริญญาโท

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 คุณภาพบริการ ตามเกณฑ์ 5 ด้าน

- ด้านผู้ให้บริการ
- ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
- ความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ
- ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
- ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงาน การสัมมนา วิทยานิพนธ์ ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ คณะที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด และบริการที่เคยใช้
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดจำแนกตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละข้อคำถามจะประเมินทั้งระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม บริการที่ห้องสมุดควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะ
3. ทดสอบแบบสอบถาม โดยทดสอบกับผู้ให้บริการของสำนักหอสมุดฯ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 10 คน นักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 10 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 10 คน
4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามคณะ และตามจำนวนที่กำหนด คือ อาจารย์จำนวน 166 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 131 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 391 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 688 คน

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า F-test ประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC + และในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Sheffe)
6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เป็นแนวทาง

1. ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด และการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
2. สำหรับผู้บริหาร รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานในการวางแผนการดำเนินงานและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้อย่างเหมาะสม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

ในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ การประเมินคุณภาพบริการ การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพบริการ

คำว่า “คุณภาพบริการ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

พิรุณ รัตนวนิช (2543) สรุปถึงคุณภาพบริการว่า หมายถึงการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกัน และเป็นงานบริการที่มีลักษณะ ดังนี้คือ

- ผู้รับบริการได้รับบริการ ตามที่คาดหวัง
- ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง
- สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

Zeithaml และคณะ (1990) ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความคาดหวัง หรือ ความต้องการของลูกค้าในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

Bitner และ Hubbert (1994) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึงการสร้างความรู้สึกรหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กร และบริการต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศ หรือมีคุณภาพต่ำ

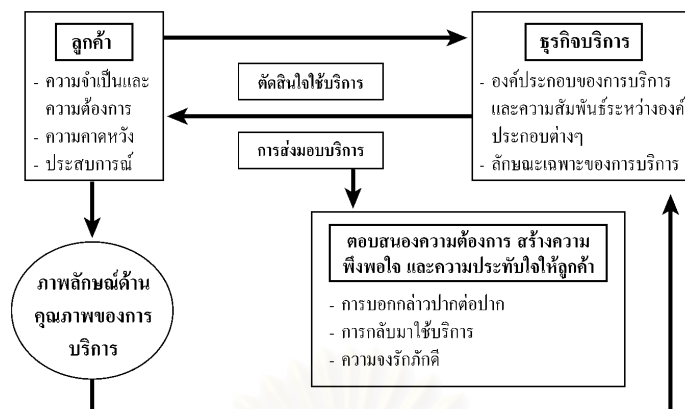
กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ปัจจุบัน “คุณภาพบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการบริการ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการ หรือเป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตต่อไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการ ประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ปิยะพรพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544)

- ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อเกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กร
- ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ
- ราคา
- มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้
- การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ
- ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพในการบริการ ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปาก และกลับมาใช้บริการอีก ด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพ

ทิมา ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. "คุณภาพบริการ." *วารสารวิทยาการจัดการ* 19,1 (2544) : 64.

การที่หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ จะทำให้คุณภาพบริการเกิดขึ้น ต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาถึงตัวของผู้ใช้บริการ ทราบว่าต้องการอะไร เป็นคนกลุ่มใด จะได้จัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น ๆ ได้ตรงต่อความต้องการ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง เมื่อผู้ใช้ได้รับบริการตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น และเมื่อเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้ใช้ก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ

สำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการ มีดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2546)

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

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

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองของผู้ให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมิน เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจ หรือต้องพิจารณาว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วย การเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอย่าง” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสินใจ (Van House, Weil and McClure : 1990 อ้างถึงใน พิมพ์วิภาไพฑูริย์, 2535) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการเพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน (Weiss : 1982) การประเมินคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ : 2539) โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการ จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ

การประเมินคุณภาพบริการ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย : 2544)

1. เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ และการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ ข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
2. เพื่อการกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของบริการควรทำทั้งระบบตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อการให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอใจและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ให้รอ และอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตามที่ได้รับจริงของบริการ คุณภาพที่อยู่ในระดับสูงได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3. เพื่อการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ โดยการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งได้

4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่อกำหนด อธิบาย และการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่า ผู้ให้บริการที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ และด้านความเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

สำหรับการประเมินคุณภาพบริการ ควรประเมินทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ จะพิจารณาว่าในช่วงเวลานั้น ๆ และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการนั้น ๆ ได้ก่อให้เกิดปัจจัยนำออกอย่างประหยัดคุ้มค่าเพียงใด โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นเชิงปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน จึงเป็นการมองดูผลที่เกิดขึ้นจากภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงาน หรือเป็นการวัดที่มองไปที่ผลภายนอก ซึ่งสามารถสนองต่อความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระยะยาว

การประเมินคุณภาพที่ดี ต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน บริการให้ดีขึ้น การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การวางแผนกำลังคน การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ นำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการ มาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุงพัฒนางาน และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด

การประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดได้ทำมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยแต่เดิมห้องสมุดประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้ โดยวัดผลจากการนับจำนวน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมากและมีจำนวนกิจกรรมสูง ย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดได้ ในปัจจุบันการนับจำนวนลักษณะทางกายภาพต่างๆ ของห้องสมุด เช่น จำนวนหนังสือที่มีให้บริการ จำนวนหนังสือที่มีผู้ยืม หรือจำนวนผู้เข้าใช้ เป็นต้น ไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ห้องสมุดต่างๆ ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น บริการฐานข้อมูลรายการออนไลน์ บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและได้รับข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้มากขึ้น ทั้งทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด และภายนอกห้องสมุด รวมทั้งสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพห้องสมุดจึงทำมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประเมินคุณภาพของบริการควบคู่ไปด้วย (Nitecki : 2003) และการประเมินจะทำทั้งกระบวนการในการให้บริการ และผลของการบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน (Chapman และ Ragsdale : 2002)

Crawford (2000) กล่าวว่า ห้องสมุดควรประเมินคุณภาพบริการด้วยเหตุผลสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาการบริการของห้องสมุด ให้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด
2. เพื่อกำหนดความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และสามารถจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ดังกล่าว
3. เพื่อนำข้อมูลจากการประเมิน มาใช้ในการพิจารณาค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน เช่น พิจารณาว่าควรลดหรือเพิ่มงบประมาณ เป็นต้น
4. เพื่อให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยนำผลจากผู้ใช้มาวิเคราะห์ และหาวิธีแก้ไข

ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด สิ่งที่น่ามาใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคูณภาพ ได้แก่ ทรัพยากรสารนิเทศ องค์กร และ การส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งในองค์ประกอบดังกล่าว สามารถจำแนกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม จะประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้านเป็นหลัก คือ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านความน่าเชื่อถือ (Assurance) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) (Hernon and Nitecki : 1999)

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด นอกจากเครื่องมือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งสร้างขึ้นใช้เองแล้ว ยังมีเครื่องมือที่เป็นที่รู้จักและใช้กันแพร่หลาย ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ในห้องสมุดแต่ละแห่ง ได้แก่ SERVQUAL และ LibQUAL ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด ในปี ค.ศ.1985 (Cook, 2001) ผู้ที่วิจัยและสร้างเครื่องมือในการประเมินนี้ ได้แก่ Berry, Parasuraman และ Zeithamal โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เครื่องมือ SERVQUAL ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการ ต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล การศึกษา ห้องสมุด และอื่น ๆ ในครั้งแรกได้มีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ (Zeithamal, Parasuraman and Berry, 1990)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในกาให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้ อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการ แสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติ ผู้อื่น มีความจริงใจและมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์

6. ความน่าเชื่อถือ (Credability) คือ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

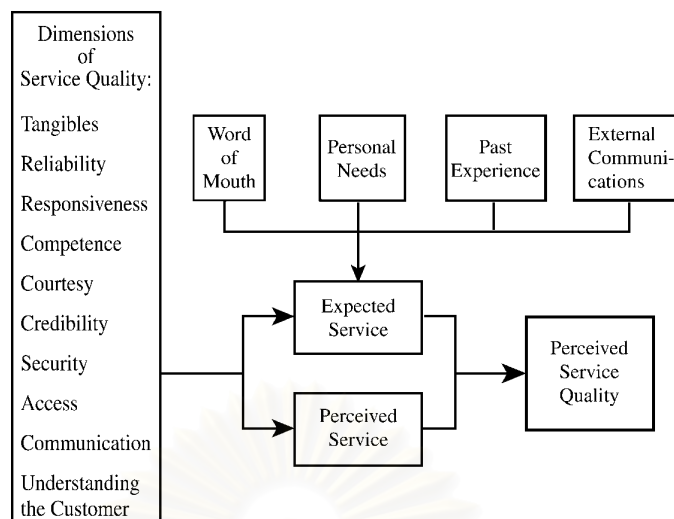
7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัย ปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้ บริการ โดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) คือ ความพยายาม ค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน ดังกล่าว สามารถวัดช่องว่าง ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้กับการได้รับบริการที่ส่งมอบ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการอาจ มาจากการบอกกล่าวปากต่อปาก จากความต้องการของแต่ละบุคคล จากประสบการณ์ที่ผ่านมา หรือจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการประเมินคุณภาพจากความคาดหวังและบริการที่ได้รับตาม เกณฑ์ที่กำหนด จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของบริการว่าอยู่ในระดับใด และควรมีการปรับปรุง พัฒนาอย่างไร ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 องค์ประกอบของการประเมินคุณภาพบริการตามเกณฑ์ 10 ด้าน

ที่มา Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. *Delivering Quality Service*. New York : Free Press, 1990.

ในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมคือ Parasuraman, Zeithamal และ Berry ได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต (Zeithamal, Parasuraman, and Berry, 1990) ซึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ในครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Nitecki, 2003)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพ ที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และ วัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความ

สม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ผู้มีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่เป็นเกณฑ์เดิมที่ยังคงใช้เหมือนกัน มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ ได้มีการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า ดังภาพประกอบที่ 3

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	SERVQUAL Dimensions				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence					
Courtesy					
Credibility					
Security					
Access					
Communication					
Understanding the Customer					

ภาพประกอบที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ SERVQUAL ตามเกณฑ์เดิมและเกณฑ์ใหม่

ที่มา Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. *Delivering Quality Service*.

New York : Free Press, 1990.

เครื่องมือ SERVQUAL ที่พัฒนาปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 22 ข้อ ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยคำถามแต่ละข้อจะวัดทั้งระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของการได้รับบริการตามจริง และแต่ละข้อจะประเมินค่า 7 ระดับ (ระดับ 1 – 7) ข้อมูลที่ได้จะนำมาหาค่าความแตกต่างของคะแนนความคาดหวังกับคะแนนบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความแตกต่างของคะแนนจะสามารถบอกระดับของคุณภาพบริการได้ว่าเป็นอย่างไร ผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป (Nitecki, 2003)

ในปี ค.ศ 1999 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ร่วมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้แก่ Cook, Health และ Thompson ได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นอีกชุดหนึ่ง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะเรียกว่า LibQUAL ซึ่งโครงการดังกล่าวยังคงพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน การจัดทำเครื่องมือ LibQUAL ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL เนื่องจากองค์ประกอบในเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ครบถ้วน และไม่ครอบคลุมถึง

สภาพแวดล้อมของห้องสมุด (Cook, Health and Thompson, 2001) สำหรับเครื่องมือ LibQUAL ได้มีการทดสอบและทำวิจัยเพื่อหาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยทดลองกับห้องสมุดหลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา โดยนำแนวคิดเดิมของเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ คือการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการ ซึ่งการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL นี้มีจุดประสงค์ดังนี้ คือ (Blixrud and Julia, 2003)

1. เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ
2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
3. เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพของห้องสมุด
4. เพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด

ในการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL ทีมผู้วิจัยได้วิเคราะห์และทดสอบเกณฑ์ ในการประเมินหลายครั้ง ดังนี้

เกณฑ์ที่ทดสอบในปี ค.ศ. 2000 ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ (Affect of service) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านสถานที่ (Library as place) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Physical collection) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to collection) สำหรับด้านผลของการให้บริการได้รวมเกณฑ์ 3 ด้าน ของเครื่องมือ SERVQUAL เข้าด้วยกัน คือ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Cook, Heath and Thompson : 2001) ส่วนข้อคำถามได้ใช้ข้อคำถามจากเครื่องมือ SERVQUAL จำนวน 22 ข้อ และเพิ่มเติมคำถามที่เกี่ยวข้องกับบริการของห้องสมุดโดยเฉพาะอีก 19 ข้อ รวมเป็นข้อคำถามทั้งสิ้น 41 ข้อ

ในปี ค.ศ. 2001 ได้มีการปรับข้อคำถามเพิ่มเป็น 56 ข้อ ภายใต้ องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการพึ่งพาตนเอง และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และในปี ค.ศ. 2002 ได้ปรับลดคำถามลงเหลือ 25 ข้อ ภายใต้องค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ (Blixrud and Julia : 2003)

1. ด้านผลของการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความน่าไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้ มีคำถามจำนวน 9 ข้อ

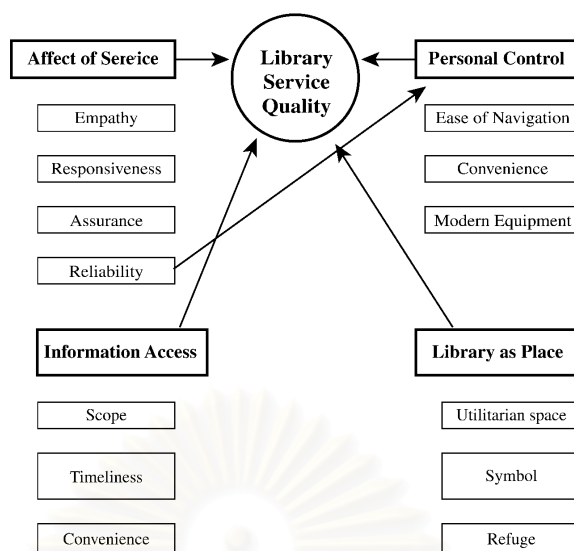
ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการเข้าใจถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหา ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ บุคคล วัสดุสื่อสาร จำนวนชั่วโมงให้บริการ เสียง ความปลอดภัย อุณหภูมิ ที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ สถานที่สามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวกและเหมาะแก่การค้นคว้า มีความเงียบสงบและเป็นส่วนตัว สถานที่มีการตกแต่งเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้ และมีการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อม

3. ด้านการสืบค้น ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดได้ง่าย ความสะดวกในการใช้ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ คือ มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งให้หาข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเอง วิธีการสืบค้นข้อมูลง่ายแก่การค้นหาได้ด้วยตนเอง การจัดทำข้อมูลง่ายแก่การเข้าถึง มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้โดยสะดวก

4. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการสืบค้น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสะดวกในการค้นหา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ มีวารสารครบถ้วนสมบูรณ์ มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบเอกสารในการยืมระหว่างห้องสมุด มีทรัพยากรที่หลากหลายสาขาวิชา มีการอำนวยความสะดวกในชั่วโมงเร่งด่วน มีทรัพยากรที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ครบถ้วนสมบูรณ์ (ดังภาพประกอบที่ 4)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพประกอบที่ 4 เกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยเครื่องมือ LibQUAL

ที่มา Lincoln, Yvonna S. " Insights into library services and users from qualitative research " .
Library and Information Science Research. 24(2002) : 7

จากแนวคิดของการใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL และ LibQUAL ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่สำคัญของเครื่องมือทั้งสองชุด มาปรับใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารนิเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยเกณฑ์ที่นำมาใช้ประเมิน มี 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิตได้เริ่มวางโครงการตั้งห้องสมุดเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2528 พร้อมกับการเตรียมจัดตั้งมหาวิทยาลัย ในปลายเดือนตุลาคม 2528 ได้เริ่มจัดหาบุคลากร วัสดุ และครุภัณฑ์ เพื่อดำเนินการโดยใช้ตึกอำนวยการชั้น 6 ของโรงพยาบาลพญาไท 1 เป็นที่ทำการชั่วคราว เมื่อมหาวิทยาลัย เปิดดำเนินการที่รังสิต ถนนพหลโยธิน เมืองเอก ปทุมธานี ห้องสมุดได้ย้ายมาเปิดบริการที่อาคารประสิทธิ์รัตนเป็นการชั่วคราว เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2529 และในวันที่ 25 มีนาคม 2530 ได้ย้ายมาดำเนินการที่อาคารประสิทธิ์พัฒนา ซึ่งได้ใช้เป็น ที่ทำการชั่วคราวเช่นเดียวกัน มีสถานที่ทำการ 4 ห้อง คือ ห้องอ่านหนังสือ ห้องอ่านวารสาร ห้องสื่อโสตทัศน และห้องทำงาน มีเนื้อที่รวมประมาณ 1,500 ตารางเมตร และในปีเดียวกันนั้น มหาวิทยาลัยรังสิตได้ยกฐานะของห้องสมุด เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ โดยใช้ชื่อว่า สำนักหอสมุด และบรรจุผู้มีวุฒิปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ในปี พ.ศ. 2532 สำนักหอสมุดจึงมีอาคารที่ทำการเป็นเอกเทศดังเช่นที่เห็นในปัจจุบัน และได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ (Rangsit University Library and Information Center) ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2538

สำหรับรายละเอียดของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ ได้แก่ อาคารหอสมุด บุคลากร โครงสร้างการบริหาร ทรัพยากรสารสนเทศ บริการ เวลาเปิดทำการ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ (สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2546)

อาคารหอสมุด

อาคารหอสมุดมีเนื้อที่ที่ใช้สอยทั้งหมดประมาณ 8,000 ตารางเมตร จัดแบ่งเนื้อที่ ออกเป็น 6 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 ประกอบด้วยห้องปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ห้องประชุมขนาด 200 คน ซึ่งปัจจุบันใช้เป็นห้องเรียนรวม ห้องทบทวนการศึกษา (study room) ขนาด 150 คน 1 ห้อง

ชั้นที่ 2 ด้านทิศตะวันออก เป็นห้องปฏิบัติงานของแผนกบริหาร และแผนกเทคนิค ด้านทิศตะวันตกเป็นห้องให้บริการสื่อโสตทัศนและอินเทอร์เน็ต

ชั้นที่ 3 ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ หนังสืออ้างอิง ส่วนการให้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และ บริการการสืบค้นข้อมูล

ชั้นที่ 4 ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ชั้นที่ 5 ห้องอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์

ชั้นที่ 6 ห้องหนังสือสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ และโครงการหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ห้องบริการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และปริญญาานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

บุคลากร มีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ได้แก่

ผู้อำนวยการ	1	คน
รองผู้อำนวยการ	1	คน
บรรณารักษ์หัวหน้าแผนก	3	คน
บรรณารักษ์ผู้ช่วย	10	คน
เจ้าหน้าที่	11	คน

โครงสร้างการบริหารงาน

สำนักหอสมุดฯ มีการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 1 สำนักงาน และ 3 แผนก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ รับผิดชอบงานเอกสารสารบรรณ หนังสือส่งภายในและภายนอก งานข้อมูลบุคลากรและจัดทำสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงาน การจัดทำสรุปแผนงบประมาณประจำปีและประเมินผล ดูแลการเบิก-จ่ายเงิน บัญชีรายรับและรายจ่าย รวมถึงดูแลควบคุมการใช้พัสดุ อาคารสถานที่ และการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

2. แผนกพัฒนา รับผิดชอบงานส่งเสริมและพัฒนา งานจดหมายเหตุและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

งานส่งเสริมและพัฒนา รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากร และวิชาการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำนักหอสมุดออกสู่สาธารณชน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดทำและ

เผยแพร่รายงานประจำปี ประสานงานการฝึกงานของนักศึกษาบรรณารักษศาสตร์จากสถาบัน การศึกษาต่างๆ และการผลิตวารสารรังสิตสารสนเทศราย 6 เดือน

งานจดหมายเหตุ รับผิดชอบในการรวบรวม ประเมินคุณค่า วิเคราะห์ จัดเก็บ เอกสารจดหมายเหตุ และจัดทำเครื่องมือช่วยค้น เผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ดูแลและให้บริการเอกสาร และหนังสือเกี่ยวกับพระราชประวัติของราชวงศ์ และหนังสือพระราช นิพนธ์ และรวบรวมจัดเก็บ จัดแสดงของที่ระลึกต่างๆ ในพิพิธภัณฑ์ของที่ระลึก

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการวางแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุด ร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการดูแลและบำรุงรักษาระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ ดูแลการทดลองใช้และทดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่ จัดทำและดูแลโฮมเพจของ สำนักหอสมุด และการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักหอสมุด

3. แผนกเทคนิค รับผิดชอบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานจัดหมวดหมู่ และลงรายการ ดังนี้

งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภท ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตรวจรับ ลงทะเบียน จัดทำสถิติทรัพยากรสารสนเทศ ดูแลปรับปรุงข้อมูลวารสารในโครงการ Journal Link แจกผลการจัดหา ติดตามทวงถาม จัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากร สารสนเทศ เก็บสถิติ และการจำหน่ายออก

งานจัดหมวดหมู่และลงรายการ รับผิดชอบในการจัดหมวดหมู่และลง รายการหนังสือ สื่อโสตทัศน์ จัดทำดรรชนีวารสาร ฐานข้อมูลหนังสือและสื่อโสตทัศน์ เตรียม ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อบริการ และเผยแพร่รายชื่อหนังสือใหม่

4. แผนกบริการ รับผิดชอบ งานบริการยืม-คืน งานบริการทรัพยากรสาร สนเทศ งานบริการการอ่าน และงานห้องสมุดสาขา

งานบริการยืม - คืน รับผิดชอบในการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆแก่ผู้ใช้ ให้บริการจองหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการแสดงหนังสือใหม่และวาร สารใหม่ จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น จัดเตรียมหนังสือที่ชำรุดเพื่อส่งซ่อม และจัดเตรียม วารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม

งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบในการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องแก่อาจารย์ และนักวิจัย บริการ

ยืมระหว่างห้องสมุด บริการแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายการออนไลน์ (OPAC) บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ปฐมนิเทศและสอนวิธีการใช้ห้องสมุด

งานบริการการอ่าน รับผิดชอบในการให้บริการหนังสือ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน วารสาร หนังสือพิมพ์ และจุลสาร จัดทำกฤตภาค หนังสือพิมพ์และเครื่องมือช่วยค้น ให้คำแนะนำการใช้และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดนิทรรศการ ดูแลตรวจทางเข้า-ออก และเก็บสถิติผู้เข้าใช้สำนักหอสมุด

งานห้องสมุดสาขา รับผิดชอบห้องสมุดศูนย์ศึกษาฐานเศรษฐกิจและห้องสมุดศูนย์ศึกษาสาขาอื่น ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการประเภทอื่น ๆ

ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดฯ ปัจจุบันประกอบด้วย

หนังสือวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์	จำนวน	90,000	เล่ม
วารสารและจุลสาร	จำนวน	1,000	ชื่อเรื่อง
หนังสือพิมพ์	จำนวน	16	ฉบับ
สื่อโสตทัศนต่าง ๆ	จำนวน	7,000	รายการ

ระบบการจัดหมวดหมู่

สำนักหอสมุดฯ ใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือผสมกัน 2 ระบบ คือ ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (ระบบ LC) สำหรับจัดหมวดหมู่หนังสือในสาขาทั่วไป ตั้งแต่หมวด A- หมวด Z และระบบห้องสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (ระบบ NLM) สำหรับจัดหมวดหมู่หนังสือทางการแพทย์ ตั้งแต่หมวด QA-QZ และ หมวด W – WZ

บริการของห้องสมุด

1. บริการยืม-คืน โดยกำหนดให้อาจารย์สามารถยืมหนังสือได้ 10 เล่ม ต่อเดือน นักศึกษาระดับปริญญาโทยืมหนังสือได้ 5 เล่ม ต่อ 2 สัปดาห์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีและเจ้าหน้าที่ยืมหนังสือได้ 3 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์ หากเลยกำหนดส่งจะเสียค่าปรับวันละ 10 บาทต่อ 1 เล่ม

2. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนแจ้งความจำนงขอให้ทางสำนักหอสมุด นำมาจัดแยกไว้ต่างหากจากหนังสือทั่วไปเพื่อให้นักศึกษาที่เรียนในรายวิชานั้น ๆ ได้ใช้หนังสือโดยทั่วถึง ซึ่งจะมีการกำหนดระยะเวลาให้ยืมได้ 1 วัน

3. บริการจองหนังสือ เป็นบริการให้ผู้ใช้แจ้งความจำนงขอจองหนังสือ เล่มที่มีผู้อื่นขอยืมไป

4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีจุดให้บริการ 1 จุด ณ บริเวณห้องอ่านชั้น 3 เป็นบริการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลรายการออนไลน์ การค้นหาข้อมูลให้ได้ตรงความต้องการ การแนะนำแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ การใช้หนังสืออ้างอิง นอกจากนี้ยังช่วยเหลือให้คำแนะนำในการเขียนบรรณานุกรม การทำรายงานงานวิจัย และวิทยานิพนธ์

5. บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เป็นบริการที่จัดให้อาจารย์และนักวิจัย ที่มีความต้องการให้รวบรวมรายการบรรณานุกรมของหนังสือ วารสาร เอกสารสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามเรื่องที่ต้องการ

6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นการติดต่อขอยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้ตรวจสอบแล้วว่า ไม่มีในสำนักหอสมุดฯ โดยจะติดต่อขอยืมได้จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน หรือหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ โดยสำนักหอสมุดฯ จะออกไปยืมระหว่างห้องสมุดให้กับผู้ใช้ เพื่อนำไปติดต่อขอยืมด้วยตนเองภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งระเบียบการยืมจะยึดถือตามระเบียบของห้องสมุด / หน่วยงานของผู้ให้ยืม

7. บริการสำเนาบทความวารสารระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่สำนักหอสมุดฯ จัดให้แก่ผู้ใช้ที่ต้องการบทความวารสารซึ่งไม่มีตัวเล่มอยู่ในสำนักหอสมุดฯ โดยบรรณารักษ์จะดำเนินการขอสำเนาบทความจากห้องสมุดที่มี ตามความประสงค์ของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่งและค่าสำเนาบทความตามระเบียบของแต่ละห้องสมุด

8. บริการอินเทอร์เน็ต สำนักหอสมุดได้จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต ไว้เป็นสัดส่วนสำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 50 เครื่อง ที่บริเวณชั้น 2 ภายในห้องบริการสื่อทัศน์ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 8.30 - 16.30 น.

9. บริการแสดงหนังสือใหม่ สำนักหอสมุดฯ จัดแสดงหนังสือใหม่ประจำสัปดาห์ไว้ที่มุมหนังสือใหม่โดยหนังสือด้านสาขาสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์จัดแสดง ไว้ที่ชั้น 3 ส่วนหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจัดแสดงไว้ที่ ชั้น 4 ผู้ใช้สามารถจองหนังสือใหม่เล่มที่ต้องการยืมได้ล่วงหน้า

10. บริการกฤตภาคหนังสือพิมพ์ เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข่าวสารและบทความ จากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถค้นหาได้จากฐานข้อมูลออนไลน์ กฤตภาคหนังสือพิมพ์

11. บริการจุลสาร เป็นการจัดเก็บจุลสารใส่แฟ้มตามหัวเรื่องที่น่าสนใจ และจัดแยกใส่ตู้ลิ้นชัก โดยทำรายชื่อของหัวเรื่องติดไว้ที่หน้าตู้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถหยิบแฟ้มได้ถูกต้อง

12. บริการดรรชนีวารสาร เป็นการจัดทำดรรชนีบทความจากวารสารวิชาการภาษาไทยมากกว่า 300 รายการ โดยผู้ใช้สามารถค้นหาบทความที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลดรรชนีวารสาร

13. บริการถ่ายเอกสาร สำนักหอสมุดได้จัดให้มีห้องบริการถ่ายเอกสารไว้เป็นสัดส่วนที่ห้องบริการ ชั้น 3 ผู้ใช้สามารถใช้บริการถ่ายเอกสาร สแกนภาพ หรือพิมพ์ข้อมูล การเข้าเล่มรายงาน และอื่น ๆ ได้ตลอดเวลาทำการของห้องสมุด

14. บริการงานปริญญานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สำนักหอสมุดจัดให้มีบริการงานปริญญานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี รวมทั้งวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย โดยเปิดให้บริการที่ชั้น 6 ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการได้ตั้งแต่เวลา 8.30-16.00 น.

15. บริการแนะนำการอ่าน ให้บริการช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ในการใช้หนังสือและห้องสมุด และมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมสำหรับผู้ใช้ โดยการตรวจความเรียบร้อยและความถูกต้องของหนังสือ วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ ก่อนนำออกบริการ และจัดแสดงจัดเก็บหนังสือที่มีผู้ใช้แล้วชั้นหนังสือ อ่านชั้นหนังสือและตรวจความถูกต้องของการจัดเรียงหนังสือบนชั้น

16. บริการสืบค้นรายการออนไลน์ ห้องสมุดได้จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจำนวน 8 เครื่อง โดยจัดไว้ที่บริเวณชั้น 3 จำนวน 4 เครื่อง บริเวณชั้น 4 จำนวน 2 เครื่อง และบริเวณชั้น 5 จำนวน 2 เครื่อง

17. บริการทางวิชาการ เป็นการแนะนำผู้ใช้ให้สามารถใช้บริการ เครื่องมือ ช่วยค้น และทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถช่วยตนเองได้ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งจัดทุกต้นปีการศึกษา การสอนการ ค้นคว้าข้อมูล การจัดนิทรรศการเนื่องในวาระต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เป็นต้น

18. บริการสื่อโสตทัศน จัดให้มีบริการสื่อโสตทัศนแยกไว้เป็นสัดส่วนที่บริเวณ ชั้น 2 ซึ่งมีสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุทัศน์ แถบบันทึกเสียง วีซีดี แผ่นดิสก์ แผ่นที่ สไลด์ และชุดการสอน โดยมีการให้บริการยืมใช้ได้ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

เวลาเปิดบริการ สำนักหอสมุดฯ มีการเปิดบริการ ดังนี้

ภาคปกติ	วันจันทร์ – ศุกร์	เวลา 8.30 - 22.00 น.
	วันเสาร์	เวลา 11.00 – 19.00 น.

ภาคฤดูร้อน	วันจันทร์ – ศุกร์	เวลา 8.30 – 18.00 น. (งดบริการวันเสาร์)
------------	-------------------	---

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด และการศึกษาความคาดหวังในคุณภาพบริการและการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ปรากฏว่าพบงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 เรื่อง และงานวิจัยในต่างประเทศจำนวน 4 เรื่อง ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ดังรายละเอียดต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

Surithong Srisa-Ard (1997) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL และมุ่งศึกษาในส่วนของการบริการ 3 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการการสืบค้นข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ แบบสอบถามที่ใช้มีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 582 คน และอาจารย์ จำนวน 84 คน ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในงานบริการทั้ง 3 งาน สูงกว่าระดับที่คาดหวัง 5 ข้อ จาก 22 ข้อ ส่วนนักศึกษา รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวังจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของทั้งอาจารย์และนักศึกษาในบริการส่วนใหญ่ สูงกว่าระดับของการได้รับบริการจริง คือ มีระดับความคาดหวังในระดับมากแต่ได้รับบริการจริงในระดับน้อย สำหรับเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านพบว่าอาจารย์ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการทั้ง 3 งาน ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการการสืบค้นข้อมูล ในขณะที่บริการยืม-คืน นักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการตอบสนองของการบริการมากที่สุด

พรวิฑู โค้วชาภรณ์ (2543) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ และแบบให้เลือกรับตอบ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการของนักศึกษาทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่านักศึกษามีความคาดหวังในคุณภาพบริการทุกด้านสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง ในด้านความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงมากที่สุด โดยผู้ใช้มีความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับ สำหรับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Hebert (1995) ได้ศึกษาคุณภาพของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวน 130 คน ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง 4 ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้มีระดับการได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง และผู้ใช้เห็นว่าเกณฑ์คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นเกณฑ์คุณภาพที่ผู้ใช้เห็นว่ามีควมสำคัญน้อยที่สุด

White (1998) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัย Virginia โดยใช้แบบสอบถามตามเครื่องมือของ SERVQUAL ครอบคลุมเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยส่วนที่ 1 เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพทั้ง 5 ด้าน และส่วนสุดท้ายเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาจากห้องสมุดทั้ง 2 สาขา คือห้องสมุดสาขา Alderman จำนวน

421 คน และห้องสมุดสาขา Fiske Kimball Fine Arts จำนวน 261 คน รวมทั้งสิ้น 682 คน ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่าสำคัญมากที่สุดได้แก่ ด้านการตอบสนองของกองบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่าผู้ตอบมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับจริง

Thapisa และ Gamini (1999) ได้ศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัย Botswana ประเทศบอสวานา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 44 ข้อ ครอบคลุมเกณฑ์คุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของบริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์และนักศึกษาจำนวน 400 คน จากห้องสมุดคณะ จำนวน 5 คณะ คณะละ 50 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 20 คน และนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 243 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริง ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคณะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

Snoj และ Petermanec (2001) ได้ศึกษาถึงความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้ สำหรับในองค์ประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมาก

ที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านบริการสารนิเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทั้ง 6 เรื่องดังกล่าว สามารถสรุปประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ได้ดังนี้

1. ในด้านเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด พบว่า งานวิจัย 4 เรื่อง ใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการประเมิน ตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้แก่ งานวิจัยของ Surithong Srisa-Ard (1997) พรวิฑู โค้วคชาภรณ์ (2543) Hebert(1995) และ White (1998) ส่วนอีก 2 เรื่อง พบว่า งานวิจัยของ Thapisa และ Gamini (1991) ใช้เครื่องมือ SERVQUAL โดยครอบคลุมเกณฑ์ 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านการสื่อสาร ส่วนงานวิจัยของ Snoj และ Petermanec (2001) ใช้เกณฑ์ที่สร้างขึ้นแตกต่างกันคือ ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์ และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านบริการสารนิเทศ และด้านผู้ให้บริการ

2. ในด้านความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุด ผลการวิจัยของ Surithong Srisa-Ard (1997) พรวิฑู โค้วคชาภรณ์ (2543) และ White (1998) พบตรงกันว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริงทุกด้าน ซึ่งแตกต่างจาก ผลการวิจัยของ Hebert ที่พบว่า ผู้ใช้มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับจริงเพียง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ และผลการวิจัยของ Snoj และ Petermanec (2001) ที่พบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังในองค์ประกอบ ด้านผู้ให้บริการมากที่สุด

3. ในด้านคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ผลการวิจัยของ Surithong Srisa-Ard (1997) พบว่าอาจารย์มีระดับที่ได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง 5 ข้อ และนักศึกษา มีระดับที่ได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวังเพียง 1 ข้อ จาก 22 ข้อ ส่วนผลการวิจัยของ พรวิฑู โค้วคชาภรณ์ (2543) พบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกันจะได้รับบริการจริงที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยของ Hebert (1995) พบว่า ผู้ใช้มีระดับที่ได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวัง ในด้านลักษณะทางกายภาพ และผลการวิจัยของ Thapisa และ Gamini (1999) พบว่า

อาจารย์ได้รับบริการจริงสูงกว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีจะได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

4. การจัดอันดับความสำคัญของเกณฑ์การประเมิน ผลการวิจัยของ Surithong Srisa-Ard (1997) Hebert (1995) และ White (1998) พบสอดคล้องกันคือ เกณฑ์คุณภาพ
ที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และผลการวิจัยวิจัยของ
Surithong Srisa-Ard (1997) และ Hebert (1995) ยังพบตรงกันว่าเกณฑ์ที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญ
อีกเกณฑ์หนึ่ง คือ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Snøj
และ Petermanec (2001) ที่พบว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด ส่วน
เกณฑ์ที่พบว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผลการวิจัยที่พบ
ว่าสอดคล้องกันได้แก่ งานวิจัยของ Hebert (1995) White (1998) และ Snøj และ
Petermanec (2001)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ในด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิเคราะห์ผลข้อมูล

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด จากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ รวมทั้งสืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประมวลแนวคิดและข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยรังสิตทั้ง 17 คณะ ซึ่งเป็นสมาชิกของห้องสมุดทุกคน จากการสำรวจข้อมูลในปีการศึกษา 2545 (มหาวิทยาลัยรังสิต, สำนักทะเบียน, 2546) พบว่ามีสมาชิกของห้องสมุดจำนวนทั้งสิ้น 10,362 คน แบ่งเป็นอาจารย์ประจำ 578 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี 9,301 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 483 คน

หลังจากได้จำนวนกลุ่มประชากรแล้ว จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) กำหนดค่าที่ความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อน 5% และกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี และกลุ่มอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อความเหมาะสมของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่ำสุด 5 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 688 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 391 คน นักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 131 คน และอาจารย์จำนวน 166 คน (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทและคณะที่สังกัด

คณะ	จำนวนกลุ่มประชากร					จำนวนกลุ่มตัวอย่าง				
	อจ./ป.โท		รวม	ป.ตรี	รวมทั้งหมด	อจ./ป.โท		รวม	ป.ตรี	รวมทั้งหมด
	อจ.	ป.โท				อจ.	ป.โท			
1. ศิลปศาสตร์	69	-	69	239	308	18	-	18	10	28
2. บริหารธุรกิจ	45	194	239	2,386	2,625	12	52	64	97	161
3. พยาบาลศาสตร์	30	-	30	330	360	8	-	8	13	21
4. นิเทศศาสตร์	36	57	93	1,578	1,671	9	15	24	64	88
5. เกษตรศาสตร์	41	-	41	633	674	11	-	11	25	36
6. ศิลปกรรม	58	10	68	582	650	15	5	20	24	44
7. กายภาพบำบัด	11	-	11	143	154	5	-	5	6	11
8. เทคนิคการแพทย์	15	-	15	233	248	5	-	5	10	15
9. เทคโนโลยีชีวภาพ	12	-	12	73	85	5	-	5	5	10
10. สถาปัตยกรรม	47	46	93	423	516	12	12	24	17	41
11. วิศวกรรมศาสตร์	98	84	173	1,164	1,337	23	22	45	48	93
12. แพทยศาสตร์	5	-	5	537	542	5*	-	5	22	27
13. วิทยาศาสตร์	63	-	63	39	102	16	-	16	5	21
14. เทคโนโลยีสารสนเทศ	26	92	118	369	487	7	25	32	15	47
15. เศรษฐศาสตร์	10	-	10	4	14	5	-	5	5	10
16. อุตสาหกรรมกรรมการบริการ การท่องเที่ยว	12	-	12	501	513	5	-	5	20	25
17. นิติศาสตร์	9	-	9	67	76	5	-	5	5	10
รวม	578	483	1,061	9,301	10,362	166	131	297	391	688

* ประชากรทั้งหมด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่าง

ประเทศ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2. สร้างแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ที่ปรับปรุงมาจากตัวอย่างคำถามในเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางการตลาด(SERVQUAL) และเครื่องมือวัดคุณภาพห้องสมุด (LibQUAL) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สถานภาพ คณะที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ และบริการที่เคยใช้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง และที่ได้รับจริงจากบริการนั้น โดยจำแนกตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยคำถามในแต่ละด้าน จะประเมินทั้งระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ

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

ข้อคำถามมีทั้งสิ้น 101 ข้อ และครอบคลุมเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ	มีคำถาม	18	ข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	มีคำถาม	16	ข้อ
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	มีคำถาม	38	ข้อ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีคำถาม	12	ข้อ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	มีคำถาม	17	ข้อ

ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตอบทั้งความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง เนื่องจากไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม บริการที่ห้องสมุดควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 3 ข้อ คือ

ข้อที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ประเมินทั้ง 5 ด้าน เป็นแบบมาตราประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่ 2 คำถามให้เลือกตอบข้อที่เห็นว่าห้องสมุดควรได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ที่เห็นว่ามีค่ามากที่สุด 5 อันดับ โดยให้เลือกใส่เลข 1-5 เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง

ข้อที่ 3 คำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุด

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 10 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 10 คน โดยกระจายตามคณะต่าง ๆ

จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่า มีข้อบกพร่องอยู่ 2 แห่ง คือ

1. แบบสอบถามตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับของคุณภาพบริการห้องสมุดที่คาดหวังและที่ได้รับจริง ตามเกณฑ์ประเมิน 5 ด้าน ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกรวงกลมล้อมรอบตัวเลข 1-5 ปรากฏว่ามีผู้ตอบบางคนตอบในช่องระดับความคาดหวัง แต่ไม่ตอบในช่องระดับที่ได้รับจริง จึงแก้ไขโดยใส่คำว่า **โปรดตอบทุกข้อ** ไว้ในวงเล็บท้ายคำอธิบาย เพื่อต้องการให้ตอบทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

2. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 3.2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามใส่ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข 5 อันดับ โดยใส่ตัวเลขหน้าข้อความ ปรากฏว่า มีผู้ตอบบางคนใส่ตัวเลขหน้าข้อทุกข้อ ผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยการเน้นข้อความอธิบายในคำสั่งว่า **มีความสำคัญมากที่สุดเพียง 5 ข้อ**

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างแยกตามคณะ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานขอความร่วมมือไปยังงานธุรการของคณะต่าง ๆ เพื่อขอให้ช่วยแจกแบบสอบถาม ให้กับอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละคณะ รวมจำนวนทั้งสิ้น 688 ชุด ตลอดจนเก็บแบบสอบถามส่งกลับคืน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการแจกและเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ 2546 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวนทั้งสิ้น 633 ชุด คิดเป็น 92.00 % ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 577 ชุด คิดเป็น 83.87 % และนำมาวิเคราะห์ไม่ได้จำนวน 56 ชุด สำหรับแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ไม่ได้จำนวน 56 ชุด เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ส่งกลับโดยไม่ตอบ เนื่องจากผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการของสำนักหอสมุด โดยจำนวน 5 ชุด เป็นของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งมีหน่วยงานประจำอยู่ที่สถาบันร่วมบัณฑิตแพทย์โรงพยาบาลราชวิถี และใช้บริการห้องสมุดที่เปิดให้บริการอยู่ที่โรงพยาบาล ส่วนอีกจำนวน 25 ชุด เป็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเรียนอยู่ที่ศูนย์สาทรธานี และใช้ห้องสมุดที่เปิดให้บริการอยู่ที่ศูนย์สาทรธานี

2.2 แบบสอบถามจำนวน 26 ชุด ตอบข้อมูลไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Packages for the Social Science / Personal Computer Plus-SPSS/PC+) โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมีดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ คณะที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ และบริการที่เคยใช้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการตามเกณฑ์ 5 ด้าน ทั้งในระดับของคุณภาพบริการตามที่ใช้คาดหวัง และระดับของคุณภาพบริการตามที่ได้รับจริง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า F (F-test) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe)

สำหรับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง ซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ความคาดหวัง / ที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด

ส่วนข้อมูลข้อใดที่ไม่ตอบ จะมีค่าเท่ากับ 0 จะไม่นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

3.1 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

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

3.2 คำถามเกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข โดยให้ผู้ตอบ เลือกใส่ตัวเลข 1-5 เรียงลำดับความสำคัญ 5 อันดับก่อนหลัง วิเคราะห์ ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และค่าคะแนน โดยกำหนดค่าคะแนนของ ลำดับคำตอบ ดังนี้

ลำดับ 1	กำหนดค่าคะแนน	5	คะแนน
ลำดับ 2	กำหนดค่าคะแนน	4	คะแนน
ลำดับ 3	กำหนดค่าคะแนน	3	คะแนน
ลำดับ 4	กำหนดค่าคะแนน	2	คะแนน
ลำดับ 5	กำหนดค่าคะแนน	1	คะแนน

- 3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด ผู้วิจัยได้นำข้อความมาประมวลโดยการจัดกลุ่มคำตอบตามเกณฑ์คุณภาพ 5 ด้าน และภายใต้แต่ละด้านเรียงตามลำดับความถี่ของคำตอบ

การนำเสนอผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอโดยการพรรณนาความประกอบตารางในบทที่ 4 และการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ จะนำเสนอในบทที่ 5



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2 – ตารางที่ 4)

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการห้องสมุด ในด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (ตารางที่ 6 - ตารางที่ 11)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวม (ตารางที่ 12 – ตารางที่ 13)
ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอน ได้จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอข้อมูลในตอนที่ 1 ประกอบด้วย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม คณะที่สังกัด ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด และบริการที่เคยใช้

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและคณะที่สังกัด

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 688 ชุด ปรากฏว่าได้รับกลับคืนจำนวน 633 ชุด คิดเป็น 92.00 % ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด เป็นแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 577 ชุด คิดเป็น 83.87 % จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 378 ชุด อาจารย์จำนวน 111 ชุด และนักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 88 ชุด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 577 คน พบว่ามีผู้ตอบจาก 2 คณะคือ คณะเทคโนโลยีชีวภาพ และคณะอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ที่ตอบแบบสอบถามทุกคน ส่วนคณะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 133 คน (23.05 %) คือคณะบริหารธุรกิจ

รองลงมา คือคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 79 คน (13.69%) คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 78 คน (13.52%) และ คณะที่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 8 คน (1.39%) เท่ากัน คือคณะ เศรษฐศาสตร์และคณะนิติศาสตร์

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์จำนวนมากที่สุด 15 คน สังกัดคณะศิลปกรรม รองลงมา จำนวน 13 คนเท่ากัน สังกัดคณะศิลปศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์ และน้อยที่สุดจำนวน 3 คนเท่ากัน สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ คณะ เทคนิคการแพทย์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์

นักศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า จำนวนมากที่สุด 37 คน สังกัดคณะ บริหารธุรกิจ รองลงมา จำนวน 20 คน สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และน้อยที่สุดจำนวน 5 คน สังกัดคณะศิลปกรรม

นักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า จำนวนมากที่สุด 89 คน สังกัดคณะ บริหารธุรกิจ รองลงมา จำนวน 60 คน สังกัดคณะนิเทศศาสตร์ และน้อยที่สุดจำนวน 5 คน เท่ากัน สังกัดคณะเทคโนโลยีชีวภาพ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะ นิติศาสตร์ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและคณะที่สังกัด

คณะ / สถานภาพ	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ	แบบสอบถามที่สมบูรณ์วิเคราะห์ได้				ร้อยละ
			อาจารย์ จำนวน	นศ.ป.โท จำนวน	นศ.ป.ตรี จำนวน	รวม จำนวน	
ศิลปศาสตร์	28	25	13	-	10	23	3.99
บริหารธุรกิจ	161	158	7	37	89	133	23.05
พยาบาลศาสตร์	21	21	8	-	13	21	3.64
นิเทศศาสตร์	88	80	4	14	60	78	13.52
เกษตรศาสตร์	36	30	3	-	25	28	4.85
ศิลปกรรม	44	44	15	5	24	44	7.63
กายภาพบำบัด	11	11	5	-	6	11	1.91
เทคนิคการแพทย์	15	13	3	-	10	13	2.25
เทคโนโลยีชีวภาพ	10	10	5	-	5	10	1.73
สถาปัตยกรรมศาสตร์	41	37	8	12	17	37	6.41
วิศวกรรมศาสตร์	93	79	12	20	47	79	13.69
แพทยศาสตร์	27	22	-	-	22	22	3.81
วิทยาศาสตร์	21	18	13	-	5	18	3.12
เทคโนโลยีสาร สนเทศ	47	44	4	-	15	19	3.29
เศรษฐศาสตร์	10	8	3	-	5	8	1.39
อุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว	25	25	5	-	20	25	4.33
นิติศาสตร์	10	8	3	-	5	8	1.39
จำนวน	688	633	111	88	378	577	
ร้อยละ			19.24	15.25	65.51		100.00

1.2 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

สำหรับความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 204 คน (35.36 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมา จำนวน 120 คน (20.80 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละครั้ง และน้อยที่สุด จำนวน 25 คน (4.33 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดทุกวัน สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีผู้ตอบจำนวน 44 คน (7.63%) ได้แก่ เข้าใช้ไม่แน่นอนจำนวน 30 คน นาน ๆ ครั้ง จำนวน 5 คน สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 4 คน ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้งจำนวน 3 คน 2 เดือนต่อครั้งและ เกือบทุกวัน อย่างละ 1 คนเท่ากัน

เมื่อจำแนกความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อาจารย์จำนวนมากที่สุดจำนวน 41 คน (36.94 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง รองลงมาจำนวน 20 คน (18.02 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และน้อยที่สุดจำนวน 1 คน (0.90 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดทุกวัน สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีอาจารย์ตอบจำนวน 14 คน (12.61%) ได้แก่ เข้าใช้ไม่แน่นอนจำนวน 10 คน นาน ๆ ครั้ง จำนวน 3 คน และสัปดาห์ละ 3-4 ครั้งจำนวน 1 คน

นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด 27 คน (30.68 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมา จำนวน 22 คน (25.00 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดเดือนละครั้ง และน้อยที่สุดจำนวน 9 คน (10.23 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง และไม่มีนักศึกษาระดับปริญญาโทคนใดตอบว่าเข้าใช้สำนักหอสมุดทุกวัน สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีนักศึกษาระดับปริญญาโทตอบจำนวน 13 คน (14.77%) ได้แก่ เข้าใช้ไม่แน่นอน 6 คน ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง 3 คน นาน ๆ ครั้ง 2 คน สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และ 2 เดือนต่อครั้ง อย่างละ 1 คนเท่ากัน

นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 157 คน (41.53 %) เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมาจำนวน 86 คน (22.75 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละครั้ง และน้อยที่สุดจำนวน 24 คน (6.35 %) เข้าใช้สำนักหอสมุดทุกวัน สำหรับคำตอบอื่น ๆ มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบจำนวน 17 คน (4.50%) ได้แก่ เข้าใช้ไม่แน่นอนจำนวน 14 คน สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งจำนวน 2 คน และ เกือบทุกวัน 1 คน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	อาจารย์		นักศึกษาปริญญาโท		นักศึกษาปริญญาตรี		รวม	
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577	
ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	0.90	-	-	24	6.35	25	4.33
สัปดาห์ละครั้ง	17	15.32	17	19.32	86	22.75	120	20.80
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	20	18.02	27	30.68	157	41.53	204	35.36
เดือนละครั้ง	18	16.22	22	25.00	36	9.52	76	13.17
เดือนละ 2-3 ครั้ง	41	36.94	9	10.23	58	15.34	108	18.72
อื่น ๆ	14	12.61	13	14.77	17	4.50	44	7.63

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

สำหรับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 563 คน (97.57 %) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด (เช่น บริการยืม – คืน บริการวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ) รองลงมา จำนวน 409 คน (70.88 %) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย และน้อยที่สุดจำนวน 63 คน (10.92%) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำนักหอสมุดเป็นสถานที่พักผ่อน สำหรับวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีผู้ตอบจำนวน 7 คน (1.21%) ได้แก่ ค้นหาหนังสืออ่านเล่นจำนวน 4 คน ใช้เป็นที่ประชุมกลุ่ม ใช้เป็นสถานที่ทำงาน และ ดูภาพยนตร์ วัตถุประสงค์ละ 1 คนเท่านั้น

เมื่อจำแนกวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดเช่นเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่ (90.09 % , 98.86 % และ 99.47 % ตามลำดับ) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด (เช่น บริการยืม – คืน บริการวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ) รองลงมา (84.68 % , 73.86% และ 66.14% ตามลำดับ) มีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย และน้อยที่สุด (0.90% , 6.82% และ 14.81% ตามลำดับ) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นที่สถานที่พักผ่อน

สำหรับวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีผู้ตอบแต่ละกลุ่มดังนี้ อาจารย์จำนวน 2 คน (1.80%) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ใช้เป็นสถานที่ทำงาน (1 คน) และค้นหาหนังสืออ่านเล่น (1 คน) นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน (1.32%) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาหนังสืออ่านเล่น 3 คน ใช้เป็นที่ประชุมกลุ่ม และดูภาพยนตร์อย่างละ 1 คนเท่านั้น (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ *

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้	อาจารย์ N = 111		นักศึกษาปริญญาโท N = 88		นักศึกษาปริญญาตรี N = 378		รวม N = 577	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ใช้บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด (เช่น บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ)	100	90.09	87	98.86	376	99.47	563	97.57
- ค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประเภท ต่างๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อ ประกอบการเรียนการสอน และ การวิจัย	94	84.68	65	73.86	250	66.14	409	70.88
- ใช้เป็นสถานที่ทำการบ้าน / ทำรายงาน	6	5.41	25	28.41	175	46.30	206	35.70
- อ่านนิตยสาร และหนังสือพิมพ์	33	29.73	23	26.14	160	42.33	216	37.44
- ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน	1	0.90	6	6.82	56	14.81	63	10.92
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)	2	1.80	-	-	5	1.32	7	1.21

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1.4 บริการของสำนักหอสมุดที่เคยใช้

สำหรับบริการของสำนักหอสมุดที่เคยใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 568 คน (98.44 %) ใช้บริการยืม-คืน รองลงมาจำนวน 427 คน (74.00 %) ใช้บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 342 คน (59.27%) ใช้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) และน้อยที่สุดจำนวน 42 คน (7.28 %) ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ จำนวน 106 คน (95.50 %) ใช้บริการยืม-คืน รองลงมาจำนวน 78 คน (70.27 %) ใช้บริการวารสาร และจำนวนน้อยที่สุด 13 คน (11.71 %) เท่ากัน ใช้บริการสำเนาบทความวารสารระหว่างห้องสมุด และบริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 86 คน (97.73 %) และ 376 คน (99.47 %) ตามลำดับ ใช้บริการยืม-คืน รองลงมาจำนวน 69 คน (78.41 %) และ 292 คน (77.25 %) ตามลำดับ ใช้บริการถ่ายเอกสาร และน้อยที่สุด พบว่านักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 6 คน (6.82 %) เท่ากัน ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าจำนวนน้อยที่สุด 19 คน (5.03 %) ใช้บริการหนังสือสำรอง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 บริการของสำนักหอสมุดที่เคยใช้ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ *

บริการของสำนักหอสมุด	สถานภาพ		นักศึกษาปริญญาโท		นักศึกษาปริญญาตรี		รวม	
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม-คืน	106	95.50	86	97.73	376	99.47	568	98.44
บริการจองหนังสือ	41	36.94	30	34.09	113	29.89	184	31.89
บริการหนังสือสำรอง	25	22.52	12	13.64	19	5.03	56	9.71
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	43	38.74	22	25.00	151	39.95	216	37.44
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	14	12.61	6	6.82	22	5.82	42	7.28
บริการสำเนาบทความวารสารระหว่างห้องสมุด	13	11.71	7	7.95	47	12.43	67	11.61
บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC)	51	45.95	48	54.55	243	64.29	342	59.27
บริการสืบค้นรายการออนไลน์บน อินเทอร์เน็ต (WEBPAC)	44	39.64	30	34.09	126	33.39	200	34.66
บริการอินเทอร์เน็ต	21	18.92	26	29.55	214	56.61	261	45.23
บริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด	13	11.71	6	6.82	92	24.34	111	19.24
บริการวารสาร	78	70.27	31	35.23	183	48.41	292	50.61
บริการตรวจวารสาร	30	27.03	16	18.18	52	13.76	98	16.98
บริการถอดภาคหนังสือพิมพ์	20	18.02	9	10.23	50	13.23	79	13.69
บริการแสดงหนังสือใหม่ประจำสัปดาห์	40	36.04	16	18.18	100	26.46	156	27.04
บริการวิทยานิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	37	33.33	42	47.73	93	24.60	172	29.81
บริการจุลสาร / เอกสารสิ่งพิมพ์พิเศษ	19	17.12	7	7.95	33	8.73	59	10.23
บริการสื่อโสตทัศน์	50	45.05	17	19.32	106	28.04	173	29.98
บริการถ่ายเอกสาร	66	59.46	69	78.41	292	77.25	427	74.00
บริการรับฝากสิ่งของ	48	43.24	59	67.05	263	69.58	370	64.12

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการห้องสมุดตามเกณฑ์ 5 ด้าน

การนำเสนอข้อมูลในตอนที 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละด้านประกอบด้วยระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังต่อไปนี้

จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คืออาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 577 คน ถึงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านใหญ่ 5 ด้านโดยรวม คือด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณา ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง พบว่า

ระดับความคาดหวัง

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุดในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 4.21$ เท่ากัน) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 4.18$) ด้านผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ($X = 4.12$ เท่ากัน)

เมื่อจำแนกระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 4.43$ และ 4.12 ตามลำดับ) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 4.40$ และ 4.03) และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 4.39$ และ 4.02) ส่วนค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 4.20$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 4.18$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 4.16$)

ระดับที่ได้รับจริง

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพบริการห้องสมุดที่ได้รับจริงในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง โดยระดับมากมี 4 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 3.86$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 3.79$) ด้านผู้ให้บริการ ($X = 3.75$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.60$) ส่วนระดับปานกลางมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($X = 3.48$)

เมื่อจำแนกคุณภาพบริการห้องสมุดที่ได้รับจริงในแต่ละด้านตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ ได้รับบริการจริงทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเพียงระดับเดียว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 4.15$) ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 4.10$ เท่ากัน) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.91$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 ด้าน และในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.33$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($X = 3.25$) ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน และในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($X = 3.50$)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงของคุณภาพบริการ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนคุณภาพบริการที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกันมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงของคุณภาพบริการ ห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน

นักศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในระดับเดียวกัน คือระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมีระดับแตกต่างกัน คือ มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนอีก 1 ด้าน ไม่แตกต่างกัน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 6)

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่าทั้ง 4 ด้าน มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ เช่นเดียวกัน คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์ มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 5 ด้าน พบว่า 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์ได้รับการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท

ส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโทกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์ได้รับการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ปรากฏในภาคผนวก ข ตารางที่ 1-9



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 คุณภาพบริการห้องสมุดตามเกณฑ์ 5 ด้าน ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผู้ให้บริการ	4.28	0.56	4.00	0.64	4.10	0.66	4.12	0.64	5.39*	4.10	0.56	3.56	0.66	3.70	0.62	3.75	0.64	23.17*
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)			(ม)		(ม)		(ม)		(ม)		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.39	0.52	4.02	0.70	4.20	0.64	4.21	0.64	7.61*	4.15	0.51	3.63	0.70	3.85	0.60	3.86	0.62	16.60*
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)			(ม)		(ม)		(ม)		(ม)		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.25	0.70	4.01	0.75	4.11	0.69	4.12	0.70	2.46	3.62	0.56	3.25	0.67	3.50	0.63	3.48	0.64	7.96*
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)			(ม)		(ป)		(ป)		(ป)		
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.40	0.65	4.03	0.80	4.16	0.72	4.18	0.73	6.80*	3.91	0.72	3.33	0.69	3.58	0.65	3.60	0.73	16.44*
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)			(ม)		(ป)		(ม)		(ม)		
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.43	0.59	4.12	0.73	4.18	0.68	4.21	0.68	6.16*	4.10	0.54	3.59	0.66	3.75	0.68	3.79	0.67	16.16*
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)			(ม)		(ม)		(ม)		(ม)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายละเอียดของคุณภาพบริการห้องสมุดในแต่ละด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ปรากฏผลดังนี้

2.1 คุณภาพด้านผู้ให้บริการ

จากการสอบถามอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 577 คน ถึงคุณภาพด้านผู้ให้บริการ ซึ่งจำแนกเป็น 18 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อจำนวนตั้งแต่ 576 – 577 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบทุกคน 577 คน มีจำนวน 16 ข้อ ส่วนข้อที่มีผู้ตอบ 576 คน มีจำนวน 2 ข้อ คือ ยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อกลับมาขอคำแนะนำอีกครั้ง และรับฟังปัญหาและพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

ระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังด้านผู้ให้บริการทั้ง 18 ข้อ พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.28$) สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วโดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน ($X = 4.25$) และผู้ให้บริการมีความใจเย็นควบคุมอารมณ์ได้ ($X = 4.24$)

เมื่อจำแนกระดับความคาดหวังด้านผู้ให้บริการทั้ง 18 ข้อ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ 2 ระดับ คือระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยระดับมากที่สุดมี 1 ข้อ ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.51$) ส่วนระดับมากมี 17 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 4.50$) มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใสและร่าเริง ($X = 4.47$) สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วโดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน และผู้ให้บริการมีความใจเย็นควบคุมอารมณ์ได้ ($X = 4.46$ เท่ากัน)

นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการ ในระดับเดียวกัน คือระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วโดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน ($X = 4.22$) ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 4.15$) และแสดงให้เห็นว่ามีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ ($X = 4.12$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.28$) ผู้ให้บริการ แต่งกายอย่างเหมาะสม ($X = 4.25$) และผู้ให้บริการมีความใจเย็นควบคุมอารมณ์ได้ และมีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใสและร่าเริง ($X = 4.21$ เท่ากัน)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ($X = 4.14$) พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.01$) ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ($X = 3.92$ เท่ากัน) ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ให้ความ สนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.41$) และเข้ามาซักถามและ ให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา ($X = 3.25$)

เมื่อจำแนกระดับคุณภาพที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบพบว่า

อาจารย์ ได้รับบริการจริง ในระดับมาก 17 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 4.47$) พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.44$) และผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ($X = 4.35$) และในระดับปานกลาง มี 1 ข้อ ได้แก่ เข้ามา ซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา ($X = 3.28$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริงในระดับมาก 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($X = 4.00$) พุดคุยกับผู้ใช้

ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 3.75$) ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้งานได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 3.69$) และในระดับปานกลางมี 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่ใช้มาติดต่อ ($X = 3.48$) รับฟังปัญหาและพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ ($X = 3.45$) มีการคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ใช้ ($X = 3.42$) ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.32$) และ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา ($X = 3.08$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงในระดับมาก 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($X = 4.11$) พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 3.94$) ผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ($X = 3.86$) และในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ ได้แก่ รับฟังปัญหาของผู้ใช้และพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ ($X = 3.48$) ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.37$) และเข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา ($X = 3.25$)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก จำนวน 16 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ได้แก่ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา และให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว พบว่ามีระดับแตกต่างกันคือ ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับที่ได้รับจริง ด้านผู้ให้บริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก จำนวน 16 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ มีระดับแตกต่างกัน ได้แก่ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา อาจารย์มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง และพุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ อาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ได้รับบริการจริงในระดับมาก

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 13 ข้อ ส่วนอีก 5 ข้อ ได้แก่ แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่ใช้มาติดต่อ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา รับฟังปัญหาของผู้ใช้และพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ มีการคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ใช้ และให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้งานหลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 3 ข้อ ได้แก่ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา รับฟังปัญหาของผู้ใช้และพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ และให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้งานหลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการห้องสมุด ที่คาดหวังและที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการทั้ง 18 ข้อ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ มีความพร้อมเสมอเมื่อมาขอใช้บริการ (ข้อ 1)* แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อ (ข้อ 2) สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน (ข้อ 3) ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้งานได้ในสิ่งที่ต้องการ (ข้อ 4) แสดงให้เห็นว่ามีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ (ข้อ 5) สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามต้องการ (ข้อ 7) มีการชี้แจงให้หายสงสัยในเรื่องการให้บริการ (ข้อ 9) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ที่มาขอใช้บริการ (ข้อ 12) ผู้ให้บริการมีความใจเย็นควบคุมอารมณ์ได้ (ข้อ 16) ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส และร่าเริง (ข้อ 17) พูดคุยกับผู้ใช้งานด้วยวาจาที่สุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ (ข้อ 18) ส่วนอีก 7 ข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน

สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-7 และ ข้อ 9-18 ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ เข้ามาซักถาม และให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา พบว่าไม่แตกต่างกัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 7)

* เลขข้อในวงเล็บ คือเลขข้อตามตารางที่ 7

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ ที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 11 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-2, 4,7,12,16-17 มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คืออาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 3 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2 ข้อ ได้แก่ สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็วโดยไม่ต้องรอนาน และแสดงให้เห็นว่ามีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท 1 ข้อ ได้แก่ มีการชี้แจงให้หายสงสัยในเรื่องการให้บริการ โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 1 ข้อ ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 17 ข้อ พบว่า คุณภาพบริการทั้ง 17 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คืออาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ปรากฏในภาคผนวก ข ตารางที่ 10-37

ตารางที่ 7 คุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N=111		N=88		N=378		N=577			N=111		N=88		N=378		N=577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. มีความพร้อมเสมอเมื่อท่านมาขอใช้ บริการ (N=577)	4.45	0.67	4.05	0.83	4.18	0.79	4.21	0.78	7.54*	4.21	0.66	3.55	0.84	3.71	0.82	3.78	0.82	21.50*
2. แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ที่จะให้บริการทุกครั้งที่ท่านมาติดต่อ (N=577)	4.45	0.67	4.10	0.80	4.14	0.84	4.20	0.81	7.01*	4.32	0.74	3.48	1.02	3.71	0.88	3.79	0.91	27.30*
3. สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว โดยท่านไม่ต้องรอนาน (N=577)	4.46	0.66	4.22	0.76	4.20	0.83	4.25	0.79	4.65*	4.19	0.77	3.61	0.86	3.73	0.87	3.80	0.87	14.97*
4. ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายาม ให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ (N=577)	4.50	0.64	4.15	0.88	4.16	0.88	4.23	0.85	7.48*	4.47	0.69	3.69	0.96	3.80	0.95	3.92	0.94	26.25*
5. แสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ใน การให้บริการ (N=577)	4.36	0.70	4.12	0.79	4.11	0.85	4.16	0.82	4.12*	4.15	0.64	3.61	0.85	3.78	0.90	3.82	0.86	11.74*
6. สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ อย่างชัดเจน (N=577)	4.32	0.68	4.07	0.84	4.15	0.82	4.17	0.80	2.86	4.17	0.72	3.57	0.83	3.78	0.86	3.82	0.85	14.27*
7. สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตาม ความต้องการของท่าน (N=577)	4.37	0.69	4.01	0.88	4.13	0.86	4.16	0.84	5.17*	4.13	0.78	3.61	0.96	3.75	0.89	3.80	0.89	10.14*
8. เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่าน กำลังค้นหา (N=577)	3.70	1.15	3.78	0.89	3.87	1.00	3.82	1.01	1.26	3.28	1.11	3.08	0.99	3.25	1.11	3.25	1.09	1.01
9. มีการชี้แจงให้ท่านหายสงสัยในเรื่องการให้ บริการ (N=577)	4.23	0.88	3.90	0.83	4.01	0.90	4.04	0.89	3.97*	3.97	0.95	3.64	0.86	3.60	0.92	3.68	0.93	7.25*
10. ยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อท่านกลับมาขอคำ แนะนำอีกครั้ง (N=576)	4.28	0.77	4.01	0.88	4.11	0.89	4.13	0.86	2.67	4.10	0.88	3.60	0.92	3.78	0.94	3.81	0.93	7.95*
11. รับฟังปัญหาของท่านและพยายามหาแนวทาง แก้ปัญหาในการให้บริการ (N=576)	4.13	0.83	3.93	0.83	3.90	0.94	3.95	0.91	2.66	3.92	0.83	3.45	0.90	3.48	0.84	3.56	0.86	12.16*

ตารางที่ 7 คุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง								F	ระดับที่ได้รับจริง								F
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม			อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
12. เข้าใจความต้องการของท่านในการมาขอใช้ บริการ (N=577)	4.20	0.78	3.91	0.80	4.01	0.89	4.03	0.86	3.13*	4.03	0.76	3.56	0.84	3.63	0.87	3.70	0.83	11.50*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		
13. มีการคำนึงถึงและรักษาสปิริตให้กับท่าน (N=577)	4.11	0.88	3.93	0.85	4.04	0.94	4.04	0.86	1.05	4.02	0.91	3.42	0.85	3.62	0.86	3.66	0.90	12.84*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(ป)		(30)		(30)		
14. ให้ความสนใจติดตามสอบถามท่านหลังจากที่ให้ คำแนะนำไปแล้ว (N=577)	3.82	1.01	3.67	0.93	3.79	0.98	3.78	0.98	0.65	3.62	1.05	3.32	1.07	3.37	0.97	3.41	1.01	3.22*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(ป)		(ป)		(ป)		
15. ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม (N=577)	4.27	0.73	4.01	0.94	4.25	0.87	4.21	0.86	2.95	4.35	0.68	4.00	0.95	4.11	0.84	4.14	0.84	5.01*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		
16. ผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ (N=577)	4.46	0.68	4.06	0.81	4.21	0.87	4.24	0.84	6.19*	4.34	0.71	3.61	0.93	3.86	0.93	3.92	.92	18.34*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		
17. มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส และร่าเริง (N=577)	4.47	0.70	4.01	0.88	4.21	0.86	4.23	0.84	7.65*	4.16	0.80	3.56	1.00	3.67	1.02	3.75	1.00	12.85*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		
18. พุดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติท่าน ทุกครั้งที่มาติดต่อ (N=577)	4.51	0.64	3.99	0.95	4.28	0.84	4.28	0.84	9.89*	4.44	0.71	3.75	1.04	3.94	0.93	4.01	.94	17.01*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

จากการสอบถาม อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 577 คน ถึงคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ซึ่งจำแนกเป็น 16 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อ จำนวนตั้งแต่ 554-577 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบทุกคน (577 คน) มีจำนวน 6 ข้อ ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด (554 คน) มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

ระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริการทั้ง 16 ข้อ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคาดหวังในระดับเดียว คือ ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.41$) เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๕ ($X = 4.40$) และเมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.39$)

เมื่อจำแนกระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบแต่ละกลุ่ม พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยระดับมากที่สุดมี 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ เวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๕ ($X = 4.67$) ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.62$) บริการมูมนหนังสือใหม่มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ทราบทุกครั้ง ($X = 4.59$) และเมื่อเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้ถูกต้องทุกครั้ง ($X=4.52$) ในระดับมากมี 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง ($X = 4.50$) เมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.46$) และห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ($X = 4.44$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่า

ปรับเงินกำหนดส่ง ($X = 4.28$) เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ \forall ($X = 4.26$) และเมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ เมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.43$) ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ($X = 4.38$) และเมื่อเสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 4.36$)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ($X = 4.39$) เมื่อเสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 4.26$) และเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ \forall ($X = 4.22$) ส่วนระดับปานกลางมี 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X = 3.45$)

เมื่อจำแนกระดับที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ($X = 4.70$) และเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ \forall ($X = 4.64$) ตามลำดับ ส่วนในระดับมากมีจำนวน 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มุมหนังสือใหม่มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ทราบทุกครั้ง ($X = 4.50$) เมื่อเสียค่าปรับเงินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 4.42$) และสามารถยืมหนังสือและสื่อสตรีททัศน์ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง ($X = 4.37$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 11 ข้อ โดย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.16$) เมื่อเสียค่าปรับเกินกำหนดส่งผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 3.97$) และเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ $(X = 3.95)$ ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($X = 3.48$) บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงต่อความต้องการ ($X = 3.47$) ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ($X = 3.41$) เมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ($X = 3.31$) และหากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X = 3.27$)

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และ ระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.35$) เมื่อเสียค่าปรับเกินกำหนดส่งผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 4.28$) และเมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุดจะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.26$) ส่วนระดับปานกลางมี 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X = 3.40$)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและที่ได้รับบริการจริง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน จำนวน 14 ข้อ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และในระดับมาก จำนวน 12 ข้อ ส่วนอีก

2 ข้อ ได้แก่ เมื่อเสียค่าบริการเกินกำหนดส่งผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้ทุกครั้ง และ บริการมูมนหนังสือใหม่ มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ทราบทุกครั้ง พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ได้รับจริงในระดับมาก

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 11 ข้อ ส่วนอีก 5 ข้อ ได้แก่ ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุดจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ เมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดจะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ มีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการจำนวน 16 ข้อ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3-7 และ 9-16 ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำและตรงตามความต้องการ และเมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการห้องสมุดแก้ไขให้ทันที

สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 8)

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการในรายข้อที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 14 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 4-7, 9 และข้อ 11-12 มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 6 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มี 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10 และข้อ 13-16 โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท มี 1 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้ฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุดจะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 16 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 14 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มี 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-2, 6-8, 10-11 และ ข้อ 13-16 โดยอาจารย์ได้รับการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท มี 3 ข้อ ได้แก่ เมื่อเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด และเมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจารย์มีระดับที่ได้รับ

บริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับที่ได้รับจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 1 ข้อ ได้แก่ สามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง มีคู่มือที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่มือ คืออาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 1 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้ฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุดจะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง มีคู่มือที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่มือ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ปรากฏในภาคผนวก ข ตารางที่ 38-67

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระดับความคาดหวัง								F	ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม			อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
1. ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ (N=577)	4.44	0.68	4.10	0.95	4.29	0.84	4.29	0.83	4.10*	3.85	0.84	3.41	0.81	3.59	0.94	3.61	0.91	6.07*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(ป)		(30)		(30)		
2. บริการประเภทต่างๆ ที่ท่านได้รับความถูกต้องแม่นยำและตรงตามความต้องการ (N=577)	4.41	0.73	4.15	0.82	4.24	0.82	4.26	0.81	2.78	4.05	0.81	3.47	0.82	3.72	0.89	3.75	0.88	11.93*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(ป)		(30)		(30)		
3. เมื่อท่านฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด ท่านจะได้รับบัตรรับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง (N=568)	4.46	0.71	4.16	0.93	4.43	0.79	4.39	0.81	4.35*	4.22	0.87	3.94	1.06	4.26	0.90	4.20	0.93	4.13*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
4. ท่านสามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง (N=577)	4.50	0.69	4.11	0.85	4.30	0.83	4.31	0.82	5.54*	4.37	0.73	3.58	0.97	3.90	0.98	3.94	0.96	18.58*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
5. เมื่อท่านเสียค่าปรับเกินกำหนดส่งผู้ให้บริการ คิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง (N=576)	4.52	0.70	4.13	1.04	4.36	0.85	4.35	0.86	5.20*	4.42	0.77	3.97	1.04	4.28	0.90	4.26	0.91	6.42*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
6. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง (N=576)	4.62	0.66	4.28	0.92	4.38	0.92	4.41	0.88	4.19*	4.70	0.53	4.16	0.97	4.35	0.92	4.39	0.88	10.56*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
7. หากการให้บริการเกิดขึ้นข้อขัดข้องจะมีการประกาศให้ท่านทราบทุกครั้ง (N=577)	4.39	0.85	4.01	0.89	4.21	0.91	4.21	0.90	4.35*	4.08	0.93	3.58	0.96	3.78	0.98	3.81	0.97	7.09*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
8. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ห้องสมุดแก้ไขให้ท่านทันที (N=576)	4.35	0.82	4.15	0.80	4.15	0.88	4.19	0.86	2.50	4.15	0.82	3.64	0.91	3.76	0.87	3.81	0.88	10.58*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
9. ท่านมีความเข้าใจและสามารถใช้บริการห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (N=571)	4.20	0.83	3.91	0.83	4.12	0.83	4.10	0.83	3.20*	3.99	0.86	3.48	0.97	3.82	0.87	3.80	0.90	8.38*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(ป)		(30)		(30)		

ตารางที่ 8 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับบริการจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		
10. เมื่อท่านขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ท่านสามารถได้คำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว (N=574)	4.36	0.72	3.99	0.80	4.13	0.80	4.15	0.79	5.96*	4.20	0.72	3.59	0.92	3.71	0.88	3.78	0.88	16.50*
11. หากหนังสือเล่มที่ท่านต้องการ ไม่มีในห้องสมุด ท่านจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่ท่านสามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ (N=572)	4.18	0.86	3.84	0.99	4.04	0.90	4.04	0.91	3.38*	3.76	0.93	3.27	0.97	3.40	0.98	3.45	0.98	7.41*
12. เมื่อท่านขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ท่านจะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด (N=554)	4.15	1.03	3.79	1.03	4.02	0.83	4.01	0.91	3.78*	3.71	0.87	3.31	1.03	3.63	1.03	3.60	0.93	5.10*
13. ท่านได้หนังสือที่ขอยืมไว้ทุกครั้ง ตามกำหนดเวลาที่ทางห้องสมุดแจ้งให้มารับ (N=565)	4.30	0.84	3.94	0.99	3.95	1.01	4.01	0.99	5.23*	4.12	0.88	3.51	1.00	3.65	0.98	3.71	0.99	11.68*
14. บริการห้องสมุดที่มีการกำหนดเวลาเช่น (บริการหนังสือสำรองบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น) ท่านสามารถขอใช้บริการนั้นได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด (N=571)	4.38	0.73	3.98	0.91	4.15	0.89	4.16	0.87	5.42*	4.25	0.78	3.59	1.01	3.76	0.96	3.82	0.96	14.32*
15. บริการมุมหนังสือใหม่มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่เพิ่มวางไว้ให้ท่านทราบทุกครั้ง (N=577)	4.59	0.56	4.01	0.88	4.14	0.87	4.21	0.84	16.14*	4.50	0.67	3.67	0.93	3.81	0.95	3.93	0.95	29.16*
16. เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (8.30-22.00 น.) (N=577)	4.67	0.58	4.26	0.89	3.78	0.79	4.40	0.78	8.39*	4.64	0.60	3.95	0.95	3.78	0.92	4.22	0.90	17.57*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการสอบถามอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 577 คน ถึงคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งจำแนกเป็น 38 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อจำนวนตั้งแต่ 561-577 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบทุกคน (577 คน) มีจำนวน 10 ข้อ ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด (561 คน) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ วารสารในสาขามนุษยศาสตร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และวารสารในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

ระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพทั้ง 38 ข้อ พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.29$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.27$) และจำนวนผู้ให้บริการยืม-คืน มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 4.23$)

เมื่อจำแนกระดับความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของอาจารย์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.50$) หนังสือแต่ละสาขาวิชา มีความทันสมัย ($X = 4.48$) และมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทาง และจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และอ่านง่าย ($X = 4.45$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.19$) หนังสือแต่ละสาขาวิชา มีความทันสมัย และจำนวนผู้ให้บริการยืม-คืน มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 4.15$ เท่ากัน) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.14$)

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.26$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.23$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและทันสมัย และจำนวนผู้ให้บริการยิ้ม-คืน มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 4.21$ เท่ากัน)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.92$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.91$) และ จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 3.87$) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 23 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและทันสมัย ($X = 3.50$) จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.48$) และจำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.46$)

เมื่อจำแนกคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านลักษณะทางกายภาพตาม ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้

อาจารย์ ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 25 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.36$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.21$) และจำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 4.17$ เท่ากัน)

กัน) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (X = 3.49) สื่อโสตทัศน์แต่ละประเภทมีความทันสมัย (X = 3.45) และเครื่องถ่ายภาพเอกสารมีประสิทธิภาพ และทันสมัย (X = 3.41)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับความจริง ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ (X=3.68) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ (X = 3.67) และ จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ (X = 3.66) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 32 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ (X = 3.49) จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (X = 3.40) และจำนวนผู้ให้บริการวารสาร มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (X = 3.41)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับความจริง ในระดับมาก จำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ (X = 3.88) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (X = 3.85) และจำนวนที่นั่งอ่านในห้องวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ (X = 3.83) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 23 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีประสิทธิภาพ และทันสมัย (X = 3.49) วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (X = 3.48) และเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีประสิทธิภาพ และทันสมัย หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ปริญญาโทและวิทยานิพนธ์มีความทันสมัย (X = 3.47 เท่ากัน)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับจริง ด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก

จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 23 ข้อ พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง และที่ได้รับบริการจริง ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 25 ข้อ คือ ระดับมาก ส่วนอีก 13 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับแตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพ และทันสมัย (ข้อ 8) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 9) เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 12) หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 13) หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 14) หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 15) วารสารในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 16) วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 17) วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 18) หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 19) สื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ (เช่น วีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 20) วิทยุยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ข้อ 21) และสื่อโสตทัศนแต่ละประเภทมีความทันสมัย (ข้อ 25)

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ส่วนอีก 32 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3 และ ข้อ 5-35 พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 23 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5, 7-10, 12-26, 32 และ ข้อ 34-35 พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการห้องสมุด ที่คาดหวังและได้รับจริงด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3-4, 19, 22-24, 28-31 และ 33-34 ส่วนอีก 25 ข้อ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีจำนวน 32 ข้อ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 1-3, 5, 8-14, 16-17, 19-34 และ 36-38 ส่วนอีก 6 ข้อ ไม่ปรากฏความแตกต่าง (ดังรายละเอียดในตารางที่ 9)

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 13 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 7 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 3-4, 19, 28, และข้อ 33-34) โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 1 ข้อ ได้แก่ หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทมีความทันสมัย โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณภาพบริการ 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 22-23, และข้อ 29-31 มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 32 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 15 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 ข้อ (ข้อ 1-3, 22-23, 32, และข้อ 36-38) โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี กับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 11, 21, 24, และข้อ 26-28) โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 14 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 5, 8, 10, 12, และข้อ 33-34) โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่ศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 9, 13-14, 16-17, 19-20, และข้อ 24) โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 3 ข้อ ได้แก่ มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทาง และจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนและอ่านง่าย คู่มือการใช้ห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการรวมทั้งระเบียบต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน และมีการติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่
ปรากฏในภาคผนวก ข ตารางที่ 68-112

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ (N=577)	4.50	0.71	4.14	0.94	4.23	0.85	4.27	0.84	5.86*	4.36	0.75	3.68	1.09	3.85	0.98	3.92	0.98	15.47*
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ (N=577)	4.44	0.76	4.19	0.86	4.26	0.84	4.29	0.83	2.66	4.21	0.82	3.67	1.07	3.88	0.96	3.91	0.96	8.36*
3. เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ (N=577)	4.28	0.93	4.00	1.01	4.12	0.89	4.13	0.92	3.31*	4.05	0.94	3.49	0.97	3.69	0.86	3.73	0.91	12.54*
4. เครื่องถ่ายเอกสารตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ (N=577)	4.36	0.88	4.01	0.96	4.19	0.88	4.19	0.90	3.80*	3.74	1.04	3.57	0.89	3.63	1.03	3.64	1.01	0.75
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีประสิทธิภาพและทันสมัย (N=573)	4.31	0.83	4.05	0.90	4.15	0.83	4.16	0.84	2.54	3.55	1.01	3.23	0.96	3.49	0.92	3.46	0.95	3.32*
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและทันสมัย (N=571)	4.32	0.79	4.11	0.89	4.21	0.85	4.21	0.84	1.47	3.59	0.95	3.30	1.07	3.53	1.00	3.50	1.01	2.34
7. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีประสิทธิภาพและทันสมัย (N=570)	4.20	0.88	4.00	0.93	4.11	0.86	4.11	0.88	1.22	3.52	0.84	3.28	0.86	3.47	0.92	3.45	0.90	1.96
8. เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพและทันสมัย (N=577)	4.14	0.93	3.94	1.04	4.08	0.94	4.07	0.96	1.06	3.41	0.97	3.03	0.96	3.30	1.02	3.28	1.00	3.63*

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		
9. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการ ออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ (N=574)	4.29	0.91	4.01	0.99	4.10	0.94	4.12	0.94	2.43	3.49	0.93	2.95	1.13	3.34	0.99	3.31	1.01	7.53*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
10. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต นี้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=574)	4.19	1.04	3.94	1.03	4.13	0.91	4.12	0.96	2.32	3.51	1.05	3.15	1.07	3.40	1.02	3.38	1.04	3.71*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		
11. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มี จำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=571)	4.16	0.96	3.90	0.92	4.06	0.92	4.06	0.93	1.95	3.75	0.90	3.22	0.95	3.54	0.99	3.53	0.98	7.06*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๓)		(๓)		
12. เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ (N=577)	4.18	0.92	3.90	0.99	4.07	1.01	4.06	1.00	2.00	3.11	0.99	2.66	1.02	2.94	1.17	2.93	1.12	4.05*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
13. หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ (N=561)	4.16	0.98	3.91	0.92	4.03	0.88	4.04	0.91	1.85	3.29	0.97	3.05	1.00	3.42	0.91	3.34	0.94	5.65*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
14. หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ (N=562)	4.15	0.96	3.91	0.97	4.01	0.89	4.02	0.92	1.70	3.31	0.95	2.98	1.02	3.43	0.90	3.34	0.94	8.45*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
15. หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมี จำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=575)	4.35	0.86	4.06	0.93	4.13	0.94	4.16	0.93	3.04	3.34	0.84	3.18	0.89	3.28	1.00	3.28	0.95	0.67
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
16. วารสารในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ (N=561)	4.11	0.99	3.91	0.97	4.03	0.89	4.03	0.92	1.17	3.31	0.98	3.15	0.86	3.46	0.88	3.39	0.90	4.70*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
17. วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ (N=561)	4.09	1.02	3.94	0.97	4.05	0.86	4.04	0.91	0.68	3.31	1.01	3.17	0.96	3.48	0.87	3.40	0.92	4.42*
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		
18. วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=574)	4.27	0.89	3.99	1.01	4.10	0.93	4.11	0.94	2.30	3.35	0.94	3.23	0.87	3.34	1.00	3.33	0.97	0.56
	(๓)			(๓)		(๓)		(๓)		(๒)		(๒)		(๒)		(๒)		

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
19. หนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=575)	4.27	0.85	3.91	0.92	4.09	0.86	4.10	0.87	4.16*	3.40	0.97	3.16	0.93	3.47	0.96	3.41	0.96	3.74*
	(30)				(30)		(30)			(16)		(16)		(16)		(16)		
20. สื่อโสตทัศน์ประเภทต่างๆ (เช่น วีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=574)	4.21	0.97	3.93	0.93	4.06	0.94	4.07	0.95	2.17	3.33	1.00	3.10	0.99	3.42	0.92	3.35	0.95	3.94*
	(30)				(30)		(30)			(16)		(16)		(16)		(16)		
21. วิทยุวิทยุทัศน์และวิทยุทัศน์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (N=566)	4.12	1.03	4.06	0.91	4.01	0.92	4.04	0.94	0.51	3.40	1.05	2.97	1.07	3.42(16)	0.95	3.34	1.00	7.56*
	(30)				(30)		(30)			(16)		(16)		(16)		(16)		
22. หนังสือแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย(N=576)	4.48	0.86	4.15	0.97	4.16	0.88	4.22	0.90	5.79*	3.55	0.85	3.02	0.98	3.28	1.02	3.29	0.99	7.25*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(16)		(16)		(16)		
23. วารสารแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย(N=576)	4.44	0.81	4.08	0.96	4.10	0.86	4.16	0.88	6.84*	3.71	0.90	3.19	0.97	3.43	0.98	3.44	0.97	7.23*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(16)		(16)		(16)		
24. หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทมีความทันสมัย (N=575)	4.39	0.84	4.10	0.91	4.10	0.86	4.15	0.87	4.78*	3.58	0.83	3.15	0.94	3.46	0.96	3.43	0.94	5.52*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(16)		(16)		(16)		
25. สื่อโสตทัศน์แต่ละประเภทมีความทันสมัย (N=573)	4.25	0.88	4.02	0.98	4.10	0.91	4.12	0.92	1.73	3.45	0.91	3.13	0.93	3.46	0.93	3.41	0.94	4.68*
	(30)				(30)		(30)			(16)		(16)		(16)		(16)		
26. วิทยุวิทยุทัศน์และวิทยุทัศน์มีความทันสมัย (N=566)	4.33	0.86	4.05	1.00	4.10	0.90	4.14	0.91	3.00	3.59	0.92	3.09	0.97	3.47	0.95	3.43	0.96	7.37*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(16)		(16)		(16)		
27. กฤตภาคมีความทันสมัย(กฤตภาคคือข่าวหรือบทความที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ และนำมาจัดบนกระดาษรอง) (N=563)	4.16	0.90	3.92	1.12	4.04	0.92	4.04	0.95	1.49	3.75	0.96	3.24	1.06	3.57	0.92	3.55	0.96	6.83*
	(30)				(30)		(30)			(30)		(16)		(16)		(16)		

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
28. จุลสารมีความทันสมัย (จุลสาร คือ สิ่งพิมพ์ที่กล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จบสมบูรณ์ในเล่มมีความยาวประมาณ 5-48 หน้า) (N=565)	4.18	0.84	3.84	1.12	4.06	0.90	4.05	0.93	3.24*	3.70	0.95	3.20	0.92	3.57	1.06	3.54	0.91	7.48*
29. มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และอ่านง่าย (N=577)	4.45	0.75	3.93	1.00	4.13	0.88	4.16	0.89	9.23*	3.97	0.89	3.26	0.94	3.57	0.95	3.60	0.96	14.76*
30. คู่มือการใช้ห้องสมุดมีข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการรวมทั้งระเบียบต่างๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน (N=572)	4.40	0.75	3.99	0.92	4.12	0.84	4.16	0.84	6.57*	3.96	0.83	3.29	0.87	3.66	0.88	3.66	0.89	14.53*
31. มีการติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน (N=577)	4.38	0.74	3.95	0.93	4.09	0.88	4.12	0.87	6.82*	3.94	0.81	3.24	1.06	3.58	0.90	3.59	0.93	14.55*
32. จำนวนผู้ให้บริการยิ้ม—คืน มีเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (N=577)	4.36	0.84	4.15	0.82	4.21	0.85	4.23	0.85	1.88	3.73	1.00	3.39	0.99	3.49	1.02	3.52	1.01	3.38*
33. จำนวนผู้ให้บริการวารสาร มีเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (N=576)	4.33	.83	4.02	0.87	4.15	0.85	4.17	0.85	3.28*	3.75	0.91	3.41	0.92	3.55	0.95	3.57	0.94	3.48*
34. จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (N=576)	4.26	0.87	3.95	0.93	4.08	0.86	4.10	0.94	3.21*	3.68	0.93	3.34	0.90	3.45	0.94	3.48	0.94	3.78*
35. จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (N=571)	4.17	0.87	4.06	0.91	4.07	0.87	4.09	0.87	0.59	3.62	0.82	3.40	0.92	3.42	0.97	3.46	0.94	2.04
36. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้ (N=570)	4.24	0.87	4.06	0.97	4.08	0.90	4.11	0.91	1.35	4.10	0.84	3.60	0.99	3.71	0.90	3.76	0.92	9.65*

ตารางที่ 9 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง								F	ระดับที่ได้รับจริง								F
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม			อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
37. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาวิชา ศาสตร์และเทคโนโลยีมีเพียงพอต่อความต้องการ ใช้ (N=577)	4.28	0.83	4.01	0.90	4.11	0.90	4.13	0.89	2.45	4.17	0.82	3.61	0.92	3.75	0.96	3.81	0.95	11.07*
38. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอ ต่อความต้องการ (N=575)	4.31	0.81	4.10	0.88	4.15	0.86	4.17	0.85	1.91	4.17	0.80	3.66	0.96	3.83	0.88	3.87	0.89	9.50*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 คุณภาพด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

จากการสอบถามอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 577 คน ถึงคุณภาพด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจำแนกเป็น 12 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อจำนวนตั้งแต่ 570-577 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบทุกคน (577 คน) มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ และ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด (570 คน) มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

ระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 12 ข้อ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในระดับมาก เพียงระดับเดียว โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.25$) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 4.23$) และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ ($X = 4.21$)

เมื่อจำแนกระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้ง 12 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของอาจารย์ ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.48$) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 4.47$) และการจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่ม ($X = 4.45$) สำหรับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่

อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.11$ เท่ากัน) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสารทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 4.10$) และวารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 4.09$)

ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.21$) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ และวารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสารทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 4.20$ เท่ากัน) และคำสำคัญที่ทางห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสมสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ ($X = 4.18$)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจริงทั้ง 12 ข้อ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มี 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.73$) รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.70$) และรายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ($X = 3.67$) ส่วนในระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.48$) และหนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X=3.46$)

เมื่อจำแนกระดับคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจริง ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ ได้รับบริการจริง ในระดับมากทุกข้อ (12 ข้อ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร ($X = 4.06$) รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 4.05$) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ ($X = 4.02$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.51$) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.40$) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสารทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 3.38$) และ หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.37$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง และรายชื่อหนังสือวารสารและสื่อโสตทัศน ที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ บนอินเทอร์เน็ต(WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ($X = 3.69$ เท่ากัน) รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต(WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.67$) และมีคำอธิบายถึงวิธีการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ติดไว้ใกล้ ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการอย่างชัดเจน ($X = 3.66$) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.48$) และ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 3.46$)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับจริงในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือระดับมาก จำนวน 10 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง และวารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือระดับมากทุกข้อ

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ส่วนอีกจำนวน 11 ข้อพบว่ามียกระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 10 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง และวารสารที่มีผู้หยิบไปใช้จะมีการจัดเก็บชั้นชั้นอย่างรวดเร็ว พบว่ามียกระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทั้ง 12 ข้อ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 12 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 10 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 9 ข้อ (ข้อ 2-5, 7, และข้อ 9-12) โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่นักศึกษาระดับปริญญาตรีกับอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท 1 ข้อ ได้แก่ การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังสูงกว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 2 ข้อ ได้แก่ คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ และหนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว มีคูที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คืออาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 12 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 6 ข้อ มีคูที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ดังนี้

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 2, 4, และข้อ 10-12) โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท

- คู่อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท 1 ข้อ ได้แก่ หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,3, และข้อ 7-9 มีคูที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

คุณภาพบริการ 1 ข้อ ได้แก่ คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนดมีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ปรากฏในภาคผนวก ข ตารางที่ 113- 136



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง								F	ระดับที่ได้รับจริง								F
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม			อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
1. มีคำอธิบายถึงวิธีการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ที่ดูไว้ใกล้ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอย่างชัดเจน (N=575)	4.35	0.76	4.03	0.91	4.04	0.92	4.10	0.89	5.18*	3.94	0.93	3.31	0.89	3.66	0.98	3.66	0.97	10.36*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
2. รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง (N=575)	4.41	0.72	4.11	0.89	4.16	0.86	4.20	0.85	4.18*	4.05	0.81	3.51	0.91	3.69	0.91	3.73	0.91	9.95*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(3)		(3)		(3)		
3. รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศน์ของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง (N=571)	4.39	0.75	3.99	0.86	4.14	0.84	4.16	0.83	6.23*	3.98	0.91	3.40	0.86	3.69	0.91	3.70	0.91	10.20*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
4. รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง (N=570)	4.40	0.75	3.97	0.87	4.12	0.86	4.15	0.85	6.88*	3.91	0.94	3.34	0.86	3.67	0.94	3.67	0.94	8.39*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
5. หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดมีความเหมาะสม ท่าน สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ (N=575)	4.42	0.74	4.01	0.90	4.17	0.86	4.19	0.85	6.21*	3.76	0.93	3.28	0.80	3.58	0.97	3.57	0.95	6.41*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
6. คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนดมีความเหมาะสม ท่าน สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ (N=574)	4.39	0.76	4.07	0.87	4.18	0.85	4.20	0.84	3.90*	3.73	0.92	3.35	0.82	3.57	0.92	3.57	0.91	4.25*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
7. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ (N=577)	4.43	0.70	3.99	0.96	4.20	0.86	4.21	0.85	6.89*	4.02	0.86	3.28	0.95	3.59	0.97	3.63	0.97	15.47*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		
8. การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร (N=576)	4.45	0.70	3.94	0.96	4.14	0.89	4.17	0.88	8.81*	4.06	0.86	3.26	0.96	3.63	1.00	3.65	1.00	17.08*
	(3)			(3)			(3)			(3)		(ป)		(3)		(3)		

ตารางที่ 10 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความคาดหวัง								F	ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม			อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	
9. หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง (N=577)	4.48	0.72	4.11	1.00	4.21	0.85	4.25	0.86	5.40*	3.77	0.93	3.11	1.06	3.46	1.02	3.46	1.02	10.32*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
10. วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้ท่านสามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบ ทุกครั้ง (N=576)	4.47	0.71	4.10	0.96	4.20	0.86	4.23	0.86	5.76*	3.96	0.90	3.38	1.00	3.51	0.99	3.57	0.99	11.52*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
11. หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้น อย่างรวดเร็ว (N=575)	4.38	0.76	4.08	0.91	4.17	0.88	4.20	0.87	3.29*	3.95	0.83	3.37	1.01	3.52	0.94	3.58	0.95	11.81*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
12. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่าง รวดเร็ว (N=576)	4.36	0.76	4.09	0.88	4.17	0.83	4.19	0.83	3.20*	3.77	0.84	3.34	0.98	3.43	0.97	3.48	0.96	6.74*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 คุณภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

จากการสอบถาม อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 577 คน ถึงคุณภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจำแนกเป็น 17 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อตั้งแต่จำนวน 571-577 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบทุกคน (577 คน) มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนข้อที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด (571 คน) มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์มีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม และมีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ โดยปรากฏรายละเอียดดังนี้

ระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ทั้ง 17 ข้อ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 4.43$) บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.34$) และห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 4.28$)

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวัง 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยระดับมากที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 4.66$) บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.64$) พื้นที่ระหว่างชั้นวารสาร มีความเหมาะสมสามารถเดินหยิบวารสารใช้ได้อย่างสะดวก ($X = 4.55$) ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อมเชิญชวนให้เข้าไปใช้ ($X = 4.53$) และในบริเวณห้องอ่านวารสารมีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิเหมาะสม ($X = 4.52$) ส่วนในระดับมาก มีจำนวน 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสมผู้ใช้สามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม ($X = 4.50$ เท่ากัน) ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง

และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม ($X = 4.47$) และในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีแสงสว่างเพียงพอ คุณภาพเหมาะสม ($X = 4.46$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวัง ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า และบริเวณคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.26$ เท่ากัน) พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก ($X = 4.20$) และในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีแสงสว่างเพียงพอ คุณภาพเหมาะสม ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ คุณภาพเหมาะสม ($X = 4.19$ เท่ากัน) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ บริเวณคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.27$) บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 4.26$ เท่ากัน) และห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ คุณภาพเหมาะสม ($X = 4.22$ เท่ากัน)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่ามี 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.07$) ห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 3.98$) และบรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 3.94$) ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ในแต่ชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย ($X = 3.48$) และมีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้

อาจารย์ ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการเยี่ยม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.43$) บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 4.36$) และห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม ($X = 4.33$) ส่วนในระดับปานกลาง มี 1 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.42$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการเยี่ยม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 3.91$) บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 3.85$) และห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 3.79$) ส่วนในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก ($X = 3.33$) ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย ($X = 3.19$) และมีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.00$) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการเยี่ยม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.01$) ห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 4.00$) บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 3.83$) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.06$)

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับจริงในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ และในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและที่ได้รับจริงในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 11 ข้อ ส่วนอีก 6 ข้อ พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดย 5 ข้อ ได้แก่ ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อม เชิญชวนให้เข้าไปใช้ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ พื้นที่ระหว่างชั้นวารสารมีความเหมาะสมสามารถเดินหยิบวารสารใช้ได้สะดวก และในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม อาจารย์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่ได้รับบริการจริงในระดับมาก และอีก 1 ข้อ คือ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ อาจารย์มีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและได้รับบริการจริง ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 14 ข้อ ส่วนอีก 3 ข้อ ได้แก่ การจัดมุมหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ และในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย มีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก จำนวน 16 ข้อ ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ พบว่ามีระดับแตกต่างกัน โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-10 และ 12-13 ส่วนอีก 5 ข้อ ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม มีจุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิงติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-14 และ ข้อ 17 ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ห้องน้ำมีความสะอาด และ มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 11)

เมื่อนำคุณภาพบริการห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงแตกต่างกัน มาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 12 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 9 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดย 8 ข้อ (ข้อ 1, 3-6, 8-9, 11, และข้อ 13-17) อาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า อาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณภาพบริการ 3 ข้อ ได้แก่ ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม การจัดมุมหนังสือใหม่อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก และในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยอาจารย์ มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

ระดับที่ได้รับจริง ซึ่งแตกต่างกันจำนวน 15 ข้อ พบว่า

คุณภาพบริการ 12 ข้อ มีคู่ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และอาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดย 11 ข้อ (ข้อ 1,3-8, และข้อ 11-14) อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณภาพบริการ 2 ข้อ ได้แก่ ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมี การจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม และการจัดมุมหนังสือใหม่อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบ อ่านได้สะดวก มีคู่มือที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่มือ คือ อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญา โท โดยอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับ ปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับ ปริญญาโท

คุณภาพบริการ 1 ข้อ ได้แก่ ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย มีคู่มือที่แตกต่างกันจำนวน 1 คู่มือ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี กับนักศึกษาระดับปริญญาโท โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับรายละเอียดของตารางทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ปปรากฏอยู่ใน ภาคผนวก ข ตารางที่ 137-163

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับบริการจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N = 111		N = 88		N = 378		N = 577			N = 111		N = 88		N = 378		N = 577		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อม เชิญชวนให้เข้าไปใช้ (N=577)	4.53	0.70	4.15	0.93	4.16	0.88	4.23	0.87	8.70*	4.30	0.76	3.59	0.85	3.78	0.93	3.85	0.92	19.03*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
2. บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบ เหมาะสมแก่การค้นคว้า (N=577)	4.66	0.60	4.26	0.84	4.26	0.83	4.43	0.81	11.17*	4.36	0.75	3.85	0.97	3.83	0.92	3.94	0.92	15.37*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
3. บริเวณคาน์เตอร์ให้บริการยื่น—ยื่น อยู่ในบริเวณ ที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ (N=577)	4.64	0.57	4.26	0.84	4.27	0.86	4.34	0.82	9.35*	4.43	0.72	3.91	1.00	4.01	0.96	4.07	0.94	10.70*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
4. จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ใน บริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ (N=577)	4.45	0.63	4.15	0.85	4.20	0.85	4.24	0.82	4.70*	4.19	0.71	3.72	0.90	3.82	0.91	3.87	0.89	9.43*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
5. พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม ท่านสามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก (N = 577)	4.50	0.69	4.20	0.83	4.21	0.82	4.26	0.80	5.86*	4.29	0.78	3.67	0.87	3.80	0.91	3.88	0.90	15.80*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
6. พื้นที่ระหว่างชั้นวารสาร มีความเหมาะสม ท่าน สามารถเดินหยิบวารสารใช้ได้อย่างสะดวก (N=576)	4.55	0.66	4.15	0.85	4.20	0.85	4.26	0.83	9.06*	4.25	0.73	3.67	0.87	3.83	0.92	3.89	0.90	12.53*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
7. ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่ง ได้อย่างเหมาะสม (N=571)	4.36	0.87	4.07	0.83	4.11	0.84	4.15	0.85	3.97*	4.11	0.84	3.61	0.81	3.76	0.92	3.80	0.90	8.97*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
8. ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม (N= 577)	4.50	0.67	4.10	0.86	4.16	0.85	4.22	0.83	8.63*	4.30	0.73	3.67	0.89	3.81	0.91	3.88	0.90	16.25*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		
9. ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่ง ได้อย่างเหมาะสม (N=576)	4.47	0.71	4.12	0.88	4.22	0.79	4.25	0.79	5.78*	4.33	0.74	3.59	0.92	3.86	0.89	3.91	0.89	19.32*
(31)		(31)		(31)		(31)				(31)		(31)		(31)		(31)		

ตารางที่ 11 คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับจริง (ต่อ)

คุณภาพบริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคาดหวัง									ระดับที่ได้รับจริง								
	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		F
	N=111		N=88		N=378		N=577			N=111		N=88		N=378		N=577		
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		
10. การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่ เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก (N=577)	4.40	0.73	4.12	0.84	4.16	0.88	4.20	0.85	3.85*	4.17	0.81	3.33	1.09	3.63	1.00	3.69	1.01	20.17*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(ป)		(30)		(30)		
11. ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม (N=573)	4.36	0.78	4.19	0.80	4.17	0.83	4.21	0.82	2.28	4.13	0.78	3.60	0.92	3.75	0.95	3.80	0.93	9.61*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
12. ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีมีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม (N=577)	4.46	0.70	4.18	0.88	4.17	0.86	4.23	0.84	5.16*	4.17	0.74	3.63	0.89	3.71	0.97	3.79	0.93	12.54*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
13. ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม (N=576)	4.52	0.70	4.19	0.86	4.22	0.83	4.27	0.82	6.38*	4.23	0.79	3.61	0.96	3.83	0.97	3.87	0.95	11.71*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
14. มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมี จำนวนเพียงพอ (N=571)	4.07	0.98	3.86	1.01	3.92	0.98	3.94	0.98	1.24	3.42	0.97	3.00	1.03	3.06	1.09	3.12	1.07	5.53*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		
15. ห้องนี้ มีความสะอาด (N=575)	4.44	0.75	4.18	0.81	4.26	0.83	4.28	0.82	2.72	4.07	0.92	3.79	0.94	4.00	0.93	3.98	0.93	2.42
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
16. มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา ที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ (N=575)	4.21	0.87	4.07	0.88	4.19	0.87	4.17	0.87	0.79	3.76	0.99	3.55	0.97	3.71	0.98	3.69	0.98	1.30
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		(30)		
17. ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิงติดตั้งตามจุด ต่างๆมองเห็นได้ง่าย (N=574)	4.28	0.83	4.02	0.90	4.11	0.91	4.13	0.90	2.16	3.56	0.96	3.19	0.97	3.52	1.09	3.48	1.05	3.90*
	(30)			(30)		(30)		(30)		(30)		(ป)		(30)		(ป)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม

จากการสอบถามถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพห้องสมุดโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ($X = 3.80$) และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ ($X=4.10$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($X=3.58$) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ($X=3.67$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 3.92$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 3.89$) ด้านผู้ให้บริการ ($X = 3.87$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($X = 3.78$) และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.52$)

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุด ตามสถานภาพของผู้ตอบพบว่า

อาจารย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุด ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ($X = 4.27$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 4.17$) และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X=4.14$)

ส่วน นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุด 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ในระดับมากมี 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 3.76$ และ 3.90 ตามลำดับ) และในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.31$ และ 3.48 ตามลำดับ) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ 5 ด้าน

สถานภาพ ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม	อาจารย์ N = 111		นศ.โท N = 88		นศ.ตรี N = 378		รวม N = 577	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผู้ให้บริการ	4.27	0.63	3.61	0.76	3.75	0.79	3.87	0.79
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)	
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.17	0.63	3.66	0.77	3.86	0.77	3.89	0.76
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)	
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.13	0.62	3.56	0.84	3.73	0.81	3.78	0.80
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)	
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.81	0.73	3.31	0.82	3.48	0.88	3.52	0.86
	(ม)		(ป)		(ป)		(ม)	
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.14	0.74	3.76	0.69	3.90	0.88	3.92	0.84
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)	
รวม	4.10	0.64	3.58	0.73	3.67	0.80	3.80	0.78
	(ม)		(ม)		(ม)		(ม)	

3.1 คุณภาพบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง

ในการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ได้ให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อที่เห็นว่ามีค่ามากที่สุดเพียง 5 อันดับ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดค่าคะแนนของข้อที่เลือกตามลำดับความสำคัญของคำตอบ ดังนี้

คำตอบลำดับที่ 1	ค่าคะแนน	5 คะแนน
คำตอบลำดับที่ 2	ค่าคะแนน	4 คะแนน
คำตอบลำดับที่ 3	ค่าคะแนน	3 คะแนน
คำตอบลำดับที่ 4	ค่าคะแนน	2 คะแนน
คำตอบลำดับที่ 5	ค่าคะแนน	1 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จากคุณภาพบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงจำนวนทั้งสิ้น 26 ข้อ มีผู้ตอบเสนอให้แก้ไขปรับปรุงทุกข้อโดยแต่ละข้อมีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 19-229 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (229 คน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (220 คน) การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (174 คน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (166 คน) และจำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (159 คน) ส่วนข้อควรปรับปรุงที่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 19 คน ได้แก่ วิธีการปฐมนิเทศห้องสมุดและจำนวนผู้เข้ารับการปฐมนิเทศในแต่ละครั้ง

สำหรับข้อควรปรับปรุงอื่น ๆ มีผู้ตอบจำนวน 16 คน ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ครอบคลุมทุกสาขา (5 คน) การบริการถ่ายเอกสารสี (3 คน) เสียงรบกวนภายในห้องสมุด (2 คน) จำนวนฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือ จำนวนสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ การให้บริการยืมหนังสืออ้างอิง ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการจัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือ (1 คน เท่ากัน)

สำหรับลำดับความสำคัญของบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มได้ระบุ โดยพิจารณาจากค่าคะแนน พบว่า ข้อที่ควรพิจารณาปรับปรุงตามลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก คือ

อันดับที่ 1	จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (801 คะแนน)
อันดับที่ 2	จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (742 คะแนน)

อันดับที่ 3	ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (573 คะแนน)
อันดับที่ 4	การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (522 คะแนน)
อันดับที่ 5	จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (496 คะแนน)

เมื่อจำแนกบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า

อาจารย์ ได้ระบุบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงทั้ง 26 ข้อ โดยแต่ละข้อมีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 2-96 คน โดยข้อที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่อาจารย์จำนวนมากที่สุดตอบ 5 อันดับแรก ได้แก่ บริการประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุม (96 คน) จำนวนหนังสือในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (51 คน) จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (49 คน) หัวเรื่องและคำสำคัญที่ทางห้องสมุดกำหนดในรายการออนไลน์ (33 คน) และจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (32 คน) ส่วนข้อควรปรับปรุงที่มีอาจารย์ตอบจำนวนน้อยที่สุด 2 คน ได้แก่ ความปลอดภัย

สำหรับข้อควรปรับปรุงอื่น ๆ มีอาจารย์ตอบจำนวน 6 คน ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ครอบคลุมทุกสาขา และเสียงรบกวนภายในห้องสมุด (2 คน เท่ากัน) จำนวนสื่อสตรีตทัศน์ประเภทต่าง ๆ และจำนวนฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ (1 คน เท่ากัน)

สำหรับลำดับความสำคัญของบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่กลุ่มอาจารย์ได้ระบุ โดยพิจารณาจากค่าคะแนน พบว่า บริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก คือ

อันดับที่ 1	บริการประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุม (260 คะแนน)
อันดับที่ 2	จำนวนหนังสือในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (191 คะแนน)
อันดับที่ 3	จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (156 คะแนน)
อันดับที่ 4	จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (102 คะแนน)
อันดับที่ 5	ประสิทธิภาพเครื่องถ่ายเอกสาร (95 คะแนน)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้ระบุบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงทั้ง 26 ข้อเช่นเดียวกัน โดยแต่ละข้อมีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 2-36 คน โดยข้อที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (36 คน) การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (31 คน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (29 คน) เวลาเปิด – ปิด บริการนอกเวลาทำการ (28 คน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (26 คน) ส่วนข้อควรพิจารณาปรับปรุงที่มีนักศึกษาระดับปริญญาโทตอบจำนวนน้อยที่สุด 2 คน ได้แก่ วิธีการปฐมนิเทศห้องสมุดและจำนวนผู้เข้ารับการปฐมนิเทศฯ ในแต่ละครั้ง

สำหรับลำดับความสำคัญของบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโทได้ระบุ โดยพิจารณาจากค่าคะแนน พบว่า บริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก คือ

อันดับที่ 1	จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (114 คะแนน)
อันดับที่ 2	จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (102 คะแนน)
อันดับที่ 3	ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (93 คะแนน)
อันดับที่ 4	การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (92 คะแนน)
อันดับที่ 5	เวลาเปิด – ปิด บริการนอกเวลาทำการ (84 คะแนน)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้ระบุบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงทั้ง 26 ข้อเช่นเดียวกัน โดยแต่ละข้อมีจำนวนผู้ตอบตั้งแต่ 13 – 161 คน โดยข้อที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (161 คน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (140 คน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร และการเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (119 คนเท่ากัน) ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ (109 คน) และเวลาเปิด – ปิด บริการนอกเวลาทำการ (105 คน) ส่วนบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงที่มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีตอบจำนวนน้อยที่สุด 13 คน ได้แก่ วิธีการปฐมนิเทศห้องสมุดและจำนวนผู้เข้ารับการปฐมนิเทศฯ ในแต่ละครั้ง

สำหรับข้อควรปรับปรุงอื่น ๆ มีผู้ตอบจำนวน 10 คน ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ครอบคลุมทุกสาขา และการบริการถ่ายเอกสารสี (3 คน เท่ากัน) ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการยืมหนังสืออ้างอิง และการแบ่งหมวดหมู่หนังสือ (1 คน เท่ากัน)

สำหรับลำดับความสำคัญของบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง ที่กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้ระบุ โดยพิจารณาจากค่าคะแนน พบว่าบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก คือ

- | | |
|-------------|---|
| อันดับที่ 1 | จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (526 คะแนน) |
| อันดับที่ 2 | จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (508 คะแนน) |
| อันดับที่ 3 | ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (414 คะแนน) |
| อันดับที่ 4 | การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (355 คะแนน) |
| อันดับที่ 5 | ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ (315 คะแนน) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 13) |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

สถานภาพ คุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		อันดับ
	N = 111	คะแนน	N = 88	คะแนน	N = 378	คะแนน	N = 577	คะแนน	
ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร	21	66	10	93	119	414	150	573	3*
ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการให้ คำแนะนำของบุคลากร	15	50	18	60	73	231	106	341	11
ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร	17	42	15	45	56	162	88	249	18
ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ	20	62	23	71	109	315	152	448	6
บริการประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุม	96	260	15	38	31	82	142	380	10
เวลาเปิด – ปิด บริการนอกเวลาทำการ	16	42	28	84	105	311	149	437	7
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC	27	85	22	82	78	238	127	405	8
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	12	36	9	29	69	216	90	281	15
จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร	32	102	36	114	161	526	229	742	2*
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC	20	55	16	42	55	168	91	265	16
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	21	50	10	33	71	213	102	296	13
ประสิทธิภาพเครื่องถ่ายเอกสาร	28	95	23	59	76	241	127	395	9
จำนวนหนังสือในสาขาสังคมศาสตร์	26	85	15	50	40	123	81	258	17
จำนวนหนังสือในสาขามนุษยศาสตร์	27	88	13	47	53	151	93	286	14
จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	51	191	29	102	140	508	220	801	1*
จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม	49	156	22	69	88	271	159	496	5*
จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	18	46	14	37	45	123	77	206	19
จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ	3	13	7	15	36	97	46	125	23
หัวเรื่องและคำสำคัญที่ทางห้องสมุดกำหนดในรายการ ออนไลน์	33	88	23	64	62	175	118	327	12
การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง	24	75	31	92	119	355	174	522	4*

ตารางที่ 13 ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข (ต่อ)

สถานภาพ คุณภาพบริการห้องสมุด ที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไข	อาจารย์		นศ.โท		นศ.ตรี		รวม		อันดับ
	N = 111	คะแนน	N = 88	คะแนน	N = 378	คะแนน	N = 577	คะแนน	
การจัดเรียงวารสารบนชั้นอย่างถูกต้อง	4	8	7	19	29	66	40	93	24
วิธีการปฐมนิเทศห้องสมุด และจำนวนผู้เข้ารับการ ปฐมนิเทศ ในแต่ละครั้ง	4	10	2	3	13	26	19	39	27
การจัดพื้นที่ในห้องสมุด	6	15	10	14	51	139	67	168	21
แสงสว่างในห้องสมุด	11	25	15	33	53	135	79	193	20
อุณหภูมิในห้องสมุด	11	25	6	12	48	107	65	144	22
ความปลอดภัย	2	3	3	7	31	70	36	80	25
อื่นๆ	6	22	-	-	10	35	16	57	26

3.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวนทั้งสิ้น 189 คน จำแนกเป็น อาจารย์ จำนวน 43 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน ผู้วิจัยได้จำแนกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะออกเป็นกลุ่มตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน และในแต่ละด้านเรียงตามลำดับความถี่ของคำตอบ ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ

มีผู้ตอบจำนวน 17 คน จำแนกเป็น อาจารย์ 2 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 4 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 11 คน ได้แก่

1. ควรปรับปรุงบุคลากรในเรื่องการให้บริการและมนุษยสัมพันธ์ (15 คน)
2. บุคลากรควรมีทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ (1 คน)
3. บุคลากรควรมีทักษะความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ (1 คน)

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

มีผู้ตอบจำนวน 9 คน จำแนกเป็น นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน ได้แก่

1. ควรเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (5 คน)
2. ควรให้มีบริการครบทุกประเภทแบบครบวงจร (1 คน)
3. ควรให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั่วทุกมหาวิทยาลัย (1 คน)
4. ควรขยายเวลาการให้บริการถึงเวลา 24.00 น. (1 คน)
5. บริการหนังสือใหม่ ควรมีการบอกรายละเอียดของเนื้อหา (1 คน)

ด้านลักษณะทางกายภาพ

มีผู้ตอบจำนวน 135 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 34 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 29 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน ได้แก่

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้เพียงพอต่อความต้องการและมีความหลากหลาย (42 คน)

2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อความต้องการ (25 คน)
3. หนังสือเก่าไม่ทันสมัย (25 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารและประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร (12 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (7 คน)
6. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (6 คน)
7. ควรเพิ่มจำนวนปริญญานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ (5 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนวารสาร (4 คน)
9. ควรมีหนังสือตามรายวิชาที่อาจารย์สอนทุกวิชา (3 คน)
10. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนและให้มีความทันสมัย (2 คน)
11. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาต่างประเทศ (1 คน)
12. ควรเพิ่มจำนวนหนังสืออ้างอิงให้เพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)
13. ควรจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เห็นเด่นชัด (1 คน)
14. ควรบอกรับวารสารออนไลน์ (1 คน)

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

มีผู้ตอบ จำนวน 35 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 10 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน ได้แก่

1. ควรปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลใน OPAC และ WEBPAC (14 คน)
2. ควรจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (8 คน)
3. ควรมีระบบการตรวจสอบการยืม – คืน ทางอินเทอร์เน็ต (5 คน)
4. ควรประชาสัมพันธ์และจัดนิทรรศการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด (5 คน)
5. ควรมีบริการพิมพ์ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (1 คน)
6. ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลงานวิจัยที่ทันสมัย (1 คน)
7. ควรมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 36 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 3 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน และ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน ได้แก่

1. แสงสว่างในห้องสมุดไม่เพียงพอ (8 คน)
2. ควรขยายจุดการให้บริการรับยืม – คืน ที่ชั้น 4 (5 คน)
3. มีเสียงดังรบกวนในห้องสมุด (5 คน)
4. ควรขยายพื้นที่ภายในห้องสมุดให้กว้างขึ้น (4 คน)
5. อุณหภูมิในห้องสมุด ร้อน- เย็น มากเกินไป (4 คน)
6. ควรจัดให้มีห้องอ่านเพื่อทำงานกลุ่มแยกไว้เป็นสัดส่วน (3 คน)
7. ควรเปิดให้ใช้ลิฟต์ตลอดทุกชั้น (2 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน (1 คน)
9. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม (1 คน)
10. ควรจัดพื้นที่ให้ดูเหมาะสมโดยจัดแต่งต้นไม้ (1 คน)
11. ควรจัดให้มีที่รับ – คืนหนังสือนอกเวลาทำการ (1 คน)
12. บันไดขึ้น-ลง ระหว่างห้องอ่านชั้น 2 และชั้น 3 ควรอยู่ภายในห้อง เพื่อความสะดวก (1 คน)

อื่นๆ

มีผู้ตอบ จำนวน 12 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 9 คน ได้แก่

1. ห้องสมุดควรขยายระยะเวลาและจำนวนการยืมหนังสือ (8 คน)
2. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดแพงเกินไป (3 คน)
3. ควรมีการจัดทำห้องสมุดคณะ เพื่อความสะดวก (1 คน)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุด และพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต และให้ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและบริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน
2. คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษากับอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 688 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 633 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 577 ชุด คิดเป็น 83.87% ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำแนกเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 378 ชุด อาจารย์จำนวน 111 ชุด และ นักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 88 ชุด

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 577 คน พบว่า จำนวนมากที่สุด 133 คน (23.05%) สังกัดคณะบริหารธุรกิจ รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 79 คน (13.69 %)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์จำนวนมากที่สุด (13 คน) สังกัดคณะศิลปกรรม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 37 คน และ 89 คน ตามลำดับ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ (ตารางที่ 2)

สำหรับความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด (ตารางที่ 3) พบว่าผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 204 คน (35.36%) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง รองลงมาจำนวน 120 (20.80%) เข้าใช้สำนักหอสมุดสัปดาห์ละครั้ง เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า ทั้งอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 41 คน (36.94%) 27 คน (30.68%) และ 157 คน (41.53%) ตามลำดับ เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

สำหรับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด (ตารางที่ 4) พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่จำนวน 563 คน (97.57%) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด (เช่น บริการยืม - คืน บริการวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ) รองลงมา คือ เพื่อค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด จำนวน 409 คน (70.88 %) เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดเช่นเดียวกัน คือเพื่อใช้บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด (90.09%, 98.86% และ 99.47% ตามลำดับ)

ในด้านบริการของสำนักหอสมุดที่เคยใช้พบว่า (ตารางที่ 5) ผู้ตอบส่วนใหญ่ จำนวน 568 คน (98.44%) ใช้บริการยืม-คืน รองลงมาจำนวน 427 คน (74.00 %) ใช้บริการถ่ายเอกสาร เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จำนวน 106 คน (95.50%) 86 คน (97.73%) และ 376 คน (99.47%) ตามลำดับ ใช้บริการยืม-คืน

2. คุณภาพบริการห้องสมุดตามเกณฑ์ 5 ด้าน

จากคุณภาพบริการห้องสมุด 5 ด้านใหญ่ (ตารางที่ 6) ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ระดับความคาดหวัง

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X=4.21$ เท่ากัน)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่าทั้ง อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ที่พบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจาก ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สำนักหอสมุด เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ดังนั้นในการติดต่อใช้บริการ ผู้ใช้จึงมีความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของบริการ ทั้งการให้บริการที่ถูกต้องและตรงตามที่กำหนด และการมีบริการที่ครบถ้วน ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Surithong Srisa-Ard (2540) และ Hebert (1995) และ White (1998) ที่พบว่า คุณภาพบริการด้านที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

สำหรับด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นเดียวกันนั้น อาจเนื่องจากในการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะเข้ามาค้นคว้าข้อมูล ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาอยู่ภายในห้องสมุดค่อนข้างนาน จึงต้องการสภาพแวดล้อมที่ดีในการใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ แสงสว่าง อุณหภูมิ ความเงียบสงบ

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ปรากฏว่าแตกต่างจากผลการวิจัยของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแต่ละด้าน ในระดับมากที่สุด

ระดับที่ได้รับจริง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนอีก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริง ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษา ระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก จำนวนผู้ใช้สำนักหอสมุดมีจำนวนมาก การจัดหาทั้งวัสดุ อุปกรณ์ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ อาจไม่พอเพียงกับความต้องการรวมทั้งมหาวิทยาลัยรังสิต ยังมีการเปิดสอนสาขาใหม่ ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทหลายสาขา จึงเป็นไปได้ที่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอาจยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งอุปกรณ์อื่น ๆ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน และในระดับปานกลาง 1 ด้าน พบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ส่วนอีก 1 ด้าน คือด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่าทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริงสูงกว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ทุกด้าน ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thapisa และ Gamini (1999) ที่พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการวิจัยในด้านความคาดหวัง จึงพบว่าส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดฯ ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ส่วนอีก 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่าแตกต่างกัน

สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน

การที่ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ 4 ด้านแตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาทั้ง 2 ระดับ อาจเนื่องมาจาก อาจารย์มีความจำเป็นในการใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าข้อมูลการประกอบการเรียนการสอน และการทำวิจัย ประกอบกับมหาวิทยาลัยยังมีนโยบายส่งเสริมให้อาจารย์มีการปรับวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น และให้มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอาจารย์จึงมีความคาดหวังสูงในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการของอาจารย์ นอกจากนี้สำนักหอสมุด ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทุกด้าน แก่ผู้ใช้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่มีห้องสมุดคณะ ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงเป็นห้องสมุดที่อาจารย์ใช้เป็นหลัก ความคาดหวังของอาจารย์ต่อคุณภาพบริการจึงอยู่ในระดับสูง

สำหรับคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สรุปได้ดังนี้

2.1 คุณภาพด้านผู้ให้บริการ

ระดับความคาดหวัง

จากคุณภาพด้านผู้ให้บริการจำนวน 18 ข้อ (ตารางที่ 7) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.28$) สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วโดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน ($X = 4.25$) และผู้ให้บริการมีความใจเย็นควบคุมอารมณ์ได้ ($X = 4.24$)

เมื่อพิจารณา ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ มีความคาดหวังด้านผู้ให้บริการ 2 ระดับ คือระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยระดับมากที่สุดมี 1 ข้อ ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.51$) ส่วนระดับมากมี 17 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 4.50$)

นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในด้านผู้ให้บริการ ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วโดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน ($X = 4.22$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.28$)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Snoj และ Gamini (2001) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการที่ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยคาดหวัง ในระดับมากที่สุด คือผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ และแสดงออกกับผู้ใช้ และเป็นไปตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2541) อธิบายว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังกับการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม ($X = 4.14$) พูดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ ($X = 4.01$) และให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้สิ่งที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ ($X=3.92$ เท่ากัน) ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.41$) และเข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา ($X = 3.25$)

เมื่อพิจารณา ตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ ได้รับบริการจริงในระดับมาก 17 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ($X = 4.47$) และในระดับปานกลาง มี 1 ข้อ ได้แก่ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา ($X=3.28$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริงในระดับมาก 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($X=4.00$) และในระดับปานกลางมี 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่มีผู้ใช้มาติดต่อ ($X = 3.48$) รับฟังปัญหาและพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ ($X = 3.45$) มีการคำนึงถึงและรักษามลประโยชน์ให้กับผู้ใช้ ($X = 3.42$) ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.32$) และ เข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา ($X=3.08$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริงในระดับมาก 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($X = 4.11$) และในระดับปานกลาง มี 3 ข้อ ได้แก่ รับฟังปัญหาของผู้ใช้และพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ ($X = 3.48$) ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว ($X = 3.37$) และเข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา ($X = 3.25$)

การที่ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว และเข้ามาซักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้งานกำลังค้นหา อาจเนื่องจาก กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้สำนักหอสมุด เพื่อค้นคว้า

ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการเรียนการสอน การวิจัย ซึ่งอาจต้องติดต่อ สอบถามข้อมูลกับผู้ใช้บริการ โดยคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ และมีการ ติดตามผลในการให้บริการไปแล้ว แต่ในทางปฏิบัติห้องสมุดมีบุคลากรจำกัด โดยเฉพาะ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ทำหน้าที่ประจำ มีจำนวนเพียง 1 คน ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการให้คำแนะนำผู้ใช้ไปแล้ว ก็ต้องให้บริการผู้ใช้คนอื่นต่อไป โดยไม่มีเวลากลับไป สอบถามอีก สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งพบว่าจะได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง โดยมีจำนวนข้อมากกว่ากลุ่มผู้ใช้อื่น อาจเนื่องมาจาก กลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาโทมี จำนวนน้อย และการมาเข้าใช้ห้องสมุดจะถูกจำกัดด้วยเวลา เนื่องจากมีการเรียนการสอนใน ช่วงเวลาเย็น หรือ เสาร์ อาทิตย์ เวลาในการใช้ห้องสมุดจึงมีน้อย ดังนั้นเมื่อใช้บริการจึงคาดหวังว่า บรรณารักษ์จะช่วยเหลือให้คำแนะนำด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เพื่อให้ สามารถค้นคว้าได้สะดวกรวดเร็ว

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการห้องสมุด ที่คาดหวังและที่ได้รับจริงด้านผู้ใช้บริการ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 11 ข้อ ส่วนอีก 7 ข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 17 ข้อ ส่วนอีก 1 ข้อ ได้แก่ เข้ามาซักถาม และให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้กำลังค้นหา พบว่าไม่แตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านคุณภาพผู้ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และมี 1 ข้อ ได้แก่ พูดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ผลการวิจัยในด้านความคาดหวัง พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อ 1 ที่กำหนดว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดฯ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน

โดยผลการวิจัยด้านคุณภาพผู้ให้บริการ พบว่าแตกต่างกันจำนวน 11 ข้อ และไม่แตกต่างกันจำนวน 7 ข้อ

ส่วนคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่าส่วนใหญ่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้านที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับมีความแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยด้านคุณภาพบริการพบว่า แตกต่างกันจำนวน 17 ข้อ และไม่แตกต่างกันเพียง 1 ข้อ

การที่ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังในด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างเนื่องจาก อาจารย์ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีวุฒิ และคุณวุฒิ และเป็นกลุ่มที่ได้รับสิทธิพิเศษในการใช้ห้องสมุดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งเป็นกลุ่มที่ต้องมีการใช้สารสนเทศต่าง ๆ มากเพื่อการสอนและการวิจัย ดังนั้นอาจารย์จึงอาจมีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มผู้ใช้อื่น ว่าผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

2.2 คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ระดับความคาดหวัง

จากคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 16 ข้อ (ตารางที่ 8) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าบริการเกินกำหนดส่ง ($X = 4.41$) เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๗ ($X = 4.40$) และเมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.39$)

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังตามสถานภาพของผู้ตอบแต่ละกลุ่ม พบว่า อาจารย์ มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก ในระดับมากที่สุดมี 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๗ ($X = 4.67$) และระดับมากมี 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง ($X=4.50$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.28$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ เมื่อฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง ($X = 4.43$)

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีระดับความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ อาจเนื่องมาจากการเข้าใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการประเภทต่าง ๆ ดังนั้นจึงคาดหวังว่าจะสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน และได้รับความถูกต้อง และเป็นไปตามที่ห้องสมุดกำหนดไว้

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.39$) เมื่อเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ($X = 4.26$) และเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๆ ($X = 4.22$) ส่วนระดับปานกลางมี 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X = 3.45$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และ ระดับมาก โดยระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.70$) และเวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ๆ ($X = 4.64$) ตามลำดับ ส่วนในระดับมากมีจำนวน 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มุมหนังสือใหม่มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ทราบทุกครั้ง ($X = 4.50$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ($X = 4.16$) ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้บริการห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ($X = 3.48$) บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงต่อความต้องการ ($X = 3.47$) ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่าง

ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ($X = 3.41$) เมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ($X=3.31$) และหากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X=3.27$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และ ระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับกำหนดส่ง ($X = 4.35$) ส่วนระดับปานกลางมี 1 ข้อ ได้แก่ หากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ ($X = 3.40$)

จากผลการวิจัยในส่วนนี้ ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้รับบริการจริงในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ตอบพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงต่อความต้องการ ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ เมื่อขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากหนังสือเล่มที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีในห้องสมุด จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้ อาจเนื่องจาก ทางสำนักหอสมุดไม่ได้มีการจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาปริญญาโท โดยจะเน้นแต่กลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นการที่นักศึกษากลุ่มนี้ไม่ได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดมาตั้งแต่ต้น จึงอาจทำให้ไม่ทราบถึงระเบียบ และบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ จึงมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการ นอกจากนี้นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่มาเข้าใช้ห้องสมุดในช่วงการให้บริการภาคค่ำ และการให้บริการในภาคค่ำจะมีบรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานยืม-คืน จำนวน 1 คน ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการในภาคค่ำจำนวนประมาณ 200-300 คน และไม่มีบรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามโดยเฉพาะ เมื่อนักศึกษาต้องการคำแนะนำบรรณารักษ์ที่ให้บริการอาจไม่สามารถตอบคำถามละเอียดลึกซึ้งได้ ส่วนการบริการยืมระหว่างห้องสมุด หนังสือที่นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องการจะเป็นหนังสือที่อยู่ห้องสมุดศูนย์สาทร และฐานเศรษฐกิจ เมื่อมีการติดต่อขอยืมตัวเล่มจากห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง มาให้ผู้ใช้ จะไม่สามารถกำหนดวัน เวลา มารับหนังสือนั้นได้ เนื่องจากต้องรอให้

บรรณารักษ์ที่ประจำอยู่ที่ 2 สาขา เข้ามารับหนังสือที่ส่วนกลาง จึงจะนำหนังสือที่ขอยืมมาให้ได้ ทำให้นักศึกษารู้สึกว่าไม่สามารถรับหนังสือที่ต้องการได้ภายในระยะเวลาที่ต้องการ

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ บริการประเภทต่าง ๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ และ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ห้องสมุดแก้ไขให้ทันที สำหรับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ในด้านความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อาจารย์มีระดับความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกือบทุกข้อ และมีบริการที่ได้รับจริง 1 ข้อ ได้แก่ สามารถยืมหนังสือและสื่อสโตนัทพ์ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

จากผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการ ยืมหนังสือ และสื่อสโตนัทพ์ ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท อาจเนื่องจากบริการสโตนัทพ์เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่จึงไม่สามารถมาใช้บริการได้ทัน เนื่องจากมีการเรียนการสอนในช่วงเวลาเย็น ทำให้ไม่สามารถมายืมสื่อสโตนัทพ์ได้ จึงทำให้ได้รับบริการจริงน้อยกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัยในด้านความคาดหวัง พบว่ามีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อ 1 ที่กำหนดว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ ส่วนอีก 14 ข้อ พบว่า แตกต่างกัน

ส่วนคุณภาพบริการที่ได้รับสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับ มีความแตกต่างกัน

2.3 คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ

ระดับความคาดหวัง

จากคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพจำนวน 38 ข้อ (ตารางที่ 9) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.29$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.27$) และจำนวนผู้ให้บริการยิ้ม-คืน มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 4.23$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของอาจารย์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.19$ และ 4.26 ตามลำดับ)

ผลวิจัยในส่วนของความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพดังกล่าว พบว่าแตกต่างจากผลวิจัยของ Snoj และ Petermanec (2001) ที่พบว่าในองค์ประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.92$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.91$) และ จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 3.87$) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 23 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและทันสมัย ($X = 3.50$) จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.48$) และจำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.46$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 25 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 4.36$) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 3.49$) สื่อสไลด์ทัศน์แต่ละประเภทมีความทันสมัย ($X = 3.45$) และ เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพ และทันสมัย ($X = 3.41$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริง ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 3.68$) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน 32 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.49$) จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.40$) และจำนวนผู้ให้บริการวารสาร มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($X = 3.41$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง ในระดับมาก จำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้ ($X = 3.88$) ส่วนระดับปานกลาง มีจำนวน

23 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีประสิทธิภาพ และทันสมัย ($X = 3.49$) วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($X = 3.48$) และเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีประสิทธิภาพ และทันสมัย หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ วิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์มีความทันสมัย ($X = 3.47$ เท่ากัน)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ที่พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริง ในระดับปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ อุปกรณ์ และทรัพยากรสารสนเทศ อาจเนื่องจากสำนักหอสมุดฯ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ และบุคลากร ดังนั้นการจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จึงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ประกอบกับสำนักหอสมุดได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ โดยลดอัตราของบุคลากร ทำให้จำนวนบุคลากรมีจำนวนลดลงและไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะจำนวนผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า กับจำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยในด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้ได้รับบริการจริง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นสะดวกในการเข้าใช้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Snoj และ Petermanec (2001) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ที่ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น และการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) จากห้องสมุด

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการห้องสมุด ที่คาดหวังและได้รับจริงด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 13 ข้อ ส่วนอีก 25 ข้อ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีจำนวน 32 ข้อ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอีก 6 ข้อ ไม่ปรากฏความแตกต่าง

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนัก

ศึกษาระดับปริญญาโท เกือบทุกข้อ และบริการที่ได้รับจริง พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 8 ข้อ

ผลการวิจัยในส่วนของความคาดหวัง พบว่ามีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าไม่แตกต่างกันจำนวน 25 ข้อ และแตกต่างกันจำนวน 13 ข้อ

ส่วนคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่ามีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับ มีความแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่ามี ความแตกต่างกันจำนวน 32 ข้อ และไม่แตกต่างกัน จำนวน 6 ข้อ

การที่ผลวิจัยที่พบว่าผู้ใช้ได้รับบริการจริงไม่แตกต่างกัน 6 ข้อ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ที่ให้บริการเป็นเครื่องเก่า จึงทำให้ประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร และไม่ทันสมัย โดยเฉพาะเครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์ เป็นเครื่องรุ่นเก่า มีอายุการใช้งานมานานหลายปี และยังไม่มีการซื้อเครื่องใหม่มาเปลี่ยน สำหรับความเพียงพอของหนังสือและวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งผู้ใช้ได้รับบริการจริงไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยมีคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนหลายคณะ จึงทำให้มีการใช้หนังสือและวารสาร สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกันมาก ผู้ใช้จึงรู้สึกที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการเช่นเดียวกัน และสำหรับจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ อาจมาจากการที่ห้องสมุดจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต อย่างเป็นสัดส่วนรวมอยู่ที่ห้องบริการสื่อสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการมีจำนวน 1 คน ซึ่งไม่ได้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว แต่ยังคงดูแลการให้บริการสื่อสารสนเทศอีกด้วย จึงทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง

2.4 คุณภาพด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับความคาดหวัง

จากคุณภาพด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 12 ข้อ (ตารางที่ 10) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.25$) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 4.23$) และการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ ($X = 4.21$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์ ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.48$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.11$ เท่ากัน) สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 4.21$)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มี 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมากมีจำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.73$) รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศน์ ที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ($X=3.70$) และรายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ($X=3.67$) ส่วนในระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.48$) และหนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X=3.46$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ ได้รับบริการจริง ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร ($X = 4.06$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.51$) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต(WEBPAC)ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง ($X = 3.40$) วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสารทำให้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง ($X = 3.38$) และ หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.37$)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง และรายชื่อหนังสือวารสารและสื่อโสตทัศน ที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง ($X = 3.69$ เท่ากัน) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($X = 3.48$) และ หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง ($X = 3.46$)

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ข้อที่ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ วารสารที่มีผู้หยิบไป จะมีการเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว อาจเนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดลดจำนวนเวลาการจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นเหลือเพียงวันละ 1 รอบ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อจำกัดของบุคลากรตามการปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ทำให้วารสารที่มีผู้นำไปค้นคว้ากระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ เกือบตลอดวัน จึงทำให้ผู้ใช้หาวารสารบนชั้นไม่พบ

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทั้ง 12 ข้อ พบว่าผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโทเกือบทุกข้อ ยกเว้นระดับความคาดหวัง 1 ข้อ ได้แก่ การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรที่วารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังสูงกว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ในระดับที่ได้รับจริงมี 1 ข้อ ได้แก่ หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ นักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าแตกต่างกันทั้ง 12 ข้อ

ส่วนคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับ มีความแตกต่างกัน

การที่ผลวิจัย พบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังแตกต่างกันทุกข้อ โดยอาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาทั้ง 2 ระดับ อาจเนื่องจากการค้นหาข้อมูล ของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม อาจมีความละเอียดลึกซึ้งแตกต่างกัน โดยอาจารย์ส่วนใหญ่มีการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอน การทำวิจัย ดังนั้น การสืบค้นข้อมูลจึงอาจต้องการความถูกต้องและสืบค้นได้ละเอียดลึกซึ้ง ครอบคลุมถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงถึงได้อย่างครบถ้วน และเมื่อเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จึงย่อมคาดหวังที่จะได้รับตัวเล่มที่ต้องการทุกครั้ง

2.5 คุณภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ระดับความคาดหวัง

จากคุณภาพด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมจำนวน 17 ข้อ (ตารางที่ 11) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 4.43$) บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.34$) และห้องน้ำมีความสะอาด ($X = 4.28$)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ มีความคาดหวัง 2 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด และระดับมาก ในระดับมากที่สุดมีจำนวน 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า ($X = 4.66$) ส่วนในระดับมาก มีจำนวน 12 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสมผู้ใช้สามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม ($X = 4.50$ เท่ากัน)

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวัง ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า และบริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.26$ เท่ากัน) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.27$)

ระดับที่ได้รับจริง

สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามี 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ในระดับมาก มีจำนวน 15 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.07$) ส่วนระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ โน้ตบุ๊กของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย ($X = 3.48$) และมีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.12$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ ได้รับบริการจริงในระดับมาก จำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ ยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.43$) ส่วนในระดับปานกลาง มี 1 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.42$)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ได้รับบริการจริง ในระดับมาก จำนวน 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ ยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 3.91$) ส่วนในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก ($X = 3.33$) ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย ($X = 3.19$) และ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.00$) ตามลำดับ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง ในระดับมาก จำนวน 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ ยืม-คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ ($X = 4.01$) ส่วนในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอ ($X = 3.06$)

จากผลการวิจัย ที่พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิงติดไว้ตามจุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย และมีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ อาจเนื่องจาก เดิมอาคารสำนักหอสมุด ยังไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง แต่หลังจากที่มีการทำประกันคุณภาพจึงได้มีการปรับปรุงในเรื่องนี้ โดยติดตั้งไว้จำนวนชั้นละ 3 จุด คือในห้องทำงาน บริเวณข้างห้องน้ำ และทางขึ้นบันได แต่ก็ยังมีจำนวนที่ไม่เพียงพอ และจุดที่ติดตั้งอาจไม่เหมาะสม ผู้ใช้จึงอาจมองไม่เห็น สำหรับจุดให้บริการน้ำดื่ม ๆ มีอยู่เพียงชั้นละ 1 จุด จึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เข้าใช้ในแต่ละวัน ซึ่งมีประมาณวันละ 900-1,000 คน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบความแตกต่าง

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการห้องสมุดที่คาดหวังและได้รับจริงด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของผู้ตอบทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ในด้านความคาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 12 ข้อ ส่วนอีก 5 ข้อ พบว่าไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 15 ข้อ ส่วนอีก 2 ข้อ ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ห้องน้ำมีความสะอาด และมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังและได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีเกือบทุกข้อ

ผลการวิจัยในด้านระดับความคาดหวังพบว่า มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่แตกต่างกันจำนวน 5 ข้อ และแตกต่างกันจำนวน 12 ข้อ

ส่วนผลการวิจัยด้านบริการที่ได้รับจริง พบว่า มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับ มีความแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่ามีความแตกต่างกันจำนวน 15 ข้อ และไม่แตกต่างกันจำนวน 2 ข้อ

การที่ผลวิจัย พบว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ โดยอาจารย์มีความคาดหวังสูงกว่านักศึกษาทั้ง 2 ระดับ อาจเนื่องจาก โดยปกติอาจารย์มักไม่มีเวลาเข้าใช้สำนักหอสมุดได้อย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าเข้าใช้ อาจารย์มักใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล อาจารย์จึงคาดหวังสภาพแวดล้อมที่ดีในการค้นคว้า เช่น ความเงียบสงบ อุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น และนอกจากนี้อาจารย์ส่วนใหญ่ยังใช้บริการยืม-คืน ดังนั้นจึงต้องการความสะดวกและความเหมาะสมในบริเวณที่จะเข้าใช้ในการติดต่อ

สำหรับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งพบว่า มี 2 ข้อที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ห้างน้ำมีความสะอาด และมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ อาจเนื่องจาก การทำความสะอาดห้างน้ำ จะมีแม่บ้านคอยดูแลอยู่ตลอดเวลาชั้นละ 1 คน ทำให้สามารถดูแลในเรื่องความสะอาดได้อย่างทั่วถึง ส่วนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็มีประจำตลอด 24 ชั่วโมง

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม

สำหรับคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ 5 ด้าน (ตารางที่ 12) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวม ในระดับมาก ($X = 3.80$) และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($X = 3.92$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($X = 3.89$) และด้านผู้ให้บริการ ($X = 3.87$)

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุด ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ

นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม 2 ระดับเช่นเดียวกัน คือ ระดับมาก และระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ในระดับมากที่สุดมี 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และระดับปานกลางมี 1 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่กำหนดว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 1 ด้าน คือด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน คืออยู่ในระดับปานกลาง

การที่ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพห้องสมุดโดยรวมในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก นโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ทำให้ สำนักหอสมุดได้เริ่มมีการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านการให้บริการ การดำเนินการต่าง

ๆ และการให้บริการจึงต้องเป็นไปตามระบบ และขั้นตอนเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้อย่างสูงสุด การบริการของห้องสมุดจึงมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จึงเป็นเหตุให้ผู้รู้สึกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมในระดับมาก

4. คุณภาพบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง

ในด้านคุณภาพบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขซึ่งมีจำนวน 26 ข้อ (ตารางที่ 13) พบว่า มีผู้ตอบในแต่ละข้อจำนวนตั้งแต่ 19-229 คน โดยข้อควรปรับปรุงที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร

สำหรับลำดับความสำคัญของบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุง 5 อันดับแรกโดยพิจารณาจากค่าคะแนน มีดังนี้ คือ จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (801 คะแนน) จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (742 คะแนน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (573 คะแนน) การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (522 คะแนน) จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (496 คะแนน)

เมื่อพิจารณาบริการห้องสมุดที่ควรพิจารณาปรับปรุงตามกลุ่มผู้ตอบ พบว่า อาจารย์ พบว่าข้อควรพิจารณาปรับปรุง ที่มีอาจารย์ตอบจำนวนมากที่สุด ได้แก่ บริการประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุม (96 คน) ส่วนลำดับความสำคัญของบริการที่ห้องสมุดควรพิจารณาปรับปรุง 5 อันดับแรก ได้แก่ บริการประเภทต่างๆ ที่ครอบคลุม (260 คะแนน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (191 คะแนน) จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม (156 คะแนน) จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (102 คะแนน) และประสิทธิภาพเครื่องถ่ายเอกสาร (95 คะแนน)

นักศึกษาระดับปริญญาโท พบว่าข้อควรปรับปรุงที่มีนักศึกษาตอบจำนวนมากที่สุด ได้แก่ จำนวน เครื่องถ่ายเอกสาร (36 คน) ส่วนลำดับความสำคัญของบริการที่ห้องสมุดควรปรับปรุง 5 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (114 คะแนน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (102 คะแนน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (93 คะแนน) การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (92 คะแนน) เวลาเปิด - ปิด บริการนอกเวลาทำการ (84 คะแนน)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าข้อควรปรับปรุงที่มีนักศึกษาตอบจำนวนมากที่สุด ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (161 คน) ส่วนลำดับความสำคัญของบริการที่ห้องสมุด ควรพิจารณาปรับปรุง สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (526 คะแนน) จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (508 คะแนน) ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร (414 คะแนน) การเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (355 คะแนน) ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ (315 คะแนน)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ที่พบว่าข้อควรพิจารณาปรับปรุงที่ผู้ใช้ให้ลำดับความสำคัญสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจเนื่องจาก มหาวิทยาลัยรังสิตมีคณะทางด้านวิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์และการแพทย์ จำนวน 10 คณะ จากคณะที่เปิดสอนทั้งหมด 19 คณะ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จึงอยู่ในกลุ่มนี้มาก ความต้องการใช้หนังสือในสาขานี้จึงมีมากเช่นกัน ในขณะที่เดียวกันคณะอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คณะทางวิทยาศาสตร์ ก็อาจต้องใช้หนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์ด้วย เช่น คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปกรรม ดังนั้นจึงทำให้จำนวนหนังสือทางสาขานี้มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ สำหรับข้อปรับปรุงลำดับที่ 2 คือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร พบว่าในปัจจุบัน มีให้บริการเพียงจุดเดียว ณ บริเวณห้องอ่านหนังสือชั้น 3 จำนวน 2 เครื่อง ซึ่งผู้ใช้ที่ต้องการนำหนังสือ หรือวารสารจากชั้นอื่นไปถ่ายเอกสารอาจไม่สะดวก และหากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากจะต้องรอนาน ส่วนจำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุมที่ผู้ใช้เสนอให้ปรับปรุง พบว่า เป็นปัญหาจากการถูกตัดลดงบประมาณ ทำให้สำนักหอสมุดฯ ต้องเลือกรับเฉพาะวารสารบางชื่อ และมีการยกเลิกการบอกรับวารสารบางชื่อเช่นกัน จึงทำให้วารสารบางสาขาวิชาไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ใช้ต้องการ

สำหรับข้อควรปรับปรุงที่นักศึกษาระดับปริญญาโทระบุเพียงกลุ่มเดียว คือ เรื่อง เวลาเปิด-ปิด บริการนอกเวลาทำการ อาจเนื่องมาจากการเรียนการสอนของนักศึกษาส่วนใหญ่ จะมีเรียนในช่วงเวลาเย็น และวันเสาร์-อาทิตย์ ทำให้ไม่มีโอกาสมาใช้ห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ และนักศึกษาระดับปริญญาโทจะเป็นกลุ่มที่ทำงานแล้วเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่มีเวลามาใช้ห้องสมุดในช่วงเปิดทำการปกติ ดังนั้นการเปิดให้บริการเพิ่มนอกเวลาทำการจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ นักศึกษาระดับปริญญาโทได้มีโอกาสมาใช้ห้องสมุดได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบจำนวนทั้งสิ้น 189 คน จำแนกเป็น อาจารย์ จำนวน 43 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป มีดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ

- ควรปรับปรุงบุคลากรในเรื่องการให้บริการและมนุษยสัมพันธ์ (15 คน)

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

- ควรเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ (5 คน)

ด้านลักษณะทางกายภาพ

- ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้เพียงพอต่อความต้องการและมีความหลากหลาย (42 คน)
- ควรเพิ่มจำนวนหนังสือทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อความต้องการ (25 คน)
- หนังสือเก่าไม่ทันสมัย (25 คน)
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารและประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร (12 คน)
- ควรเพิ่มจำนวนหนังสือทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (7 คน)
- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (6 คน)
- ควรเพิ่มจำนวนปฏิญานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ (5 คน)

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- ควรปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลใน OPAC และ WEBPAC (14 คน)
- ควรจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง (8 คน)
- ควรมีระบบการตรวจสอบการยืม – คืน ทางอินเทอร์เน็ต (5 คน)
- ควรประชาสัมพันธ์และจัดนิทรรศการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด (5 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

- แสงสว่างในห้องสมุดไม่เพียงพอ (8 คน)
- ควรขยายจุดการให้บริการรับยืม – คืน ที่ชั้น 4 (5 คน)
- มีเสียงดังรบกวนในห้องสมุด (5 คน)

อื่นๆ

- ห้องสมุดควรขยายระยะเวลาและจำนวนการยืมหนังสือ (8 คน)

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 3 ข้อ คือ 1) อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต ไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน ที่อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ มีความแตกต่างกัน และ 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง ผลการวิจัยสรุปได้ว่ามีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 พบว่าส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และมีเพียงบางส่วนที่สอดคล้อง โดยส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่

- ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวัง แตกต่างกันจำนวน 11 ข้อ (จาก 18 ข้อ)

- ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวัง แตกต่าง
กันจำนวน 14 ข้อ (จาก 16 ข้อ)
- ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวัง แตกต่าง
กันจำนวน 13 ข้อ (จาก 38 ข้อ)
- ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวัง แตก
ต่างกันทุกข้อ (12 ข้อ)
- ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวัง แตกต่าง
กันจำนวน 12 ข้อ (จาก 17 ข้อ)

สมมติฐานข้อ 2 พบว่าส่วนใหญ่สอดคล้องกับสมมติฐาน และมีเพียงบางส่วน
ที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่

- ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง ไม่แตกต่างกันจำนวน 1
ข้อ (จาก 18 ข้อ)
- ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง ไม่แตกต่างกัน
จำนวน 6 ข้อ (จาก 38 ข้อ)
- ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้ ทั้ง 3 กลุ่ม ได้รับบริการจริง ไม่แตกต่าง
กันจำนวน 2 ข้อ (จาก 17 ข้อ)

สมมติฐานข้อ 3 พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลวิจัยพบว่าผู้ใช้มี
ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ และประยุกต์ผลงาน

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ
ของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต และสำหรับผู้บริหารรวมทั้งผู้ปฏิบัติ
งาน ในการวางแผนการดำเนินงานและบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ด้านบริการ

1.1 สำนักหอสมุดควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์ผู้ให้บริการและจำนวนจุดให้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการควรช่วยชี้แหล่ง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการถึงแหล่งอื่นๆ ที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลนอกเหนือจากข้อมูลในห้องสมุด นอกจากนี้ยังควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย

1.2 บริการยืม-คืน ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ และควรให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เช่น อัตราค่าปรับ การออกไปเสิร์ฟรับเงิน เป็นต้น

1.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด ควรมีการกำหนดระยะเวลา ในการรับบทความ หรือสำเนาเอกสารอย่างชัดเจน และควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งให้ผู้รับ

1.4 สำนักหอสมุดควรพิจารณา เวลาเปิด - ปิด ทำการของห้องสมุด โดยอาจขยายการเปิดให้บริการนอกเวลาทำการ หรือวันอาทิตย์ เพื่อเอื้อต่อการใช้บริการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม

1.5 สำนักหอสมุดควรจัดให้มีการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาในระดับปริญญาโท ให้ครบทุกคณะ และสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ควรจัดชั่วโมงโดยตรงในรายวิชาบางรายวิชา เพื่อสอนการใช้ห้องสมุด

2. ด้านผู้ให้บริการ บุคลากรห้องสมุดควรปรับปรุงวิธีการในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค ดังนี้

2.1 ควรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้โดย ชักถามและให้คำแนะนำในเรื่องที่ผู้ใช้ต้องการ และหากเป็นไปได้ควรติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว

2.2 ควรให้บริการผู้ใช้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2.3 ควรมีมนุษยสัมพันธ์ พูดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพและให้เกียรติผู้ใช้

2.4 ควรมีความกระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้ให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

2.5 ควรรับฟังปัญหาของผู้ใช้ และพยายามหาทางแก้ไขปัญหให้กับผู้ใช้ในการใช้บริการ

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์

3.1 ห้องสมุดควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศต่อไป นี้ ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการการใช้ และให้มีความทันสมัย ได้แก่ หนังสือและวารสาร ในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาสังคมศาสตร์ และสาขามนุษยศาสตร์ หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ วิทยานิพนธ์และ วุฒิปริญญาโท และสื่อโสตทัศนประเภทต่าง ๆ

3.2 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นรายการออนไลน์ และ อินเทอร์เน็ตรวมทั้งจัดวางในจุดที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

3.3 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร และจุดบริการถ่ายเอกสารให้มากขึ้น

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 ห้องสมุดควรตรวจการจัดเรียงหนังสือบนชั้นเป็นครั้งคราว เพื่อความถูกต้องของหมวดหมู่หนังสือ

4.2 ห้องสมุดควรเพิ่มช่วงเวลาการจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นให้มากขึ้น โดยอาจ เก็บวันละ 2 รอบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้อวารสารได้ทั่วถึง

4.3 ห้องสมุดควรตรวจสอบข้อมูลในฐานข้อมูลรายการออนไลน์ของห้องสมุด เพื่อความถูกต้องและให้มีรายละเอียดครบถ้วน

4.4 ห้องสมุดควรมีระบบการตรวจสอบการยืม-คืนได้ ทางอินเทอร์เน็ต

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

5.1 ควรควบคุมดูแลเสียงรบกวนภายในห้องสมุด

5.2 ควรเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือทางสาขาวิทยาศาสตร์ ให้เหมาะสม

5.3 ควรเพิ่มถังดับเพลิงและติดตั้งไว้ทุกชั้น ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

5.4 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม และให้อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม

5.5 ควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอภายในห้องอ่านหนังสือ

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด เฉพาะบริการใดบริการหนึ่ง เช่น งานบริการยืม-คืน งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น

2. ควรประเมินคุณภาพบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และห้องสมุดประเภทอื่น ๆ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.” ใน **เอกสารสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7, 1-62**. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. **คู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย, 2539.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. **ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. (เอกสารอัดสำเนา).
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. **นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2544.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพบริการ.” **วารสารวิทยาการจัดการ** 19, 1 (2544) : 58-66.
- พรวิฑูร โค้วคชาภรณ์. “การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ. “การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด.” **วารสารวิทยบริการ** 14, 1 (2535) : 33-49.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ. “บริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต.” ใน **การประชุมวิชาการประจำปี ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย**, 1-11. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2536.
- พิรุณ รัตนวิฑูร. “คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล.” **ตรัง : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี**, 2543.
- มหาวิทยาลัยรังสิต. **คู่มือการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีประจำปี 2543-2544**. ปทุมธานี : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา, 2544.
- มหาวิทยาลัยรังสิต. สำนักทะเบียน. “ข้อมูลจำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2545.” [ม.ป.ท., ม.ป.ป.] (เอกสารอัดสำเนา).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. “การประเมินคุณภาพบริการ.” ใน **เอกสารสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15**, 229-299. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.

สำนักหอสมุด. มหาวิทยาลัยรังสิต. **รายงานประจำปีการศึกษา 2545**. ปทุมธานี : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Bitner, M.J., and Hubbert, A.R. **Encouter Satisfaction Versus Quality : The Customer's voice**. Thousand Oaks, CA : Sage Publication, 1994.

Blixrud, Julia C. “Evaluating Library Service Quality : use of LibQUAL+.” [Online]. Available from : <http://www.libqial.org/Publication/index.cfm> 2003.

Chapman, Karen., and Ragsdal, Kate. “Improving Service Quality with a Library Service Assessment Program.” **Library Administration & Management** 16,1 (2002) : 8-15.

Cook, Colleen; Heath, Fred; and Thompson, Bruce. “Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : “ A LibQUAL+ study.” **College & Reseach Libraries** 62,2 (2001) : 147-153.

Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. “LibQUAL + : One Instrument in the New Measures Toolbox.” [Online]. Available : from <http://www.arl.org/newsltr/212/libqual.html> 2000.

Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. “Psychometric Properties of Scores from the Web-Based LibQUAL+Study of Perception of Library Resvice Quality.” **Library Trends** 49,4 (2001) : 585-604.

Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. “Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perception of Library Service Quality.” **The Journal of Academic Librarianship** 26,4 (2000) : 248-258.

Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. “Users' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : A “LibQUAL + Study.” **College & Research Libraries** 62, 2 (2001) : 147-153.

Crawford, John. **Evaluatio of Library Information Services**. 2 nd ed. London : Aslib, 2000.

- Hebert, Françoise. "The Quality of Interlibrary Borrowing Services In Large Public Librarians In CANADA." *Library Science* (1993). [Online]. Abstract From : UMI ProQuest Digital Dissertations – Full Citation & Abstract.
- Hernon, Peter; Nitecki, Danuta A; and Altman, Ellen. "Service Quality and Customer Satisfaction : An Assessment and Future Directions." *The Journal of Academic Librarianship* 25,1 (1999) : 9-17.
- Kyrillidou, Martha, and Hipps, Kaylyn. "Symposium on Measuring Library Service Quality." *ARL Bimonthly Report* 215 (2001) : 9-11.
- Lincoln, Yvonna S. "Insight into Library Service and User from Qualitative Research." *Library & Information Science Research* 24, 2 (2002) : 3-16.
- MaJid, Shaheen; Anasar, Mumtaz Ali; and Elisenshitz, Tamara. "User Perceptions of Library Effectiveness in Malaysian Agricultural Libraries." *Library Review* 50,4 (2001) : 176-186.
- Nitecki, Danuta A. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship* 22, 3 (1996) : 181-190.
- Nitecki, Danuta A. "SERVQUAL : Measuring Service Quality in Academic Libraries." [Online]. Available from : <http://www.arl.org/newsltr/191/serqual.html> 2003.
- Rust, Roland T, and Oliver, Richard L. *Service Quality : New Directions in Theory and Practice*. London : SAGE Publication, 1994.
- Snoj, Boris, and Petermanec, Zdenka. "Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service." *New Library World* 102,9 (2001) : 314-321.
- Surithong Srisa-Ard. "User Expectations and Perceptiona of Library Service Quality of an Academic Library in Thailand." A Dissertation Submitted in Partial fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy : Department of Educational Administration and Illinois State University , 1997.
- Thapisa, A.P.N, and Gamini, Venus. "Perception of Quality Service at the University of Botswana Library : what nova says." *Library Management* 20,7 (1999) : 373-383.

Twigg, C. **The Need for a National Learning Infrastructure**. Washington, DC :
Educom, 1994.

Weiss, Carol H. " Purposes of Evaluation." In : **Strategies for Library Administration :
Concepts and Approaches**, 238-251. Littleton, Colo : libraries Unlimited, 1982.

White, Lynda. "A Service Quality Survey at the University of Virginia Library."
[Online]. Available from : [http://www.lib.virginia.edu/staff/management-
information/sq981.html](http://www.lib.virginia.edu/staff/management-information/sq981.html) 1998.

Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis**. 3 rd ed. New York : Harper &
Row, 1973.

Zeithaml, Valarie; Parasuraman, A; and Berry, Leonard L. **Service Leadership
Spells Profits Delivering Quality Service**. New York : The Free Press, 1990.

Zeithaml, Valarie; Parasuraman, A; and Berry, Leonard L. **Delivering Quality
Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations** . New York :
The Free Press, 1990.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ประภาวดี สืบสนธิ์. “การประเมินบริการสารนิเทศ.” ใน การประชุมวิชาการประจำปี ของ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่องบริการสารนิเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ, 135-144. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2536.
- วันชัย ศิริชนะ. “การประกันคุณภาพการศึกษา.” ใน การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2541 และการประชุมทางวิชาการ เรื่อง ห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน, 32-43. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ,2541.

ภาษาอังกฤษ

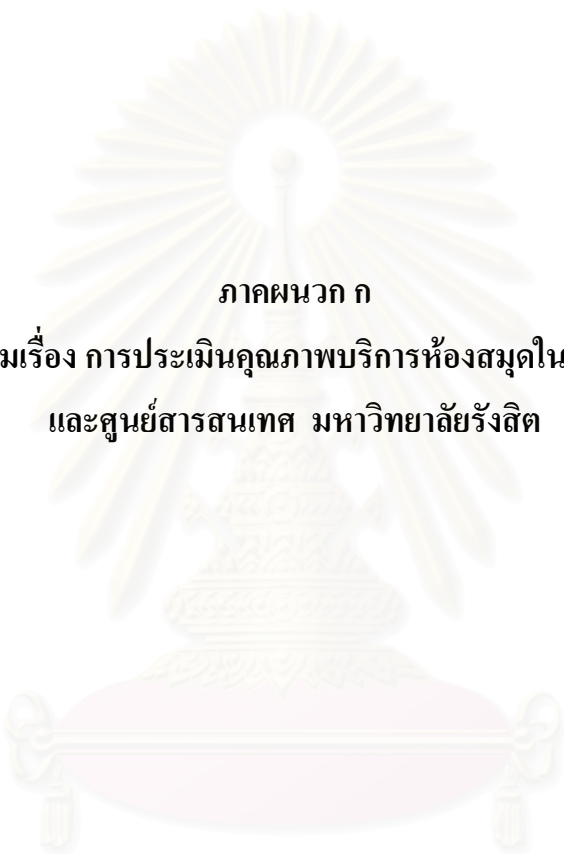
- Calvert, Philip J, and Herson, Peter. "Surveying Service Quality within University Libraries". *The Journal of Academic Librarianship* 23 (1997) : 408-415.
- Cook, Colleen., and Heath, Fred. "A Brief LibQUAL +™ Phase One Progress Report." [Online]. Available from : <http://www.arl.org/newsltr/219/libqual.html> 2002.
- Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. "LibQUAL + : One Instrument in the New Measures Toolbox." [Online]. Available : from <http://www.arl.org/newsltr/212/libqual.html> 2000.
- Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. "Psychometric Properties of Scores from the Web-Based LibQUAL+Study of Perception of Library Resvce Quality." *Library Trends* 49,4 (2001) : 585-604.
- Cook, Colleen, and Thompson, Bruce. "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perception of Library Service Quality." *The Journal of Academic Librarianship* 26,4 (2000) : 248-258.
- Cook, Colleen et. al. "LibQUAL + : Service Quality Assessment in Research Libraries." *IFLA Journal* 27, 4 (2001) : 264-268.
- Forest, Charles, and Williamson, Any J. "From Inputs to Outcomes : Measuring Library Service Effectiveness though User Serveys." *Georgia Library Quarterly* 40,2 (2003) : 12-18.
- Gupta, Dinesh K, and Jambhekar, Ashok. "Developing a Customer – Focus Approach to Marketing of Library and Information Service." *Bulletin of Information Technology*. 22,3 (2002) : 5-13.

- Harwood, Nicola, and Bydder, Jillene. "Student Expectation of, and Satisfaction With, the University Library." *The Journal of Academic Librarianship* 24,2 (1998) : 161-171.
- Hernon, Peter. "Quality :New Direction in the Reseach." *The Journal of Academic Librarianship* 28,4 (2002) : 224-231.
- Hernon, Peter, and Altman, Allen. *Assessing Service Quality : Satisfaction the Expectations of Library Customers*. Chicago and London : American Library Association, 1998.
- Hernon, Peter, and Nitecki, Danuta A. "Service Quality : A Concept Not Fully Explored." *Library Trend* 49, 4 (2001) : 687-708.
- Ho, Jeannette, and Crowley, Gwyneth H. "User Perception of the "reliability" of Library Service at Texas A&M university : A Focis Group Study." *The Journal of Academic Librarianship* 29,2 (2003) : 82-87.
- MaJid, Shaheen; Anasar, Mumtaz Ali; and Elisensnitz, Tamara. "User Perceptions of Library Effectiveness in Malatsian Agricultural Libraries." *Library Review* 50,4 (2001) : 176-186.
- Quinn, Brian. "Adapting Service Quality Concepta to Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship* 23,6 (1997) : 359-369.
- Robbins, Kathryn, and Daniels, Kathleen. "Benchmarking Reference Desk Service in Academic Health Science Libraries : A Preliminary Survey." *College & Reseach Libraries* 62,4 (2001) : 348-353.
- Snyder, Carolyn A. "Measuring Library Service Quality with a Focus on the LibQUAL+ Project." *Library Administration & Management* 16,1 (2002) : 4-7.
- Xia, Wei. "Digital Library Service : Perception and Expectation of User Communities and Librariana in a New Zealand Academic Library." *Digital Library Service* 34,1 (2003) : 56-69.
- Waller, Consuella Askew. "Using LibQUAL+ and developing a Culture of Assessment in Libraries." [Online]. Available from : <http://www.arl.org/newsltr-/221/libqurl.html> 2002.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุด
และศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต
(An Evaluation of Library Service Quality in Rangsit University Library and Information Center)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับศึกษา และประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ขอความกรุณาท่านได้โปรดอ่านคำถามให้ชัดเจน และให้คำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้สำนักหอสมุดฯ เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลของท่านมาวิเคราะห์เป็นผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำอธิบายศัพท์

รายการออนไลน์ (Online Public Access Catalog หรือ OPAC) หมายถึง รายการหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนที่อยู่ในสำนักหอสมุด ผู้ใช้สืบค้นได้จากคอมพิวเตอร์ซึ่งให้บริการในระบบ lan ภายในอาคารหอสมุด

รายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) หมายถึง รายการหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศน ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด ผู้ใช้สืบค้นได้ผ่านทาง ระบบอินเทอร์เน็ต

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน ที่มีให้บริการอยู่ในสำนักหอสมุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้

1. สถานภาพของท่าน
 - [] นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 - [] นักศึกษาระดับปริญญาโท
 - [] อาจารย์
2. คณะที่สังกัด.....
3. ความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด
 - [] ทุกวัน
 - [] สัปดาห์ละครั้ง
 - [] สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 - [] เดือนละครั้ง
 - [] เดือนละ 2-3 ครั้ง
 - [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - [] ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด (เช่น บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ)
 - [] ค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด เพื่อประกอบการเรียนการสอน และการวิจัย
 - [] ใช้เป็นสถานที่ทำการบ้าน / ทำรายงาน
 - [] อ่านนิตยสารและหนังสือพิมพ์
 - [] ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน
 - [] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. ท่านเคยใช้บริการใดต่อไปนี้ของสำนักหอสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] บริการยืม-คืน
- [] บริการจองหนังสือ
- [] บริการหนังสือสำรอง
- [] บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- [] บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- [] บริการสำเนาบทความวารสารระหว่างห้องสมุด
- [] บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC)
- [] บริการสืบค้นรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC)
- [] บริการอินเทอร์เน็ต
- [] บริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด
- [] บริการวารสาร
- [] บริการตรวจเนื้อหาวารสาร
- [] บริการกฤตภาคหนังสือพิมพ์
- [] บริการแสดงหนังสือใหม่ประจำสัปดาห์
- [] บริการปริยญาณินทร์ / วิทยานิพนธ์
- [] บริการจุลสาร / เอกสารสิ่งพิมพ์พิเศษ
- [] บริการสื่อทัศน์
- [] บริการถ่ายเอกสาร
- [] บริการรับฝากสิ่งของ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุด โดยใช้เกณฑ์ประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (โปรดตอบทุกข้อ)

จากประสบการณ์ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดฯ ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน

ในระดับใด และท่านได้รับบริการจริงอยู่ในระดับใด ให้ท่านเลือกวงกลม ล้อมรอบตัวเลข 1-5 ทั้งในช่องของระดับความคาดหวัง และช่องของระดับที่ได้รับจริง ซึ่งมีความหมายดังนี้

1	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / ระดับที่ได้รับจริง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / ระดับที่ได้รับจริง	น้อย
3	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / ระดับที่ได้รับจริง	ปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / ระดับที่ได้รับจริง	มาก
5	หมายถึง	ระดับความคาดหวัง / ระดับที่ได้รับจริง	มากที่สุด

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง					
	น้อยที่สุด				มากที่สุด	น้อยที่สุด				มากที่สุด	
ด้านผู้ให้บริการ											
1. มีความพร้อมเสมอเมื่อท่านมาขอใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่ท่านมาติดต่อ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว โดยท่านไม่ต้องรอนาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4. ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. แสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของท่าน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. เข้ามาซักถาม และให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านกำลังค้นหา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. มีการชี้แจงให้ท่านหายสงสัยในเรื่องการให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10. ยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อท่านกลับมาขอคำแนะนำอีกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
11. รับฟังปัญหาของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. เข้าใจความต้องการของท่านในการมาขอใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. มีการคำนึงถึงและรักษามลประโยชน์ให้กับท่าน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. ให้ความสนใจติดตามสอบถามท่านหลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. ผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส และร่าเริง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. พุดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ										
19. ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. บริการประเภทต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ และตรงตามความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. เมื่อท่านฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด ท่านจะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. ท่านสามารถยืมหนังสือและสื่อทัศนศึกษาได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. เมื่อท่านเสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. หากการให้บริการเกิดขัดข้อง จะมีการประกาศให้ท่านทราบทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ห้องสมุดแก้ไขให้ท่านทันที	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
27. ท่านมีความเข้าใจและสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28. เมื่อท่านมาขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ท่านสามารถได้คำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29. หากหนังสือเล่มที่ท่านต้องการไม่มีในห้องสมุด ท่านจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่ท่านสามารถเข้าถึงและไปใช้ได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30. เมื่อท่านขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ท่านจะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31. ท่านได้หนังสือที่ขอยืมไว้ทุกครั้ง ตามกำหนดเวลาที่ทางห้องสมุดแจ้งให้มารับ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32. บริการห้องสมุดที่มีการกำหนดเวลา (เช่น บริการหนังสือสารอง บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น) ท่านสามารถขอใช้บริการนั้น ได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33. บริการมุมหนังสือใหม่ มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ท่านทราบทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34. เวลาเปิด - ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (8.30 - 22.00 น.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านลักษณะทางกายภาพ										
35. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็น และสะดวกในการเข้าใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37. เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38. เครื่องถ่ายเอกสารตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อความตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด				มากที่สุด	น้อยที่สุด				มากที่สุด
39. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์ มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42. เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพ และทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45. เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46. เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47. หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48. หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49. หนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50. วารสารในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
51. วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
52. วารสารในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
53. หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
54. สื่อโสตทัศน์ประเภทต่าง ๆ (เช่น วีดิทัศน์ เทป บันทึกเสียง เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
55. ปริญญาโทและปริญญาตรี มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
56. หนังสือแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
57. วารสารแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
58. หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทมีความทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
59. สื่อโสตทัศน์แต่ละประเภทมีความทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
60. ปริญญาโทและปริญญาตรีมีความทันสมัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
61. กฤตภาคมีความทันสมัย (กฤตภาค คือ ข่าวหรือบทความที่ตัดจากหนังสือพิมพ์ และนำมาติดบนกระดาษรอง)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
62. จุลสารมีความทันสมัย (จุลสาร คือ สิ่งพิมพ์ที่กล่าวถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จบสมบูรณ์ในเล่ม มีความยาวประมาณ 5 - 48 หน้า)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
63. มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทาง และจุดบริการต่างๆ ใ้ได้อย่างชัดเจน และอ่านง่าย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
64. คู่มือการใช้ห้องสมุด มีข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการรวมทั้งระเบียบต่างๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
65. มีการติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
66. จำนวนผู้ให้บริการยืม – คืน มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
67. จำนวนผู้ให้บริการวารสาร มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
68. จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
69. จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
70. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีเพียงพอต่อความต้องการใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
71. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเพียงพอต่อความต้องการใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
72. จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ										
73. มีคำอธิบายถึงวิธีการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ติดไว้ใกล้ ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
74. รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์(OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
75. รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศน์ของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
76. รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
77. หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ท่านสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
78. คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ท่านสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
79. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
80. การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
81. หนังสือบนชั้นมีการเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้ท่านสามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
82. วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้ท่านสามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
83. หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
84. วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม										
85. ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อม เชิญชวนให้เข้าไปใช้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
86. บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเอื้อยบสบ เหมาะแก่ การค้นคว้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
87. บริเวณคาน์เตอร์ให้บริการยืม – คืน อยู่ในบริเวณที่ เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
88. จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
89. พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสม ท่านสามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
90. พื้นที่ระหว่างชั้นวารสาร มีความเหมาะสม ท่านสามารถเดินหยิบวารสารใช้ได้อย่างสะดวก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
91. ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มี พื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
92. ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพื้นที่ ที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
93. ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้ อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
94. การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่ เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
95. ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
96. ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีมีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
97. ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อคำถามตามเกณฑ์ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
	น้อยที่สุด					มากที่สุด				
98. มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
99. ห้องน้ำมีความสะอาด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
100. มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด เวลา ที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
101. ในแต่ละชั้นของอาคารมีถังดับเพลิง ติดไว้ตาม จุดต่าง ๆ มองเห็นได้ง่าย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม

3.1 ท่านรู้สึกว่าคุณมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม ตามเกณฑ์ประเมินทั้ง 5 ด้าน ในระดับใดอย่างไร

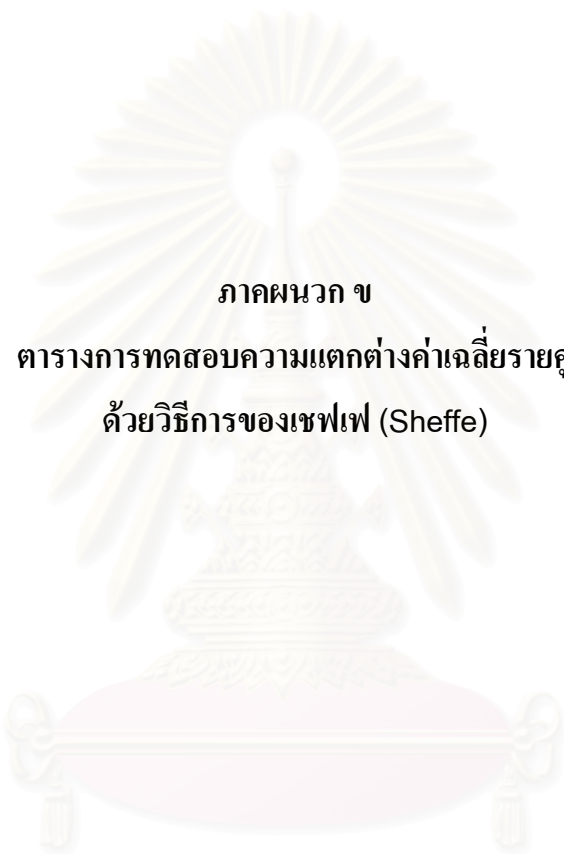
โปรดเลือกใส่วงกลม เลือกล้อมรอบตัวเลข 1-5 ตามระดับความพึงพอใจของท่านโดยรวม

- ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการในระดับใด
 น้อยที่สุด มากที่สุด
 1 2 3 4 5
- ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดด้านความน่าเชื่อถือของบริการในระดับใด
 น้อยที่สุด มากที่สุด
 1 2 3 4 5
- ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดด้านลักษณะทางกายภาพในระดับใด
 น้อยที่สุด มากที่สุด
 1 2 3 4 5
- ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในระดับใด
 น้อยที่สุด มากที่สุด
 1 2 3 4 5
- ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับใด
 น้อยที่สุด มากที่สุด
 1 2 3 4 5

3.2 ในข้อใดต่อไปนี้ที่ท่านเห็นว่าสำนักหอสมุดควรได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ หอสมุดให้ดีขึ้น โดยขอให้ท่านเลือกตอบข้อที่ท่านเห็นว่า มีความสำคัญมากที่สุดเพียง 5 ข้อ โดยให้ใส่ตัวเลข 1-5 ในช่อง [] เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง 5 อันดับ

- [] ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากร
- [] ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้คำแนะนำของบุคลากร
- [] ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร
- [] ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ
- [] บริการประเภทต่าง ๆ ที่ครอบคลุม
- [] เวลาเปิด-ปิด บริการนอกเวลาทำการ
- [] จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC
- [] จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต
- [] จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร
- [] ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น OPAC
- [] ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต
- [] ประสิทธิภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร
- [] จำนวนหนังสือในสาขาสังคมศาสตร์
- [] จำนวนหนังสือในสาขามนุษยศาสตร์
- [] จำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- [] จำนวนวารสารและสาขาวิชาที่ครอบคลุม
- [] จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ
- [] จำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ
- [] หัวเรื่องและคำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนดในรายการออนไลน์
- [] การจัดเรียงหนังสือบนชั้นอย่างถูกต้อง
- [] การจัดเรียงวารสารบนชั้นอย่างถูกต้อง
- [] วิธีการในการปฐมนิเทศห้องสมุด และจำนวนผู้เข้ารับการปฐมนิเทศ ฯ ในแต่ละครั้ง
- [] การจัดพื้นที่ในห้องสมุด
- [] แสงสว่างในห้องสมุด
- [] อุณหภูมิในห้องสมุด
- [] ความปลอดภัย
- [] อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....



ภาคผนวก ข
ตารางการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่
ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในคุณภาพบริการแต่ละ ด้านตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 1

ด้านผู้ให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.28	น.ศ ปริญญาโท 4.00	น.ศ ปริญญาตรี 4.10
อาจารย์ 4.28		0.29 *	0.18 *
น.ศ ปริญญาโท 4.00			- 0.10
น.ศ ปริญญาตรี 4.10			

ตารางที่ 2

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.39	น.ศ ปริญญาโท 4.02	น.ศ ปริญญาตรี 4.20
อาจารย์ 4.39		0.37 *	0.19 *
น.ศ ปริญญาโท 4.02			- 0.18
น.ศ ปริญญาตรี 4.20			

ตารางที่ 3

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.40	น.ศ ปริญญาโท 4.03	น.ศ ปริญญาตรี 4.16
อาจารย์ 4.40		0.37 *	0.24 *
น.ศ ปริญญาโท 4.03			- 0.13
น.ศ ปริญญาตรี 4.16			

ตารางที่ 4

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.43	4.12	4.18
อาจารย์ 4.43		0.30 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.12			- 0.06
น.ศ. ปริญญาตรี 4.18			

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 5

ด้านผู้ให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.10	3.56	3.70
อาจารย์ 4.10		0.54 *	0.40 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.56			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 3.70			

ตารางที่ 6

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.15	3.63	3.85
อาจารย์ 4.15		0.52 *	0.03 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.63			- 0.22
น.ศ. ปริญญาตรี 3.85			

ตารางที่ 7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.62	3.25	3.50
อาจารย์	3.62	0.37 *	0.12
น.ศ. ปริญญาโท	3.25		- 0.25*
น.ศ. ปริญญาตรี	3.50		

ตารางที่ 8 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.91	3.33	3.58
อาจารย์	3.91	0.58 *	0.33 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.33		- 0.26 *
น.ศ. ปริญญาตรี	3.58		

ตารางที่ 9 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.10	3.59	3.75
อาจารย์	4.10	0.51 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.59		- 0.16
น.ศ. ปริญญาตรี	3.75		

2. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริง
ในคุณภาพบริการด้านผู้ให้บริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 10 มีความพร้อมเสมอเมื่อผู้เข้ามาขอใช้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.45	น.ศ ปริญญาโท 4.05	น.ศ ปริญญาตรี 4.18
อาจารย์ 4.45		0.40 *	0.27 *
น.ศ ปริญญาโท 4.05			- 0.14
น.ศ ปริญญาตรี 4.18			

ตารางที่ 11 แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งให้ผู้มาติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.45	น.ศ ปริญญาโท 4.10	น.ศ ปริญญาตรี 4.14
อาจารย์ 4.45		0.35 *	0.31 *
น.ศ ปริญญาโท 4.10			- 0.04
น.ศ ปริญญาตรี 4.14			

ตารางที่ 12 สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว โดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.46	น.ศ ปริญญาโท 4.22	น.ศ ปริญญาตรี 4.20
อาจารย์ 4.46		0.24	0.26 *
น.ศ ปริญญาโท 4.22			- 0.01
น.ศ ปริญญาตรี 4.20			

ตารางที่ 13 ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.50	น.ศ. ปริญญาโท 4.15	น.ศ. ปริญญาตรี 4.16
อาจารย์ 4.50		0.36 *	0.34 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.15			- 0.02
น.ศ. ปริญญาตรี 4.16			

ตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.36	น.ศ. ปริญญาโท 4.13	น.ศ. ปริญญาตรี 4.11
อาจารย์ 4.36		0.24	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.13			0.01
น.ศ. ปริญญาตรี 4.11			

ตารางที่ 15 สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของท่าน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.37	น.ศ. ปริญญาโท 4.01	น.ศ. ปริญญาตรี 4.13
อาจารย์ 4.37		0.36 *	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.01			- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี 4.13			

ตารางที่ 16 มีการชี้แจงให้ผู้ใช้นายสงสัยในเรื่องการให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.23	3.90	4.01
อาจารย์	4.23	0.34 *	0.22
น.ศ. ปริญญาโท	3.90		- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี	4.01		

ตารางที่ 17 เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ในการมาขอใช้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.20	3.91	4.01
อาจารย์	4.20	0.29 *	0.19 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.91		- 0.01
น.ศ. ปริญญาตรี	4.01		

ตารางที่ 18 ผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.46	4.06	4.21
อาจารย์	4.46	0.40 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.06		- 0.16
น.ศ. ปริญญาตรี	4.21		

ตารางที่ 19 มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส และร่าเริง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.47	น.ศ. ปริญญาโท 4.01	น.ศ. ปริญญาตรี 4.21
อาจารย์ 4.47		0.46 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.01			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.21			

ตารางที่ 20 พูดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติ ทุกครั้งที่มาติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.51	น.ศ. ปริญญาโท 3.99	น.ศ. ปริญญาตรี 4.28
อาจารย์ 4.51		0.52 *	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.99			- 0.29 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.28			

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 21 มีความพร้อมเสมอเมื่อผู้เข้ามาขอใช้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.21	น.ศ. ปริญญาโท 3.55	น.ศ. ปริญญาตรี 3.71
อาจารย์ 4.21		0.66 *	0.50 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.55			- 0.16
น.ศ. ปริญญาตรี 3.71			

ตารางที่ 22 แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการทุกครั้งที่ใช้มาติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.32	น.ศ. ปริญญาโท 3.48	น.ศ. ปริญญาตรี 3.71
อาจารย์ 4.32		0.84 *	0.61 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.48			- 0.23
น.ศ. ปริญญาตรี 3.71			

ตารางที่ 23 สามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว โดยผู้ใช้ไม่ต้องรอนาน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.19	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.73
อาจารย์ 4.19		0.58 *	0.46 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.61			- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี 3.73			

ตารางที่ 24 ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพยายามให้ผู้ใช้ได้ในสิ่งที่ต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.47	น.ศ. ปริญญาโท 3.69	น.ศ. ปริญญาตรี 3.80
อาจารย์ 4.47		0.78 *	0.66 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.69			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 3.80			

ตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.15	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.78
อาจารย์ 4.15		0.54 *	0.38 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.61			0.16
น.ศ. ปริญญาตรี 3.78			

ตารางที่ 26 สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ผู้เข้าใจได้อย่างชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.17	น.ศ. ปริญญาโท 3.57	น.ศ. ปริญญาตรี 3.78
อาจารย์ 4.17		0.06 *	0.39 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.57			- 0.21
น.ศ. ปริญญาตรี 3.78			

ตารางที่ 27 สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.13	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.75
อาจารย์ 4.13		0.51 *	0.37 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.16			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 3.75			

ตารางที่ 28 มีการชี้แจงให้ผู้เสียหายสงสัยในเรื่องการให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.97	น.ศ. ปริญญาโท 3.64	น.ศ. ปริญญาตรี 3.60
อาจารย์ 3.97		0.34 *	0.38 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.64			0.04
น.ศ. ปริญญาตรี 3.60			

ตารางที่ 29 ยินดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อผู้ใช้กลับมาขอคำแนะนำอีกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.10	น.ศ. ปริญญาโท 3.60	น.ศ. ปริญญาตรี 3.78
อาจารย์ 4.10		0.05 *	0.32 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.60			- 0.17
น.ศ. ปริญญาตรี 3.78			

ตารางที่ 30 รับฟังปัญหาของผู้ใช้และพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในการให้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.92	น.ศ. ปริญญาโท 3.45	น.ศ. ปริญญาตรี 3.48
อาจารย์ 3.92		0.46 *	0.44 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.45			- 0.03
น.ศ. ปริญญาตรี 3.48			

ตารางที่ 31 เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ในการมาขอใช้บริการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.03	น.ศ ปริญญาโท 3.56	น.ศ ปริญญาตรี 3.63
อาจารย์ 4.03		0.47 *	0.39 *
น.ศ ปริญญาโท 3.56			- 0.08
น.ศ ปริญญาตรี 3.63			

ตารางที่ 32 มีการคำนึงและรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.02	น.ศ ปริญญาโท 3.42	น.ศ ปริญญาตรี 3.62
อาจารย์ 4.02		0.60 *	0.40 *
น.ศ ปริญญาโท 3.42			- 0.20
น.ศ ปริญญาตรี 3.62			

ตารางที่ 33 ให้ความสนใจติดตามสอบถามผู้ใช้หลังจากที่ให้คำแนะนำไปแล้ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.62	น.ศ ปริญญาโท 3.32	น.ศ ปริญญาตรี 3.37
อาจารย์ 3.62		0.30 *	0.26 *
น.ศ ปริญญาโท 3.32			- 0.05
น.ศ ปริญญาตรี 3.37			

ตารางที่ 34 ผู้ให้บริการแต่งกายอย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.35	น.ศ. ปริญญาโท 4.00	น.ศ. ปริญญาตรี 4.11
อาจารย์ 4.35		0.35 *	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.00			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 4.11			

ตารางที่ 35 ผู้ให้บริการมีความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.34	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.86
อาจารย์ 4.34		0.73 *	0.48 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.61			- 0.25
น.ศ. ปริญญาตรี 3.86			

ตารางที่ 36 มีสีหน้าสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส และร่าเริง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.16	น.ศ. ปริญญาโท 3.56	น.ศ. ปริญญาตรี 3.67
อาจารย์ 4.16		0.61 *	0.50 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.56			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 3.67			

ตารางที่ 37 พุดคุยกับผู้ใช้ด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติทุกครั้งที่มาติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.44	น.ศ. ปริญญาโท 3.75	น.ศ. ปริญญาตรี 3.94
อาจารย์ 4.44		0.69 *	0.50 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.75			- 0.19
น.ศ. ปริญญาตรี 3.94			

3. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในคุณภาพ
บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 38 ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.44	น.ศ. ปริญญาโท 4.10	น.ศ. ปริญญาตรี 4.29
อาจารย์ 4.44		0.34*	0.15
น.ศ. ปริญญาโท 4.10			- 0.19
น.ศ. ปริญญาตรี 4.29			

ตารางที่ 39 เมื่อผู้ใช้ฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์รับฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.46	น.ศ. ปริญญาโท 4.16	น.ศ. ปริญญาตรี 4.43
อาจารย์ 4.46		0.30 *	0.03
น.ศ. ปริญญาโท 4.16			- 0.27 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.43			

ตารางที่ 40 ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.50	4.50	4.11	4.30
อาจารย์ 4.50		0.38 *	0.20
น.ศ. ปริญญาโท 4.11			- 0.09
น.ศ. ปริญญาตรี 4.30			

ตารางที่ 41 เมื่อผู้ใช้เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.52	4.52	4.13	4.36
อาจารย์ 4.52		0.39 *	0.16
น.ศ. ปริญญาโท 4.13			- 0.23
น.ศ. ปริญญาตรี 4.36			

ตารางที่ 42 ผู้ใช้ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.62	4.62	4.28	4.38
อาจารย์ 4.62		0.33 *	0.23
น.ศ. ปริญญาโท 4.28			- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี 4.38			

ตารางที่ 43 หากการให้บริการเกิดข้อขัดข้อง จะมีประกาศให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.39	4.39	4.01	4.21
อาจารย์ 4.39		0.38 *	0.18
น.ศ. ปริญญาโท 4.01			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.21			

ตารางที่ 44 ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.20	4.20	3.91	4.12
อาจารย์ 4.20		0.29 *	0.08
น.ศ. ปริญญาโท 3.91			- 0.21
น.ศ. ปริญญาตรี 4.12			

ตารางที่ 45 เมื่อผู้เข้ามาขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.36	4.36	3.99	4.13
อาจารย์ 4.36		0.37 *	0.23 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.99			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 4.13			

ตารางที่ 46 หากหนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดจะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์
ถึงแหล่งที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.18	4.18	3.84	4.04
อาจารย์ 4.18		0.34 *	0.13
น.ศ. ปริญญาโท 3.84			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.04			

ตารางที่ 47 เมื่อผู้ใช้ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้อง
ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.15	4.15	3.79	4.02
อาจารย์ 4.15		0.36 *	0.13
น.ศ. ปริญญาโท 3.79			- 0.24
น.ศ. ปริญญาตรี 4.02			

ตารางที่ 48 ผู้ใช้ได้หนังสือที่ขอยืมไว้ทุกครั้ง ตามกำหนดเวลาที่ทางห้องสมุดแจ้งให้มารับ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.30	4.30	3.94	3.95
อาจารย์ 4.30		0.35 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.94			- 0.01
น.ศ. ปริญญาตรี 3.95			

ตารางที่ 49 บริการห้องสมุดที่มีการกำหนดเวลา (เช่น บริการหนังสือสำรอง บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น) ผู้ใช้สามารถใช้บริการนั้น ได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.38	3.98	4.15
อาจารย์	4.38	0.40 *	0.23 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.98		- 0.17
น.ศ. ปริญญาตรี	4.15		

ตารางที่ 50 บริการมุมหนังสือใหม่ มีการจัดแสดงหนังสือใหม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.59	4.01	4.14
อาจารย์	4.59	0.58 *	0.45 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.01		- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี	4.14		

ตารางที่ 51 เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (8.30 – 22.00 น.)

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.66	4.26	4.36
อาจารย์	4.66	0.40 *	0.31 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.26		- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี	4.36		

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 52 ห้องสมุดมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.85	3.41	3.59
อาจารย์ 3.85		0.44*	0.26 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.41			- 0.18
น.ศ. ปริญญาตรี 3.59			

ตารางที่ 53 บริการประเภทต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ และตรงตามความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.05	3.47	3.72
อาจารย์ 4.05		0.59*	0.33 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.47			- 0.25
น.ศ. ปริญญาตรี 3.72			

ตารางที่ 54 เมื่อผู้ใช้ฝากสิ่งของก่อนเข้าใช้ห้องสมุด จะได้รับเบอร์ริบฝากเป็นหลักฐานทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.22	3.94	4.26
อาจารย์ 4.22		0.28	- 0.03
น.ศ. ปริญญาโท 3.94			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.26			

ตารางที่ 55 ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.37	น.ศ. ปริญญาโท 3.58	น.ศ. ปริญญาตรี 3.90
อาจารย์ 4.37		0.79 *	0.46 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.58			- 0.33*
น.ศ. ปริญญาตรี 3.90			

ตารางที่ 56 เมื่อผู้ใช้เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ให้บริการคิดค่าปรับตามอัตราที่กำหนดไว้
อย่างถูกต้องทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.42	น.ศ. ปริญญาโท 3.97	น.ศ. ปริญญาตรี 4.28
อาจารย์ 4.42		0.45 *	0.14
น.ศ. ปริญญาโท 3.97			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.28			

ตารางที่ 57 ผู้ใช้ได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.70	น.ศ. ปริญญาโท 4.16	น.ศ. ปริญญาตรี 4.35
อาจารย์ 4.70		0.54 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.16			- 0.19
น.ศ. ปริญญาตรี 4.35			

ตารางที่ 58 หากการให้บริการเกิดข้อขัดข้อง จะมีการประกาศให้ผู้เข้าพักทราบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.08	3.58	3.781
อาจารย์ 4.08		0.50 *	0.30 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.58			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 3.78			

ตารางที่ 59 เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ห้องสมุดแก้ไขให้ผู้ใช้นั้นที่

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.15	3.64	3.76
อาจารย์ 4.15		0.51*	0.39 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.64			- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี 3.76			

ตารางที่ 60 ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้องเมื่อได้รับการปฐมนิเทศ
การใช้ห้องสมุด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.99	3.48	3.82
อาจารย์ 3.99		0.51 *	0.17
น.ศ. ปริญญาโท 3.48			- 0.34 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.82			

ตารางที่ 61 เมื่อผู้เข้ามาขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สามารถได้คำตอบ หรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.20	3.59	3.71
อาจารย์	4.20	0.61 *	0.49 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.59		- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี	3.71		

ตารางที่ 62 หากหนังสือเล่มที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ผู้ใช้จะได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์ถึงแหล่งที่สามารถเข้าถึงและไปใช้ได้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.76	3.27	3.40
อาจารย์	3.76	0.49 *	0.36 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.27		- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี	3.40		

ตารางที่ 63 เมื่อผู้ใช้ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จะได้รับสำเนาเอกสารหรือบทความวารสารที่ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.63	3.31	3.71
อาจารย์	3.63	0.40 *	0.08
น.ศ. ปริญญาโท	3.31		- 0.32 *
น.ศ. ปริญญาตรี	3.71		

ตารางที่ 64 ผู้ใช้ได้นั่งส้วมที่ของใจองไว้ทุกครั้ง ตามกำหนดเวลาที่ทางห้องสมุดแจ้งให้มารับ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.12	3.51	3.65
อาจารย์	4.12	0.61 *	0.47 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.51		- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี	3.65		

ตารางที่ 65 บริการห้องสมุดที่มีการกำหนดเวลา (เช่น บริการหนังสือสำรอง บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น) ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการนั้น ได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.25	3.59	3.76
อาจารย์	4.25	0.66 *	0.49 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.59		- 0.17
น.ศ. ปริญญาตรี	3.76		

ตารางที่ 66 บริการมุมหนังสือใหม่ มีการจัดแสดงหนังสือใหม่ เป็นประจำทุกสัปดาห์ พร้อมรายชื่อใส่แฟ้มวางไว้ให้ผู้ยืมทราบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.50	3.67	3.81
อาจารย์	4.50	0.83 *	0.69 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.67		- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี	3.81		

ตารางที่ 67 เวลาเปิด-ปิด ห้องสมุดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ (8.30 – 22.00 น.)

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.64	3.95	4.16
อาจารย์ 4.64		0.68 *	0.48 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.95			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.16			

4. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในคุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 68 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็น และสะดวกในการใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.50	4.14	4.23
อาจารย์ 4.50		0.37*	0.27*
น.ศ. ปริญญาโท 4.14			- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี 4.23			

ตารางที่ 69 เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.32	4.00	4.12
อาจารย์ 4.32		0.32 *	0.20
น.ศ. ปริญญาโท 4.00			- 0.12
น.ศ. ปริญญาตรี 4.12			

ตารางที่ 70 เครื่องถ่ายเอกสารตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน และสะดวกในการเข้าใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ ปริญญาโท	น.ศ ปริญญาตรี
	4.36	4.01	4.19
อาจารย์	4.36	0.35 *	0.18
น.ศ ปริญญาโท	4.01		- 0.17
น.ศ ปริญญาตรี	4.19		

ตารางที่ 71 หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ ปริญญาโท	น.ศ ปริญญาตรี
	4.27	3.91	4.09
อาจารย์	4.27	0.36 *	0.18
น.ศ ปริญญาโท	3.91		- 0.18
น.ศ ปริญญาตรี	4.09		

ตารางที่ 72 หนังสือแต่ละสาขาวิชามีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ ปริญญาโท	น.ศ ปริญญาตรี
	4.48	4.15	4.16
อาจารย์	4.48	0.33 *	0.32 *
น.ศ ปริญญาโท	4.15		- 0.02
น.ศ ปริญญาตรี	4.16		

ตารางที่ 73 วารสารแต่ละสาขาวิชาที่มีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.44	น.ศ. ปริญญาโท 4.08	น.ศ. ปริญญาตรี 4.10
อาจารย์	4.44	0.36 *	0.34 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.08		- 0.02
น.ศ. ปริญญาตรี	4.10		

ตารางที่ 74 หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทมีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.39	น.ศ. ปริญญาโท 4.10	น.ศ. ปริญญาตรี 4.10
อาจารย์	4.39	0.28	0.28 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.10		0.00
น.ศ. ปริญญาตรี	4.10		

ตารางที่ 75 จุดสารมีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.18	น.ศ. ปริญญาโท 3.84	น.ศ. ปริญญาตรี 4.06
อาจารย์	4.18	0.34 *	0.12
น.ศ. ปริญญาโท	3.84		- 0.22
น.ศ. ปริญญาตรี	4.06		

ตารางที่ 76 มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทาง และจุดบริการต่างๆ ใช้อย่างชัดเจน และอ่านง่าย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.45	4.45	3.93	4.13
อาจารย์ 4.45		0.52 *	0.32 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.93			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.13			

ตารางที่ 77 คู่มือการใช้ห้องสมุด มีข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ
รวมทั้งระเบียบต่างๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.40	4.40	3.99	4.12
อาจารย์ 4.40		0.41 *	0.27 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.99			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 4.12			

ตารางที่ 78 มีการติดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
4.38	4.38	3.95	4.09
อาจารย์ 4.38		0.42 *	0.29 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.95			- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี 4.09			

ตารางที่ 79 จำนวนผู้ให้บริการวารสารมีเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.33	น.ศ. ปริญญาโท 4.02	น.ศ. ปริญญาตรี 4.15
อาจารย์ 4.33		0.30 *	0.17
น.ศ. ปริญญาโท 4.02			- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี 4.15			

ตารางที่ 80 จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.26	น.ศ. ปริญญาโท 3.95	น.ศ. ปริญญาตรี 4.08
อาจารย์ 4.26		0.31 *	0.18
น.ศ. ปริญญาโท 3.95			- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี 4.08			

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 81 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอ
ต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.36	น.ศ. ปริญญาโท 3.68	น.ศ. ปริญญาตรี 3.85
อาจารย์ 4.36		0.68 *	0.51 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.68			- 0.17
น.ศ. ปริญญาตรี 3.85			

ตารางที่ 82 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.21	3.67	3.88
อาจารย์	4.21	0.54 *	0.32 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.67		- 0.21
น.ศ. ปริญญาตรี	3.88		

ตารางที่ 83 เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.08	3.49	3.69
อาจารย์	4.08	0.59 *	0.39 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.49		- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี	3.69		

ตารางที่ 84 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีประสิทธิภาพและทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.55	3.23	3.49
อาจารย์	3.55	0.32 *	0.06
น.ศ. ปริญญาโท	3.23		- 0.26
น.ศ. ปริญญาตรี	3.49		

ตารางที่ 85 เครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพ และทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.41	3.03	3.30
อาจารย์	3.41	0.37 *	0.10
น.ศ. ปริญญาโท	3.03		- 0.27
น.ศ. ปริญญาตรี	3.30		

ตารางที่ 86 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.49	2.95	3.34
อาจารย์	3.49	0.54	0.15
น.ศ. ปริญญาโท	2.95		- 0.39 *
น.ศ. ปริญญาตรี	3.34		

ตารางที่ 87 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.58	3.18	3.40
อาจารย์	3.58	0.40 *	0.18
น.ศ. ปริญญาโท	3.18		- 0.22
น.ศ. ปริญญาตรี	3.40		

ตารางที่ 88 เครื่องเล่นวีดิทัศน์และเครื่องรับโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.75	น.ศ ปริญญาโท 3.22	น.ศ ปริญญาตรี 3.54
อาจารย์ 3.75		0.53 *	0.21
น.ศ ปริญญาโท 3.22			- 0.32 *
น.ศ ปริญญาตรี 3.54			

ตารางที่ 89 เครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.11	น.ศ ปริญญาโท 2.66	น.ศ ปริญญาตรี 2.94
อาจารย์ 3.11		0.45 *	0.16
น.ศ ปริญญาโท 2.66			- 0.29
น.ศ ปริญญาตรี 2.94			

ตารางที่ 90 หนังสือในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.29	น.ศ ปริญญาโท 3.05	น.ศ ปริญญาตรี 3.42
อาจารย์ 3.29		0.24	- 0.13
น.ศ ปริญญาโท 3.05			- 0.37 *
น.ศ ปริญญาตรี 3.42			

ตารางที่ 91 หนังสือในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.31	น.ศ. ปริญญาโท 2.98	น.ศ. ปริญญาตรี 3.43
อาจารย์ 3.31		0.33	- 0.12
น.ศ. ปริญญาโท 2.98			- 0.45 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.43			

ตารางที่ 92 วารสารในสาขามนุษยศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.31	น.ศ. ปริญญาโท 3.15	น.ศ. ปริญญาตรี 3.46
อาจารย์ 3.31		0.16	- 0.15
น.ศ. ปริญญาโท 3.15			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.46			

ตารางที่ 93 วารสารในสาขาสังคมศาสตร์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.31	น.ศ. ปริญญาโท 3.17	น.ศ. ปริญญาตรี 3.48
อาจารย์ 3.31		0.13	- 0.17
น.ศ. ปริญญาโท 3.17			- 0.30 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.48			

ตารางที่ 94 หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ (เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นามานุกรม หนังสือรายปี เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ.

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.40	3.16	3.47
อาจารย์ 3.40		0.24	0.06
น.ศ. ปริญญาโท 3.16			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.47			

ตารางที่ 95 สื่อโสตทัศนประเภทต่างๆ (เช่น วีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.33	3.10	3.42
อาจารย์ 3.33		0.23	- 0.09
น.ศ. ปริญญาโท 3.10			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.42			

ตารางที่ 96 วิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.40	2.97	3.42
อาจารย์ 3.40		0.43 *	- 0.02
น.ศ. ปริญญาโท 2.97			- 0.45 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.42			

ตารางที่ 97 หนังสือแต่ละสาขาวิชาที่มีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.55	3.02	3.28
อาจารย์	3.55	0.53 *	0.28 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.02		- 0.26
น.ศ. ปริญญาตรี	3.28		

ตารางที่ 98 วารสารแต่ละสาขาวิชาที่มีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.71	3.19	3.43
อาจารย์	3.71	0.52 *	0.28 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.19		- 0.23
น.ศ. ปริญญาตรี	3.43		

ตารางที่ 99 หนังสืออ้างอิงแต่ละประเภทที่มีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.58	3.15	3.46
อาจารย์	3.58	0.43 *	0.12
น.ศ. ปริญญาโท	3.15		- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี	3.46		

ตารางที่ 100 สื่อโสตทัศนแต่ละประเภทมีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.45	น.ศ. ปริญญาโท 3.13	น.ศ. ปริญญาตรี 3.46
อาจารย์ 3.45		0.32	- 0.02
น.ศ. ปริญญาโท 3.13			- 0.34 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.46			

ตารางที่ 101 ปริญญาโทและวิทยานิพนธ์มีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.59	น.ศ. ปริญญาโท 3.09	น.ศ. ปริญญาตรี 3.47
อาจารย์ 3.59		0.50 *	0.12
น.ศ. ปริญญาโท 3.09			- 0.38 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.47			

ตารางที่ 102 กฤตภาคมีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.75	น.ศ. ปริญญาโท 3.24	น.ศ. ปริญญาตรี 3.57
อาจารย์ 3.75		0.51 *	0.18
น.ศ. ปริญญาโท 3.24			- 0.32 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.57			

ตารางที่ 103 จุดสำรวจมีความทันสมัย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.70	น.ศ. ปริญญาโท 3.20	น.ศ. ปริญญาตรี 3.57
อาจารย์ 3.70		0.51 *	0.13
น.ศ. ปริญญาโท 3.20			- 0.37 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.57			

ตารางที่ 104 มีป้ายบอกเครื่องหมายบอกทิศทาง และจุดบริการต่างๆ ใช้อย่างชัดเจน และอ่านง่าย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.97	น.ศ. ปริญญาโท 3.26	น.ศ. ปริญญาตรี 3.57
อาจารย์ 3.97		0.71 *	0.41 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.26			- 0.30 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.57			

ตารางที่ 105 คู่มือการใช้ห้องสมุด มีข้อมูลแนะนำวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการ
รวมทั้งระเบียบต่างๆ อย่างครบถ้วนและชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.96	น.ศ. ปริญญาโท 3.29	น.ศ. ปริญญาตรี 3.66
อาจารย์ 3.96		0.68 *	0.31 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.29			- 0.37 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.66			

ตารางที่ 106 มีการติดย้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไว้ให้ทราบอย่างชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.94	3.24	3.58
อาจารย์	3.94	0.70 *	0.36 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.24		- 0.34 *
น.ศ. ปริญญาตรี	3.58		

ตารางที่ 107 จำนวนผู้ให้บริการยืม – คืน มีเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.73	3.38	3.49
อาจารย์	3.73	0.34 *	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.38		- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี	3.49		

ตารางที่ 108 จำนวนผู้ให้บริการวารสารมีเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.75	3.41	3.55
อาจารย์	3.75	0.35 *	0.20
น.ศ. ปริญญาโท	3.41		- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี	3.55		

ตารางที่ 109 จำนวนผู้ให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า มีเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.68	น.ศ. ปริญญาโท 3.34	น.ศ. ปริญญาตรี 3.45
อาจารย์ 3.68		0.34 *	0.23
น.ศ. ปริญญาโท 3.34			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 3.45			

ตารางที่ 110 จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีเพียงพอต่อความต้องการใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.10	น.ศ. ปริญญาโท 3.60	น.ศ. ปริญญาตรี 3.71
อาจารย์ 4.10		0.51 *	0.40 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.60			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 3.71			

ตารางที่ 111 จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเพียงพอต่อความต้องการใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.17	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.75
อาจารย์ 4.17		0.56 *	0.42 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.61			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 3.75			

ตารางที่ 112 จำนวนที่นั่งอ่านในห้องอ่านวารสาร มีเพียงพอต่อความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.17	3.66	3.83
อาจารย์	4.17	0.52 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.66		- 0.17
น.ศ. ปริญญาตรี	3.83		

5. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงใน
คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 113 มีคำอธิบายถึงวิธีการสืบค้นรายการออนไลน์(OPAC) มีรายละเอียด
ทางบรรณานุกรม ครอบคลุมสมบูรณ์ ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.35	4.03	4.04
อาจารย์	4.35	0.31 *	0.30 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.03		- 0.01
น.ศ. ปริญญาตรี	4.04		

ตารางที่ 114 รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทาง
บรรณานุกรม ครอบคลุมสมบูรณ์ ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.41	4.11	4.16
อาจารย์	4.41	0.29 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.11		- 0.05
น.ศ. ปริญญาตรี	4.16		

ตารางที่ 115 รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต(WEBPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.39	น.ศ. ปริญญาโท 3.99	น.ศ. ปริญญาตรี 4.14
อาจารย์ 4.39		0.40 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.99			- 0.15
น.ศ. ปริญญาตรี 4.14			

ตารางที่ 116 รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.40	น.ศ. ปริญญาโท 3.97	น.ศ. ปริญญาตรี 4.12
อาจารย์ 4.40		0.43 *	0.28 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.97			- 0.15
น.ศ. ปริญญาตรี 4.12			

ตารางที่ 117 หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ท่านสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.42	น.ศ. ปริญญาโท 4.01	น.ศ. ปริญญาตรี 4.17
อาจารย์ 4.42		0.41 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.01			- 0.16
น.ศ. ปริญญาตรี 4.17			

ตารางที่ 118 คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.39	น.ศ. ปริญญาโท 4.07	น.ศ. ปริญญาตรี 4.18
อาจารย์ 4.39		0.32 *	0.21
น.ศ. ปริญญาโท 4.07			- 0.11
น.ศ. ปริญญาตรี 4.18			

ตารางที่ 119 การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.43	น.ศ. ปริญญาโท 3.99	น.ศ. ปริญญาตรี 4.20
อาจารย์ 4.43		0.44 *	0.23 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.99			- 0.21
น.ศ. ปริญญาตรี 4.20			

ตารางที่ 120 การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.14	น.ศ. ปริญญาโท 3.94	น.ศ. ปริญญาตรี 4.45
อาจารย์ 4.14		0.50 *	0.31 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.94			- 0.20
น.ศ. ปริญญาตรี 4.45			

ตารางที่ 121 หนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
อาจารย์ 4.48	4.48	4.11	4.21
น.ศ. ปริญญาโท 4.11		0.36 *	0.26 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.21			- 0.10

ตารางที่ 122 วารสารมีการจัดเก็บตรงตามชื่อของวารสารทำให้ผู้ใช้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
อาจารย์ 4.47	4.47	4.10	4.20
น.ศ. ปริญญาโท 4.10		0.37 *	0.28 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.20			- 0.09

ตารางที่ 123 หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
อาจารย์ 4.38	4.38	4.08	4.17
น.ศ. ปริญญาโท 4.08		0.30 *	0.20 *
น.ศ. ปริญญาตรี 4.17			- 0.10

ตารางที่ 124 วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.36	4.09	4.17
อาจารย์ 4.36		0.27 *	0.19 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.09			- 0.08
น.ศ. ปริญญาตรี 4.17			

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 125 มีคำอธิบายถึงวิธีการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ติดไว้ใกล้ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอย่างชัดเจน

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.94	3.31	3.66
อาจารย์ 3.94		0.63 *	0.27 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.31			- 0.35 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.66			

ตารางที่ 126 รายชื่อหนังสือที่ค้นได้จากรายการออนไลน์ (OPAC) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.05	3.51	3.69
อาจารย์ 4.05		0.54 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.51			- 0.18
น.ศ. ปริญญาตรี 3.69			

ตารางที่ 127 รายชื่อหนังสือ วารสาร และสื่อโสตทัศนของห้องสมุดที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (webpac) มีรายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.98	น.ศ. ปริญญาโท 3.40	น.ศ. ปริญญาตรี 3.69
อาจารย์ 3.98		0.59 *	0.29 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.40			- 0.29 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.69			

ตารางที่ 128 รายชื่อบทความวารสารที่ค้นได้จากรายการออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต (WEBPAC) ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้อง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.91	น.ศ. ปริญญาโท 3.34	น.ศ. ปริญญาตรี 3.67
อาจารย์ 3.91		0.57 *	0.23
น.ศ. ปริญญาโท 3.34			- 0.34*
น.ศ. ปริญญาตรี 3.67			

ตารางที่ 129 หัวเรื่องที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสมผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.76	น.ศ. ปริญญาโท 3.28	น.ศ. ปริญญาตรี 3.58
อาจารย์ 3.76		0.48 *	0.18
น.ศ. ปริญญาโท 3.28			- 0.30 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.58			

ตารางที่ 130 คำสำคัญที่ห้องสมุดกำหนด มีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ.

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.73	น.ศ. ปริญญาโท 3.35	น.ศ. ปริญญาตรี 3.57
อาจารย์ 3.73		0.38 *	0.16
น.ศ. ปริญญาโท 3.35			- 0.22
น.ศ. ปริญญาตรี 3.57			

ตารางที่ 131 การจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบการจัดหมู่ LC ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มหนังสือ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.02	น.ศ. ปริญญาโท 3.28	น.ศ. ปริญญาตรี 3.59
อาจารย์ 4.02		0.73 *	0.43 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.28			- 0.31 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.59			

ตารางที่ 132 การจัดเก็บวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร ทำให้สะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มวารสาร

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.06	น.ศ. ปริญญาโท 3.26	น.ศ. ปริญญาตรี 3.63
อาจารย์ 4.06		0.80 *	0.44 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.26			- 0.37 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.63			

ตารางที่ 133 หนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามหมวดหมู่อย่างถูกต้องทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือพบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.77	น.ศ. ปริญญาโท 3.11	น.ศ. ปริญญาตรี 3.46
อาจารย์ 3.77		0.65 *	0.31 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.11			- 0.34 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.46			

ตารางที่ 134 วารสารมีการจัดเก็บขึ้นชั้นตรงตามชื่อของวารสาร ทำให้ผู้ใช้สามารถหาวารสารเล่มที่ต้องการพบทุกครั้ง

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.96	น.ศ. ปริญญาโท 3.38	น.ศ. ปริญญาตรี 3.51
อาจารย์ 3.96		0.59 *	0.46 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.38			- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี 3.51			

ตารางที่ 135 หนังสือที่มีการนำส่งคืนในแต่ละวัน จะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.95	น.ศ. ปริญญาโท 3.38	น.ศ. ปริญญาตรี 3.52
อาจารย์ 3.95		0.58 *	0.44 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.38			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 3.52			

ตารางที่ 136 วารสารที่มีผู้หยิบไปใช้ จะมีการจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.77	น.ศ. ปริญญาโท 3.34	น.ศ. ปริญญาตรี 3.43
อาจารย์ 3.77		0.43 *	0.34 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.34			- 0.09
น.ศ. ปริญญาตรี 3.43			

6. ตารางทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับจริงในคุณภาพบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นรายคู่

ระดับความคาดหวัง

ตารางที่ 137 ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อมเชิญชวนให้เข้าไปใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.53	น.ศ. ปริญญาโท 4.15	น.ศ. ปริญญาตรี 4.16
อาจารย์ 4.53		0.38 *	0.38 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.15			- 0.01
น.ศ. ปริญญาตรี 4.16			

ตารางที่ 138 บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.66	น.ศ. ปริญญาโท 4.26	น.ศ. ปริญญาตรี 4.26
อาจารย์ 4.66		0.40 *	0.40 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.26			- 0.00
น.ศ. ปริญญาตรี 4.26			

ตารางที่ 139 บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม – คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.64	น.ศ. ปริญญาโท 4.26	น.ศ. ปริญญาตรี 4.27
อาจารย์ 4.64		0.38 *	0.37 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.26			- 0.01
น.ศ. ปริญญาตรี 4.27			

ตารางที่ 140 จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.45	น.ศ. ปริญญาโท 4.15	น.ศ. ปริญญาตรี 4.20
อาจารย์ 4.45		0.30 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.15			- 0.05
น.ศ. ปริญญาตรี 4.20			

ตารางที่ 141 พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม ท่านสามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.50	น.ศ. ปริญญาโท 4.20	น.ศ. ปริญญาตรี 4.21
อาจารย์ 4.50		0.29 *	0.29 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.20			0.00
น.ศ. ปริญญาตรี 4.21			

ตารางที่ 142 พื้นที่ระหว่างชั้นวารสาร มีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถเดินยืมวารสารใช้ได้อย่างสะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.55	น.ศ. ปริญญาโท 4.15	น.ศ. ปริญญาตรี 4.20
อาจารย์ 4.55		0.41 *	0.36 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.15			- 0.05
น.ศ. ปริญญาตรี 4.20			

ตารางที่ 143 ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.36	น.ศ. ปริญญาโท 4.07	น.ศ. ปริญญาตรี 4.11
อาจารย์ 4.36		0.29	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.07			- 0.04
น.ศ. ปริญญาตรี 4.11			

ตารางที่ 144 ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.50	น.ศ. ปริญญาโท 4.10	น.ศ. ปริญญาตรี 4.16
อาจารย์ 4.50		0.40 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.10			- 0.06
น.ศ. ปริญญาตรี 4.16			

ตารางที่ 145 ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.47	4.13	4.22
อาจารย์	4.47	0.35 *	0.25 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.13		- 0.09
น.ศ. ปริญญาตรี	4.22		

ตารางที่ 146 การจัดมุมหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.40	4.13	4.16
อาจารย์	4.40	0.27	0.24 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.13		- 0.03
น.ศ. ปริญญาตรี	4.16		

ตารางที่ 147 ในบริเวณห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีแสงสว่างเพียงพอ
อุณหภูมิเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.46	4.18	4.17
อาจารย์	4.46	0.28	0.28 *
น.ศ. ปริญญาโท	4.18		0.01
น.ศ. ปริญญาตรี	4.17		

ตารางที่ 148 ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ คุณหมึเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.52	4.19	4.22
อาจารย์ 4.52		0.33 *	0.30 *
น.ศ. ปริญญาโท 4.19			- 0.02
น.ศ. ปริญญาตรี 4.22			

ระดับที่ได้รับจริง

ตารางที่ 149 ภายในบริเวณพื้นที่แต่ละชั้นมีสภาพแวดล้อมเชิญชวนให้เข้าไปใช้

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.30	3.59	3.78
อาจารย์ 4.30		0.71 *	0.52 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.59			- 0.19
น.ศ. ปริญญาตรี 3.78			

ตารางที่ 150 บรรยากาศภายในห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะแก่การค้นคว้า

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.36	3.85	3.83
อาจารย์ 4.36		0.51 *	0.53 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.85			0.02
น.ศ. ปริญญาตรี 3.83			

ตารางที่ 151 บริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการยืม – คืน อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.43	น.ศ. ปริญญาโท 3.91	น.ศ. ปริญญาตรี 4.01
อาจารย์ 4.43		0.52 *	0.43 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.91			- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี 4.01			

ตารางที่ 152 จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.19	น.ศ. ปริญญาโท 3.72	น.ศ. ปริญญาตรี 3.82
อาจารย์ 4.19		0.47 *	0.37 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.72			- 0.10
น.ศ. ปริญญาตรี 3.82			

ตารางที่ 153 พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือมีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถเดินหยิบหนังสือใช้ได้อย่างสะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.29	น.ศ. ปริญญาโท 3.67	น.ศ. ปริญญาตรี 3.80
อาจารย์ 4.29		0.62 *	0.48 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.67			- 0.13
น.ศ. ปริญญาตรี 3.80			

ตารางที่ 154 พื้นที่ระหว่างชั้นวารสารมีความเหมาะสม ผู้ใช้สามารถเดินหยิบวารสารใช้ได้อย่างสะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.25	น.ศ. ปริญญาโท 3.67	น.ศ. ปริญญาตรี 3.83
อาจารย์ 4.25		0.58 *	0.41 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.67			- 0.16
น.ศ. ปริญญาตรี 3.83			

ตารางที่ 155 ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีพื้นที่กว้างขวาง และมี
การจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.11	น.ศ. ปริญญาโท 3.61	น.ศ. ปริญญาตรี 3.76
อาจารย์ 4.11		0.50 *	0.35 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.61			- 0.15
น.ศ. ปริญญาตรี 3.76			

ตารางที่ 156 ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพื้นที่กว้างขวาง
และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.30	น.ศ. ปริญญาโท 3.67	น.ศ. ปริญญาตรี 3.81
อาจารย์ 4.30		0.63 *	0.49 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.67			- 0.14
น.ศ. ปริญญาตรี 3.81			

ตารางที่ 157 ห้องอ่านวารสารมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.33	น.ศ. ปริญญาโท 3.59	น.ศ. ปริญญาตรี 3.86
อาจารย์ 4.33		0.74 *	0.47 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.59			- 0.27 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.86			

ตารางที่ 158 การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สามารถหยิบอ่านได้สะดวก

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.17	น.ศ. ปริญญาโท 3.33	น.ศ. ปริญญาตรี 3.63
อาจารย์ 4.17		0.84 *	0.54 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.33			- 0.30 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.63			

ตารางที่ 159 ห้องอ่านหนังสือสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 4.13	น.ศ. ปริญญาโท 3.60	น.ศ. ปริญญาตรี 3.75
อาจารย์ 4.13		0.53 *	0.38 *
น.ศ. ปริญญาโท 3.60			- 0.15
น.ศ. ปริญญาตรี 3.75			

ตารางที่ 160 ห้องอ่านหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีพื้นที่กว้างขวาง และมีการจัดที่นั่งได้อย่างเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.17	3.63	3.71
อาจารย์	4.17	0.55 *	0.46 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.63		- 0.08
น.ศ. ปริญญาตรี	3.71		

ตารางที่ 161 ในบริเวณห้องอ่านวารสาร มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	4.23	3.61	3.83
อาจารย์	4.23	0.61 *	0.40 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.61		- 0.22
น.ศ. ปริญญาตรี	3.88		

ตารางที่ 162 มีจุดให้บริการน้ำดื่ม อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์	น.ศ. ปริญญาโท	น.ศ. ปริญญาตรี
	3.42	3.00	3.06
อาจารย์	3.42	0.42 *	0.36 *
น.ศ. ปริญญาโท	3.00		- 0.06
น.ศ. ปริญญาตรี	3.06		

ตารางที่ 163 ในแต่ละชั้นของอาคารมีถึงดับเพลิง ติดไว้ตามจุดต่างๆ มองเห็นได้ง่าย

สถานภาพผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (X)	อาจารย์ 3.56	น.ศ. ปริญญาโท 3.19	น.ศ. ปริญญาตรี 3.52
อาจารย์ 3.56		0.36	0.03
น.ศ. ปริญญาโท 3.19			- 0.33 *
น.ศ. ปริญญาตรี 3.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางนฤมล พุกขศิลป์ เกิดเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2508 จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่ โรงเรียนศึกษานารี และสำเร็จระดับปริญญาตรี คณะอักษรศาสตร์ เอกบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ในปีการศึกษา 2530 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะ อักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2543 ปัจจุบัน ทำงานตำแหน่งหัวหน้า แผนกบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย