

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ปริญญานิพนธ์

ของ

ภักดิญญา สว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2551

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ปริญญานิพนธ์

ของ

ภักดิญญา สว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

บทคัดย่อ

ของ

ภคิณีญา สว่างวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2551

ภาคิณญา สว่างวงศ์. (2551). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ปรินญาณินท์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์,
อาจารย์ บุญยืน จันทร์สว่าง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยสังเคราะห์เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการจากการศึกษางานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับการประเมินห้องสมุด แล้วนำไปให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 59 แห่ง
พิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์ จากนั้นนำไปศึกษากับผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา
2550 จำนวน 536 คน เพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามบริการที่
ได้รับจริง ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้
โปรแกรม SPSS 15.0 for windows evaluation version ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เมื่อนำคำตอบจาก
ผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ได้ปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้าน
ผู้ให้บริการ (เกณฑ์ 11 ข้อ) ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (เกณฑ์ 11 ข้อ) ปัจจัยด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (เกณฑ์ 8 ข้อ) และปัจจัยด้านการบริการ (เกณฑ์ 12 ข้อ)

DEVELOPING CRITERIA FOR SERVICE QUALITY ASSESSMENT IN
PRIVATE ACADEMY INSTITUTE LIBRARIES

AN ABSTRACT
BY
PAKKAPINYA SAWANGWONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2008

Pakkapinya Sawangwong. (2008). *Developing Criteria for Service Quality Assessment in Private Academy Institute Libraries*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Suphat Songsaengchan, Mrs. Boonyuen Chansawang.

The main purpose of this study was to develop criteria for service quality assessment in private academy institute libraries. Research works related to library quality assessment were studied and a set of criteria for service quality assessment was constructed. The constructed criteria were sent to 59 private academy institute library administrators to consider its appropriateness. After that the criteria was tested in assessing service quality of Sripatum University Library. A set of questionnaire was developed as a data collection tool using 1-to-9 rating scale in perceived level of service. A sample of 536 was drawn from library users which consisted of faculty, graduate students and undergraduate students. Factor analysis was used to identify factors which determined service quality. SPSS 15.0 for windows evaluation version was applied in analyzing data. The results of the study indicated the following four factors of service quality: 1) Library personnel (11criteria); 2) Library and its environment (11 criteria); 3) Collection and access (8 criteria); and Services (12 criteria).

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ของ

ภาคิณญา สว่างวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

(รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ บุญยืน จันทร์สว่าง)

(อาจารย์ บุญยืน จันทร์สว่าง)

..... กรรมการ

(อาจารย์ พิมล เมฆสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ศศิพิมล ประพินพงศกร)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์สุพัฒน์
ส่องแสงจันทร์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์บุญยืน จันทร์สว่าง กรรมการ
ควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่าง
ดียิ่งตั้งแต่แรกเริ่มจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็น
อย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์พิมล เมฆสวัสดิ์ และอาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร ที่กรุณา
เสียสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

ขอกราบขอบพระคุณดร.ขวัญภูริ พิศาลพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยบูรพา รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน ลอยฟ้า ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น อาจารย์ศิริพร สุวรรณะ ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรอมสมิทธิ์ ผู้อำนวยการ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์ ผู้อำนวยการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทั่วประเทศ และผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อเพื่อ
พัฒนาตนเอง และให้ทุนสนับสนุนจนสำเร็จการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี ตริโลจน์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัยใน
ระดับปริญญาโทและคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่คอย
ห่วงใยเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาแนะนำเสมอมา ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์วาทินี รูปนวงศ์คานติ ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ
และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ด้วยความรักและเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา

ขอขอบคุณสำนักงานวิจัยและมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ที่
ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อนสนิททุกคนและเพื่อนร่วมงานที่สำนักงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วิทยาเขตชลบุรี ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจที่ดีให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพยิ่ง ที่เป็นกำลังใจ กำลังทรัพย์ และ กำลังสมองที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาและสนับสนุนให้ผู้วิจัยมีโอกาสศึกษาจนสามารถจบการศึกษาในระดับปริญญาโทและทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ด้วยความภาคภูมิใจอย่างสูงสุด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีที่ได้จากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บุพการี และ บุรพจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

ภักติภิญญา สว่างวงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
คุณภาพบริการ	6
ความหมายของคุณภาพบริการ	6
ลักษณะของการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	10
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	13
ความหมายและวัตถุประสงค์	13
พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	15
แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	17
เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	22
วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ	24
ตัวแบบประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	26
SERVQUAL	26
LibQUAL ^{+TM}	32
การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)	36
วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ปัจจัย	36
ประโยชน์ของการวิเคราะห์ปัจจัย	37
ขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัจจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
การพัฒนาเกณฑ์/เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการ	
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	40
งานวิจัยในต่างประเทศ	40
งานวิจัยในประเทศ	42
การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย	44
งานวิจัยในต่างประเทศ	44
งานวิจัยในประเทศ	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ	60
การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
ความมุ่งหมายของการวิจัย	80
วิธีดำเนินการวิจัย	80
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผล	84
ข้อจำกัดในการวิจัย	86
ข้อเสนอแนะ	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารห้องสมุด	99
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการห้องสมุด	107
ภาคผนวก ค ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	113
ภาคผนวก ง ค่าสถิติพื้นฐานในระดับบริการที่ได้รับจริง	117
ภาคผนวก จ คำนวณนักปฎิบัติ	122
ภาคผนวก ฉ ค่าความแปรปรวนของแต่ละปี	125
ภาคผนวก ช รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	127
ประวัติย่อของผู้วิจัย	130

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตัวอย่างรูปแบบแบบสำรวจ LibQUAL ⁺ TM	35
2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัย กำหนดคุณภาพบริการ	64
3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4 ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน	70
5 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2	74
6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	76
7 เปรียบเทียบปัจจัยก่อนและหลังการวิเคราะห์ปัจจัย	79
8 ค่าสถิติพื้นฐานในระดับบริการที่ได้รับจริง	118
9 ค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย	123

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อสร้างการบริการ ที่มีคุณภาพ	11
2 ตัวแบบการประเมินของออร์	20
3 ตัวแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวน เฮ้าส์	22
4 แบบจำลองคุณภาพบริการ	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดคือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการและเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงในระดับสูงที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดก็คือการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ การให้บริการของห้องสมุดแบบเดิมนั้นเป็นแบบตั้งรับคือ รอให้ผู้เข้ามาขอใช้บริการและเน้นการเป็นเจ้าของสารสนเทศ ทั้งนี้ด้วยความคิดที่ว่าผู้ใช้ทุกคนจำเป็นต้องเข้ามาแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง จนมีคำกล่าวถึงบริการของห้องสมุดแบบนี้เป็นบริการ “ชั้นสอง” เพราะลักษณะการบริการจะต้องรอให้ผู้ใช้บริการจึงจะให้บริการ ซึ่งต่างจากบริการ “ชั้นหนึ่ง” คือ เป็นบริการที่เสนอตัวต่อผู้ใช้บริการก่อนที่ผู้ใช้จะติดต่อด้วยตนเอง (สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาล; และ ประดิษฐา ศิริพันธ์. 2536: 17) โดยเหตุนี้ห้องสมุดในปัจจุบันจึงได้เปลี่ยนแนวคิดการบริการใหม่จากแบบตั้งรับเป็นแบบเชิงรุกที่สามารถบอกได้ถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการและหามาให้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว เน้นการเข้าถึงสารสนเทศพยายามขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศให้เหลือน้อยที่สุด และจัดบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าที่จะเป็นไปตามความต้องการของผู้ให้บริการ ซึ่งหมายความว่า ถ้าห้องสมุดสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ตามที่ต้องการจนทำให้เกิดความประทับใจ ก็จะได้ว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ การที่ห้องสมุดจะทราบได้ว่าการบริการของห้องสมุดนั้นมีคุณภาพหรือไม่เพียงไร ห้องสมุดจะต้องทำการประเมินคุณภาพบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบสำหรับนำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ผู้ใช้ต้องการ

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ทำให้พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เปลี่ยนไป กอปรกับกระแสการปฏิรูปการศึกษาและนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ใฝ่เรียนและเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge based society) (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. 2548: 57) ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องเผชิญหน้ากับสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนการแข่งขันด้านการบริการที่เพิ่มขึ้น (Cullen. 2001: 663) เพราะสารสนเทศมีรูปแบบที่หลากหลายและแหล่งให้บริการสารสนเทศมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งวิธีการเข้าถึงสารสนเทศมีหลายช่องทาง สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นคู่แข่งด้านบริการของห้องสมุดทั้งสิ้น ห้องสมุดที่ไม่ต้องการสูญเสียผู้ใช้บริการไปหรือต้องการให้

ผู้ใช้บริการยังคงเข้ามาใช้บริการอยู่อย่างเต็มใจและพึงพอใจ จึงมีแนวคิดในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าหรือดีกว่า ซึ่งกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการหันมาให้ความสำคัญและใช้ตัดสินคุณภาพบริการของห้องสมุดแต่ละแห่ง (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543: 25) ในอดีตคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะประเมินในเชิงปริมาณ โดยวัดจากขนาดของมวลทรัพยากรห้องสมุด จำนวนสถิติการใช้ทรัพยากร และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดแบบนี้ไม่เป็นที่นิยมใช้กันมากนัก และไม่สามารถทราบได้ว่าห้องสมุดได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการหรือไม่ ห้องสมุดจึงพยายามหาหนทางสำหรับการประเมินคุณภาพบริการให้ได้สามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จึงหันมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบประเมิน SERVQUAL ที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gap Theory of Service Quality) เป็นแบบประเมินคุณภาพในอุตสาหกรรมบริการที่ได้คิดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการ และเป็นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในฐานะผู้ตัดสินคุณภาพการบริการ SERVQUAL จึงมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนการประเมินคุณภาพห้องสมุดด้วยวิธีดั้งเดิมคือ การประเมินเชิงปริมาณ มาเป็นการประเมินที่ให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตอบถึงความต้องการของตนแทน ทำให้ห้องสมุดได้ทราบว่าบริการที่จัดให้นั้นเป็นไปตามที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวังหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญสำหรับห้องสมุดที่ประสงค์จะประสบความสำเร็จในการให้บริการ (นฤตย์ นิมสมบุญ; และ ฮารุกิ นางาตะ. 2546: 22)

แบบประเมิน SERVQUAL ถือว่าเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการในทางธุรกิจที่ได้รับการยอมรับทั่วไป แต่เมื่อนำมาใช้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดปรากฏว่าไม่สามารถวัดได้ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุด สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries : ARL) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University : TAMU Library) จึงได้ร่วมมือกันคิดค้นพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นใหม่ คือ LibQUAL^{+TM} โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐานการพัฒนาผสมผสานกับบริบทของห้องสมุด การพัฒนาเริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 โดยใช้แบบสำรวจผ่านเว็บ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547: 6-7) LibQUAL^{+TM} มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการห้องสมุด 3 ด้านคือ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) และการควบคุมสารสนเทศ (Information control) ต่อมาในปี 2006 LibQUAL^{+TM} ได้ปรับปรุงแบบสำรวจขึ้นใหม่ ข้อคำถาม 27 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามหลัก 22 ข้อ และให้ห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถเพิ่มข้อคำถามพิเศษเฉพาะห้องสมุดแต่ละแห่งได้อีก 5 ข้อ (Sample Screens from the LibQUAL^{+TM} Survey. 2007: Online)

สำหรับแบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในประเทศไทย นับตั้งแต่ทบวงมหาวิทยาลัย (ในปัจจุบันคือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้มีประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการ

ประกันคุณภาพการศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2541: 1) กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินของห้องสมุดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ไม่ได้มีการประเมินเจาะลึกลงไปในเรื่องการบริการภายในห้องสมุดเพื่อให้เห็นภาพรวมของคุณภาพบริการเลย ในขณะที่ตัวเครื่องมือที่ใช้เป็นการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ตัดสินยังไม่มีการจัดทำขึ้น และหากจะนำแบบประเมิน LibQUAL^{+TM} มาใช้ก็ยังไม่มีความเหมาะสมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เนื่องจากเกณฑ์ของ LibQUAL^{+TM} ไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของห้องสมุดในประเทศไทย เช่น เรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรใน LibQUAL^{+TM} จะถามรวมอยู่ในข้อเดียวกันโดยไม่แยกประเภท แต่ในห้องสมุดของประเทศไทยยังมีความแตกต่างในเรื่องรูปแบบของทรัพยากรแต่ละประเภทอยู่มาก หากนำมาถามรวมกันอาจได้คำตอบที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงควรมีเกณฑ์สำหรับประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้งของรัฐและเอกชน ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศของทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ที่กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยเพื่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ความสำคัญของการวิจัย

เกณฑ์และปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ จำนวน 67 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550: ออนไลน์)

1.2 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 23,341 คน แบ่งเป็น อาจารย์ 757 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 1,281 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 21,303 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550: ออนไลน์)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับพิจารณาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 59 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2550 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 550 คน เพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ปัจจัย (การวิเคราะห์ตัวประกอบ. 2550: Online) จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) และแต่ละกลุ่มย่อยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Quota sampling)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด หมายถึง ข้อที่ใช้พิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพบริการห้องสมุดซึ่งจัดเป็นกลุ่ม ภายใต้ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการห้องสมุด

2. ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการห้องสมุด หมายถึง กลุ่มของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์ในเรื่องเดียวกัน

3. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง ห้องสมุดสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ประกอบด้วย ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 33 แห่ง ห้องสมุดวิทยาลัย จำนวน 29 แห่ง และห้องสมุดสถาบัน จำนวน 5 แห่ง ทั้งนี้ไม่นับรวมห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. คุณภาพบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 1.2 ลักษณะของการบริการ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
 - 2.1 ความหมายและวัตถุประสงค์
 - 2.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
 - 2.3 แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
 - 2.4 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
 - 2.5 วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ
3. ตัวแบบประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
 - 3.1 SERVQUAL
 - 3.2 LibQUAL⁺™
4. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)
 - 4.1 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ปัจจัย
 - 4.2 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ปัจจัย
 - 4.3 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัจจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 การพัฒนาเกณฑ์/เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 5.1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.1.2 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 5.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.2.2 งานวิจัยในประเทศ

คุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

คำว่า “คุณภาพบริการ” (Service quality) ในทางธุรกิจได้มีผู้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรมอเมริกัน นิว เว็บสเตอร์ (American New Webster. 1988: 1099) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศหรือสิ่งที่ดีกว่าสิ่งอื่น ๆ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539: 16) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าเพราะยอมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 65) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543: 14-17) ให้นิยาม “คุณภาพบริการ” ว่า คือ การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่นิยมใช้พิจารณาบริการเพื่อระบุความมีคุณภาพในทัศนะของผู้ใช้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้ให้
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ
5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ และความมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ให้

7. ความเป็นที่เชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการและแหล่งบริการสารสนเทศในด้านชื่อเสียงขององค์กร ความพร้อมในการให้บริการ และคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ เมื่อใช้บริการ

9. ความเข้าใจ (Customer understanding) หมายถึง ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ใช้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใช้แต่ละคนมาใส่ใจตน

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งจะเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

ฟิลิธท์ พิตมโนโกกุล (2549: 38) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

พาราสุรามาน, เบอริ และ ซีธามล์ (Parasuraman; Berry; & Zeithaml. 1985: 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า พาราสุรามานและคณะยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินรวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

สำหรับคุณภาพบริการในแง่ของห้องสมุดได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2542: 13-14) รวบรวมความหมายของคำว่าคุณภาพบริการ ไว้ดังนี้

1. บริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน
2. บริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐาน
3. บริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
5. บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ (2543: 24-25) กล่าวว่า คุณภาพบริการควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังต่อไปนี้

1. เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ

นายิกา เดิดขุนทด (2549: 71) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินโดยจะนำประสบการณ์จากการบริการที่ได้รับจริงมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ห้องสมุดจะต้องมีความเข้าใจว่าผู้ใช้บริการคือใครและมีความต้องการอย่างไร เพื่อสามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือเหนือกว่าที่คาดหวังย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเช่นกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้บริการแต่ละคน

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 335-336) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของบริการ 4 ประการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ คือ ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถใช้สัมผัสใด ๆ เพื่อพิจารณาตัวบริการก่อนการตัดสินใจรับบริการ เพื่อลดความไม่แน่ใจดังกล่าว ผู้ใช้บริการจึงหันไปพิจารณาสัญญาณ หรือหลักฐานที่แสดงออกว่าบริการมีคุณภาพโดยดูจากสิ่งต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เงียบสงบน่าเข้ามาศึกษาค้นคว้า เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

1.3 เครื่องมือเครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในห้องสมุดจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อในการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจะทำให้ผู้ใช้บริการรับทราบเกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อเสียงของห้องสมุดในด้านที่จะทำให้ผู้ใช้บริการจดจำได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการ ซึ่งต้องให้ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้ การผลิตหรือการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้า แล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมผู้ให้บริการให้มีมนุษยสัมพันธ์ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

3.2 ต้องสร้างความพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้ใช้บริการ

สำหรับห้องสมุดนั้น ลักษณะบริการในปัจจุบันจะเหมือนกับทางด้านธุรกิจ เนื่องจากได้มองการบริการของห้องสมุดในแง่ของธุรกิจบริการมากขึ้น เพราะภารกิจหลักของห้องสมุดคือ “การบริการ” นั้นหมายถึงว่า ผู้ใช้บริการได้เปรียบเสมือนลูกค้าหรือผู้บริโภคที่ห้องสมุดต้องเอาใจใส่และสร้างความพึงพอใจ โดยยึดถือผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของการบริการภายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังได้นำเอาหลักการและเทคนิคทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของตน (สุพรรณี ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข. 2550: 26)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

รีฟส์ และ เบดนาร์ (Hernon; Nitecki; & Altman. 1999: 10; citing Reeves; & Bednar. 1994. *Defining Quality : Alternatives and Implications*. p. 437) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการไว้ 4 ประการ คือ

1. ความยอดเยี่ยม (Excellence) คือ การบริการที่ยึดถือตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และความสำเร็จอย่างสูงนั้นถือว่าการวัดที่ยากลำบาก เนื่องจากคุณสมบัติของความยอดเยี่ยมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงถึงความยอดเยี่ยม

2. คุณค่า (Value) คุณค่าเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและไม่มีตัวตน จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินคุณค่าของแต่ละบุคคล

3. การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance to specifications) ซึ่งการกระทำดังกล่าวก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยช่วยลดความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่าง ๆ นอกจากนั้นยังช่วยทำให้การประเมินผลง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการไม่ได้ตระหนักในรายละเอียดของข้อกำหนดเหล่านั้นแม้ว่าจะมีการให้ความใส่ใจในรายละเอียดของข้อกำหนดรวมถึงความไม่เหมาะสมในบริการ

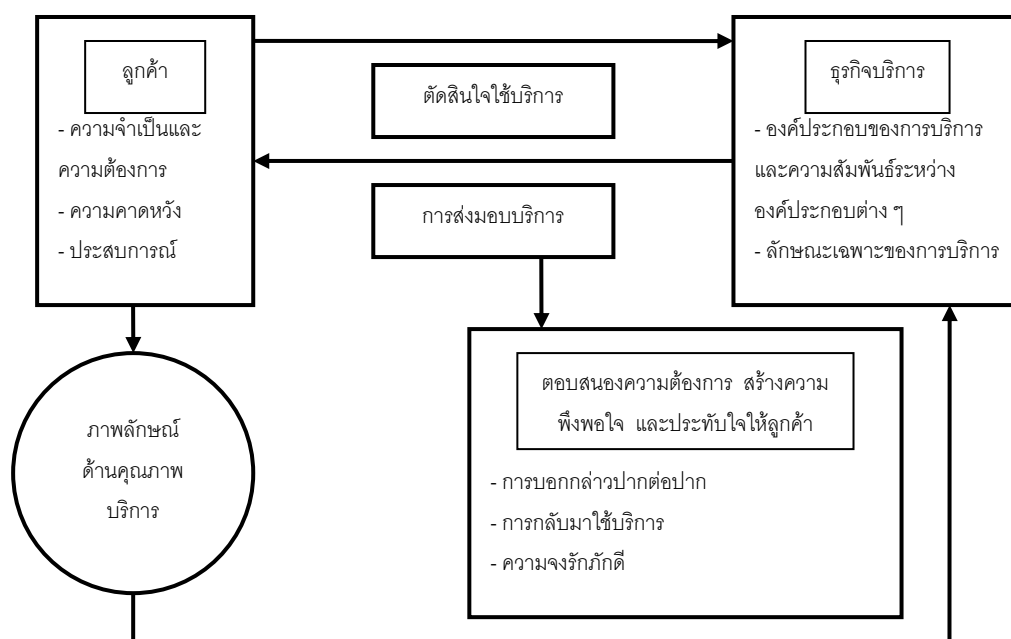
4. การตอบสนองความคาดหวัง และ/หรืออยู่เหนือความคาดหวัง (Meeting and/or exceeding expectations) เป็นการลดความผิดพลาดหรือเป็นการป้องกันความผิดพลาด อันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ช่วยทำให้สามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการนี้มองไปที่ความคาดหวังและการประเมินบริการจากมุมมองของผู้ใช้

ปัจจุบัน “คุณภาพบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิน. 2544: 64)

1. ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อกับหน่วยงาน/องค์กร
2. ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ
4. ราคาค่าบริการ
5. มาตรฐานของคุณภาพที่ลูกค้าตั้งไว้
6. การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ

7. ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพบริการต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจมาใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ แล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปาก และเมื่อเกิดความประทับใจก็จะทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพ

ที่มา : ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพการบริการ. วิทยาการจัดการ.

สำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการมีดังต่อไปนี้
(จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2540: 18-20)

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้ให้บริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมาให้บริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ผู้ใช้บริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนองบริการได้อย่างฉับพลัน ทันใจก็จะทำให้ผู้บริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้บริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้บริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติผู้บริการตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์หิวจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ความหมายและวัตถุประสงค์

แลงคาสเตอร์ (Lancaster. 1993: 1) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินไว้ว่า การประเมินเป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัยมาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

การประเมินเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยการเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสินใจ (พิมพ์วิภา ปรเมสมิทธิ์. 2535: 33; อ้างอิงจาก Van House; et al. 1990. *Measuring Academic Library Performance*. p. 3) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543: 15) โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ ฉะนั้นการประเมินจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537: 162)

1. การวัดหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การกำหนดหาสภาพที่แท้จริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ การระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากระดับที่ดำเนินงานนั้น สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เกณฑ์หรือมาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายหรือความต้องการที่กำหนดว่าสิ่งนั้นดีเหมาะสม จะต้องมีความคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร เกณฑ์หรือมาตรฐานนี้เองจะเป็นดัชนีวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

3. การตัดสิน หมายถึง การวินิจฉัย ประเมินค่า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ใช้เกณฑ์เป็นเครื่องมือบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดี มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่และสิ่งที่ดีควรจะเป็น

ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจึงหมายถึง การวัด หรือการตัดสินคุณค่าของบริการ มาตรฐานที่เป็นอุดมคติ และระดับการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งอาจจะดูจากเกณฑ์มาตรฐาน หรือความคิดเห็นของบุคคล คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกจากการได้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการแล้ว ก็แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพได้เองจากการประเมิน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ความล้มเหลว การวัดการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของคุณภาพ

สำหรับการประเมินคุณภาพบริการ ควรประเมินทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจะพิจารณาว่าในช่วงเวลานั้น ๆ และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการนั้น ๆ ได้ก่อให้เกิดปัจจัยนำออกอย่างประหยัดคุ้มค่าเพียงใด โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นเชิงปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน จึงเป็นการมองดูผลที่เกิดขึ้นจากภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการเป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงานหรือเป็นการวัดที่มองไปที่ผลภายนอก ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระยะยาว

การประเมินคุณภาพที่ดีต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการให้ดีขึ้น การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การวางแผนกำลังคน การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ นำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการ มาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุงพัฒนางาน และหากลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ ฉะนั้นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจึงหมายถึง กระบวนการวัดหรือการตรวจสอบบริการของห้องสมุดโดยการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้จากบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังหรือต้องการ แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่า ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าการบริการของห้องสมุดที่ตนได้รับนั้นตรงกับความต้องการหรือความต้องการ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดนั้นมีคุณภาพ ตรงกันข้ามหากบริการของห้องสมุดที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าที่คาดหวังหรือต้องการ ก็แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่มีคุณภาพ ซึ่งการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536: 139; ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537: 162-163)

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการสารสนเทศที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็ต้องมีการปรับปรุงบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือบริการหลาย ๆ อย่างโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบการจัดเอกสารให้พร้อมบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม เป็นต้น
3. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการหรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า
4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุง แก้ไข กระบวนการให้ดีขึ้น
5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไปหรือหยุดให้บริการ

พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

คุณภาพบริการเป็นความจำเป็นและสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจึงเป็นขั้นตอนแรกในการรักษาลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน (Altman; & Heron. 1998: 53) และประการสำคัญประการหนึ่ง คือ ต้องการให้เกิดความแน่ใจว่าสามารถตอบสนองทั้งความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Cullen. 2001: 663)

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดได้ทำมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่เดิมห้องสมุดประเมินงานห้องสมุดโดยวัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและให้บริการ ต่อมาห้องสมุด

ประเมินโดยวัดผลผลิต (Output measures) คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้ โดยวัดผลจากการนับจำนวน เช่น จำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น หากพบว่าห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมากและมีจำนวนกิจกรรมสูงย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดได้ ปัจจุบันการประเมินคุณภาพโดยวัดผลจากการนับจำนวนนั้นไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ห้องสมุดได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและได้รับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้านโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด ดังนั้นการพิจารณาคุณภาพห้องสมุดจึงทำมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประเมินคุณภาพบริการควบคู่ไปด้วย และการประเมินจะทำทั้งกระบวนการในการให้บริการและผลของการบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน

การประเมินโดยการวัดผลลัพธ์ (Outcome measures) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุด เป็นสิ่งที่ห้องสมุดทุกแห่งให้ความสนใจ ดังนั้นจึงนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ การดำเนินการใด ๆ ของห้องสมุดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการ และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่ต้องการจากห้องสมุด และนั่นคือการค้นพบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ แนวคิดทางการตลาดในปัจจุบันจะมีจุดศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายความว่าห้องสมุดจะต้องวางพื้นฐานการออกแบบการให้บริการให้ยาวไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักไม่ใช่บนพื้นฐานของสิ่งที่มีอยู่

การนำแนวคิดทางการตลาดเข้ามามีใช้กับห้องสมุดก็เพื่อดึงดูดผู้ใช้ที่จะเข้ามาใหม่ และรักษารักขาผู้ใช้เดิมให้เข้ามาใช้บริการจากห้องสมุด โดยที่ห้องสมุดจะจัดเตรียมทรัพยากรและบริการของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ตามที่ได้ระบุไว้ และจากการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาเช่นนี้ ทำให้ห้องสมุดสามารถตรวจทานความต้องการของผู้ใช้ว่า การดำเนินการของห้องสมุดในทุกวันนี้ผู้ใช้มีความพึงพอใจหรือไม่ รวมถึงคาดหมายความต้องการของผู้ใช้และสานต่อความต้องการของผู้ใช้ (Library 2000: Investing in a Learning Nation. 1999: 86) จะเห็นได้ว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยการเปลี่ยนแปลงมาเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้น ผู้ใช้จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการบริการของห้องสมุด และแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้

การนำวิธีการทางการตลาดเข้ามาจะช่วยพัฒนาการทำงานของห้องสมุดให้ดีขึ้น นับแต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบรรณารักษ์ กล่าวคือ เปลี่ยนลักษณะของการให้บริการไปสู่ผู้ใช้ให้มากที่สุด ศึกษาและเข้าใจว่าหัวใจของการตลาด คือ การเข้าถึงผู้ใช้ ต้องศึกษาถึงความจำเป็น ความต้องการ

และศักยภาพของผู้ใช้ โดยทำการวิจัยตลาดแล้วนำมาสร้างสารสนเทศและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการของห้องสมุด (สุวรรณ อภัยวงศ์. 2543: 47)

พรวิฑู คุ้มคชาภรณ์ (2543: 7; อ้างอิงจาก Fleet; & Wallace. 1997: 376-380) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็น 4 ยุค ดังนี้

ยุคแรก วัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และให้บริการ

ยุคที่สอง วัดผลผลิต (Output measures) ได้แก่ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหานักสืบ จำนวนของบริการตอบคำถาม เป็นต้น

ยุคที่สาม วัดผลลัพธ์ (Outcome measures) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการของห้องสมุด

ยุคที่สี่ วัดถึงข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว (Defectiveness measures, Futility measures) เป็นการวัดถึงสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

วงการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเริ่มนำการประเมินมาใช้ในทศวรรษที่ 1970 ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้น ในขณะที่วงงบประมาณของประเทศเริ่มลดน้อยลง ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุดโดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงานกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ (พรวิฑู คุ้มคชาภรณ์. 2543: 7)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นประกอบด้วยแนวคิดของ คิง และ กริฟฟิทส์ (King; & Griffiths) แลงคาสเตอร์ และ แม็คคัทเชอน (Lancaster; & McCutcheon) แวน เฮ้าส์ (Van House) และออร์ (Orr) โดยในแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

คิง และ กริฟฟิทส์ (Pritchard. 1996: 581; citing King; & Griffiths. 1991. "Five Years' Research : New Pieces of the Information Puzzle." *Bulletin of the American Society for Information Science*. 17(2): 11-15) ได้สรุปงานวิจัยทางการประเมินเกี่ยวกับการวัดการบริการ ซึ่งโดยทั่วไปมีการวัด 4 แบบ ได้แก่

1. การวัดค่าใช้จ่ายนำเข้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากร การจัดสรรระหว่างสิ่งเหล่านี้ และคุณสมบัติ

2. การวัดผลผลิต ได้แก่ คุณภาพของการบริหารเวลาที่ใช้ การหามาได้ ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย

3. การวัดประสิทธิผล ได้แก่ จำนวนการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความรู้สึกของผู้ใช้ต่อความสำคัญของงานบริการ

4. การวัดขอบเขตการบริการ ได้แก่ ขนาดของประชาชนโดยรวมและทัศนคติ สัดส่วนของผู้ใช้และทัศนคติ

แลงคาสเตอร์ และแม็คคัทชน (อัชนา แสงกระจ่าง. 2535: 6; อ้างอิงจาก Lancaster; & McCutcheon. 1978. *Some Achievements and Limitations of Quantative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services*. pp. 12-13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของบริการไว้ว่า เป็นการวัดเพื่อตรวจสอบว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดีเพียงใด หรือเป็นการวัดระดับความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ประสิทธิภาพของบริการจึงสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้และสามารถวัดออกมาเป็นเชิงปริมาณได้หลายกรณี โดยแบ่งระดับของการประเมินออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation)

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นการประเมินในแง่ของการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยพิจารณาว่าสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นเกณฑ์ของการตัดสินใจ เช่น การศึกษาการเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดและมีความต้องการใช้เอกสาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ ๆ ควรจะเป็น เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้สามารถหาเอกสารที่ต้องการได้พบในระดับสูง สมมติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการสำรวจ ความเที่ยงตรงของการสำรวจประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัดหรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการสำรวจประเมินผลแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่คือ

1.1 วัดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ วัดวัตถุประสงค์ที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล คือ วัดวัตถุประสงค์ระยะสั้น (Objective) มากกว่าจะใช้เป้าหมาย (Goals) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ระยะยาว เพราะวัตถุประสงค์ระยะยาวส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่วัดไม่ได้

1.2 มาตรฐานห้องสมุดโดยทั่วไป ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลบริการห้องสมุดจะเป็นการประเมินเชิงปริมาณมากกว่าการประเมินเชิงคุณภาพ

2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost-effectiveness evaluation)

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน/การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ต้นทุน/การใช้ ต้นทุน/ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน/เวลาในการรอคอย เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น

- ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิผลของการดำเนินงานไว้คงเดิม

- ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

3. การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost-benefit evaluation)

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าเพื่อที่จะเลือกวิธีดำเนินงานวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นการคำนวณความคุ้มค่าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่าจึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึง ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่ามีดังนี้คือ

3.1 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา

3.2 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

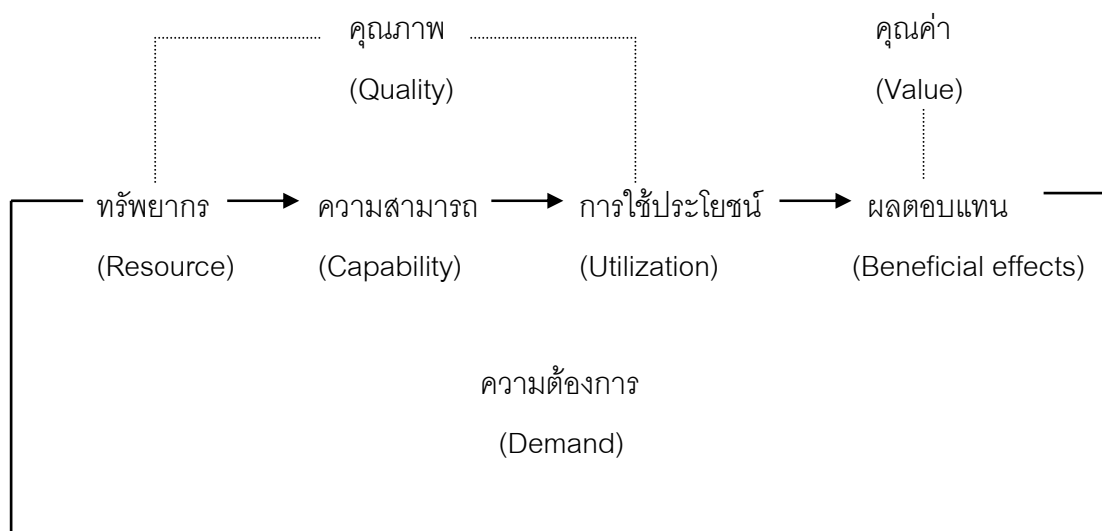
3.3 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า

3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

3.5 พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

ออร์ (อัชนา แสงกระจ่าง. 2535: 3-4; อ้างอิงจาก Orr. 1973. *Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Service : A General Framework for Considering Quantitative Measures.* p. 318.) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิผลการบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของคุณภาพมีเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (Capability) ในการตอบสนองความต้องการ (Need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่า (Value) เป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปร ได้แก่

1. ทรัพยากร (Resource)
 2. ความสามารถ (Capability)
 3. การใช้ประโยชน์ (Utilization)
 4. ผลตอบแทน (Beneficial effects)
- ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้ดังภาพประกอบ 2

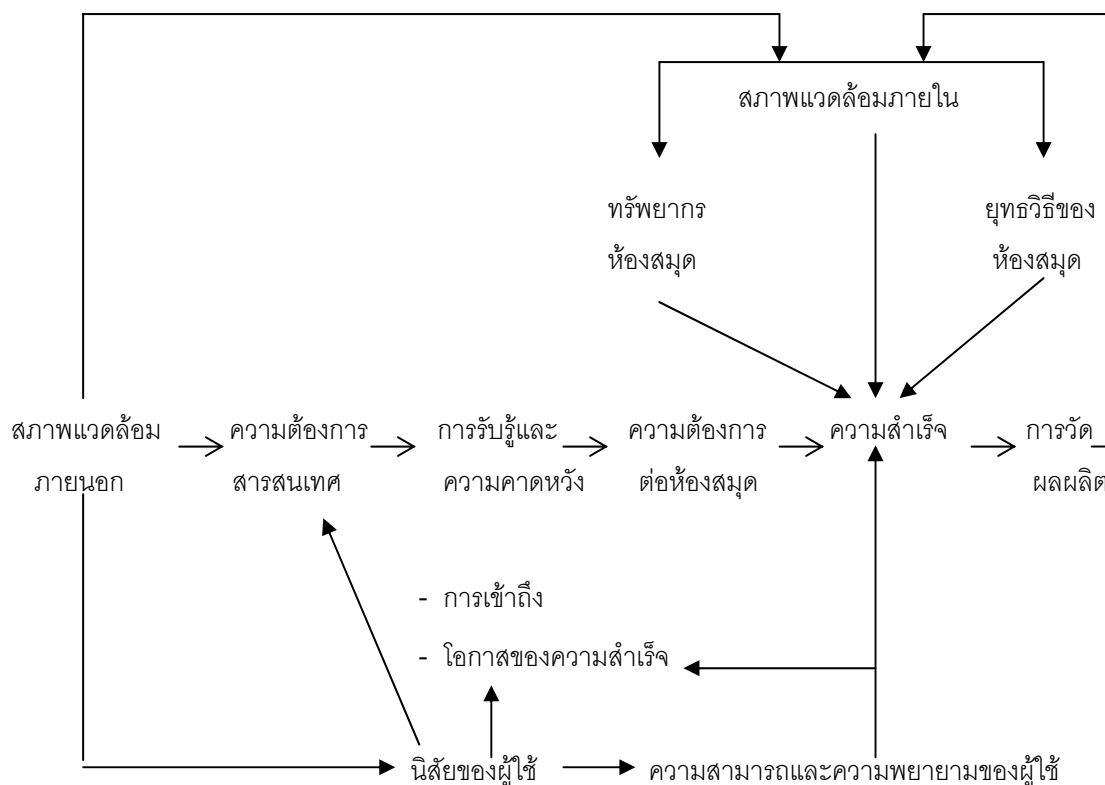


ภาพประกอบ 2 ตัวแบบการประเมินของออร์

ที่มา : อัชนา แสงกระจ่าง. 2535: 3-4; อ้างอิงจาก Orr. 1973. *Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Service : A General Framework for Considering Quantitative Measures.* p. 318.

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจะไปในทิศทางเดียวกัน การประเมินคุณภาพบริการเป็นการศึกษาตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ทรัพยากร ความสามารถ และการใช้ประโยชน์ ส่วนการประเมินคุณค่าของการบริการเป็นการศึกษาตัวแปร ผลตอบแทน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ห้องสมุด และบริการที่นั่งอ่าน เป็นต้น

สำหรับแวน เฮ้าส์ (อัชนา แสงกระจ่าง. 2535: 4-5; อ้างอิงจาก Van House. 1986. *Public Library Effectiveness : Theory, Measures, and Determinants*. p. 274) ได้เสนอแนวความคิดว่านิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้นไม่ว่าผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้คือแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ทรัพยากร และยุทธวิธีของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัดผลผลิต (Output measures) ผลผลิตที่เสนอให้มีการวัด ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม และความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้น ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับการวัดผลผลิตของแวน เฮ้าส์

ที่มา : อัชนา แสงกระจ่าง. 2535: 4-5; อ้างอิงจาก Van House. 1986. *Public Library*

Effectiveness: Theory, Measures, and Determinants. p. 274

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากแนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการประเมินคุณภาพบริการย่อมมีเกณฑ์สำหรับการวัดคุณภาพ อีแวน โบโค และ เฟอริกูสัน (พิมพ์ร่าไพ เปรมสมิทธิ์. 2535: 35-37; อ้างอิงจาก Evans; Borko; & Ferguson. 1976. *Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness.*) ได้รวบรวมเกณฑ์การพิจารณาที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การเข้าถึง (Accessibility) เป็นการศึกษาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยมีเกณฑ์พิจารณา คือ จำนวนบริการและระดับบริการแก่กลุ่มผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ สัดส่วนระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ สัดส่วนจำนวนทรัพยากรที่มีต่อจำนวนผู้ใช้

2. ค่าใช้จ่าย (Cost) การประเมินผลของห้องสมุดในเรื่องของค่าใช้จ่ายมีเกณฑ์ในการพิจารณา ประกอบด้วย จำนวนบุคลากร ทักษะและคุณสมบัติของบุคลากร ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย สัดส่วนของงบประมาณจัดซื้อต่อผู้ใช้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบไปด้วยเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่มี จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรที่ได้รับบริการไว้ในบัญชีตรวจสอบ (Checklist) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร (เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงาน) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร เปรียบเทียบกับประเภทผู้ใช้ คุณค่าของทรัพยากรตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ สัดส่วนของจำนวนเอกสารที่ใช้ต่อจำนวนที่มีผู้ต้องการใช้

4. ระยะเวลาตอบสนอง (Response time) เป็นการศึกษาในเรื่องของระยะเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด พิจารณาจากความรวดเร็วของการให้บริการ สัดส่วนของจำนวนบริการที่ให้ต่อระยะเวลาตอบสนองโดยเฉลี่ยของบริการ สัดส่วนของระยะเวลาตอบสนองในการหาเอกสารให้ต่อเวลาทั้งหมดที่เอกสารนั้นยังคงมีคุณค่า

5. สัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อผลตอบแทน (Cost/benefit ratio) เป็นการศึกษาในเรื่องอัตราของบริการที่ให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ สัดส่วนของค่าใช้จ่ายของวัสดุสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า/หรือคุณประโยชน์ของรายการนั้น ๆ สัดส่วนของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องการตอบสนอง

6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการให้บริการทั้งหมด สัดส่วนของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจจะเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ สัดส่วนของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด สัดส่วนของการให้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่มีให้ จำนวนร้อยละของการใช้วัสดุสารสนเทศตามประเภทของบริการและประเภทของผู้ใช้ สัดส่วนของเอกสารที่ให้ยืมแก่ผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ

แวนแฮาส์ เวียล และ แม็คคลูร์ (พิมพีราไพ เปรมสมิทธิ์. 2535: 37-38; อ้างอิงจาก Van House; Weil; & McClure. 1987. *Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach.*) ได้จัดประเด็นของเรื่องที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เรื่องทั่วไป คือ การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป
2. การมีวัสดุสารสนเทศให้ผู้ใช้และการใช้
 - 2.1 การจ่าย - รับ
 - 2.2 การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด

- 2.3 การใช้ทรัพยากรทั้งหมด
- 2.4 การมีทรัพยากรให้ใช้
- 2.5 ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด
 - 3.1 การเข้าใช้
 - 3.2 การใช้จากระยะไกล (Remote use)
 - 3.3 การใช้ทั้งหมด
 - 3.4 อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
 - 3.5 การใช้จุดให้บริการ
 - 3.6 การใช้อาคาร
4. บริการสารสนเทศ
 - 4.1 การให้บริการเอกสารสนเทศ
 - 4.2 การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
 - 4.3 การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการนั้นสามารถแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในที่นี้จะกล่าวถึงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทั่วไปโดยแบ่งตามวิธีรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งวิธีการประเมินได้ดังนี้ (เกรวี่ จันทรตะมา. 2549: 17-18)

1. การสำรวจ วิธีการประเมินคุณภาพด้วยการสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรมาเป็นตัวแทนของบุคคลส่วนใหญ่ แล้วนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้สร้างหรือกำหนดไว้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้อาจเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มาตรฐานต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้หรือเวลาในการขอรับบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยคาดการณ์ว่าผู้ใช้นั้นมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการสำรวจของห้องสมุด วิธีเชิงสำรวจส่วนใหญ่เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลประโยชน์ ผลกระทบของการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุด

เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน (สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2545: 108-116; Bawden. 1990: 22; Hernon; & Altman. 1998: 102)

2. การทดสอบ มีความหมายคล้าย ๆ กับการวัดผล การทดสอบส่วนใหญ่ใช้ในการวิจัย ประเมินผลความรู้ ความสามารถ หรือเจตคติขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การทดสอบมักใช้กับการวิจัยที่เกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ การฝึกอบรม และการให้การศึกษาผู้ใช้ การทดสอบจะให้ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความคิดเห็น และเจตคติ หรือการทดสอบบุคลิกภาพ เป็นต้น การทดสอบเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความรัดกุม ชัดเจน เพราะผู้วิจัยสามารถดำเนินการหรือควบคุม ในการทดสอบผู้วิจัยจะต้องเสนอคำถาม ปัญหา หรืองาน ให้ผู้ตอบทำเพื่อหาคำตอบหรือการปฏิบัติงาน แล้วจึงนำคำตอบไปวัดหรือประเมินต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบทดสอบ ลักษณะของแบบทดสอบจะเป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับ เรื่องที่ต้องการวัด แต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก อาจมีคำตอบแบบมีหลายตัวเลือกหรือคำตอบ แบบเลือกถูก หรือ ผิด

3. การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับ กลุ่มผู้ใช้งานบางส่วนซึ่งจะเป็นตัวแทนที่ทำให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดในการพิจารณาถึง ผลผลิต บริการ หรือแม้แต่ประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะได้ทำความเข้าใจในความ คาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด หรือการวางแผนการให้บริการและการให้ผู้ใช้กลับเข้ามาใช้บริการของ ห้องสมุดอีก ข้อดีของการสัมภาษณ์ คือ ผู้วิจัยสามารถสื่อสารกับผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดี สามารถ ชักถามและอธิบายเพิ่มเติมได้ สามารถสังเกตปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมของคู่สนทนาได้ ซึ่งสามารถ นำมาใช้ประกอบการประเมินผล การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่าการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัย สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มี โครงสร้าง หรือแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง

4. การสังเกต คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลง ของสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลวิธี หนึ่งของการวิจัยพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ พฤติกรรมกาปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือ เจ้าหน้าที่ การสังเกตอาจใช้ร่วมกับวิธีการประเมินวิธีอื่น เช่น การสำรวจหรือการทดลอง เพื่อจะได้ ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ผลจากการสังเกตผู้วิจัยสามารถนำมาประเมินผลได้ เช่น ผู้ใช้นิยม ใช้โอแพค (OPAC) ก่อนไปหาหนังสือหรือไม่ ผู้วิจัยก็จะทำการสังเกตผู้ใช้ และนำผลจากการสังเกตไป ประเมินต่อไป ข้อดีของการใช้วิธีการสังเกตคือ ทำให้ได้ข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ และช่วยให้ ได้ข้อมูลบางชนิดที่ผู้ถูกสังเกตไม่เต็มใจบอกเล่าเป็นคำพูดเนื่องจากความกลัว หรือความไม่เข้าใจ

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการสังเกต คือ แบบบันทึกการสังเกต เป็นเครื่องมือประกอบการ สังเกตให้ผู้สังเกตบันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการสังเกต

5. การทดลอง การวิจัยประเมินผลเชิงทดลองในที่นี้ไม่เหมือนกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ การวิจัยวิธีนี้ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่ใช้กับการออกแบบและพัฒนาระบบที่ใช้ในการดำเนินงานหรือบริการของห้องสมุด เช่น การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น ประเด็นการวิจัยส่วนใหญ่เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือสิ่งที่พัฒนา กลุ่มผู้ประเมินอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ หรือผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการทดลองสามารถใช้แบบสังเกตเช่นเดียวกับวิธีการสังเกตได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตัวแบบประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ปัจจุบันห้องสมุดได้พยายามหาตัวแบบมาประเมินคุณภาพบริการ เพื่อช่วยให้ห้องสมุดสามารถปรับปรุงบริการให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ตัวแบบประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจเป็นตัวแบบที่ห้องสมุดหลายแห่งได้นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดตน ซึ่งขอแนะนำตัวแบบประเมินคุณภาพบริการมากแล้ว 2 ตัวแบบ คือ

1. SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ แนวคิดของ SERVQUAL เป็นแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ที่พิจารณาจากภาพทัศน์ของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งพิจารณาจากการรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ (Perceived quality) ได้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ พาราสุรามาน, เบอริรี และ ซีทราหมัล (Parasuraman; Berry; & Zeithaml) ซึ่งเครื่องมือนี้ได้พัฒนามาจากแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (The Gap Model of Service Quality) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ (วีระวัฒน์ ปันนิตมัย. 2540: 263; พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. 2543: 12-13; เกรลี จันทรติยะมา. 2549: 11-13; นાયิกา เดิดขุนทด. 2549: 72-73)

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หรือช่องว่างของข้อมูลตลาด คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการในเรื่องของความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแต่ไม่ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 การวิจัยตลาดที่ได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้านั้นไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้มานั้นกลับไปยังผู้บริหารได้เนื่องจากสายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้บริหารออกเป็นหลายฝ่าย

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หรือช่องว่างของมาตรฐานที่กำหนด เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของผู้บริหาร

2.2 การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของลูกค้า

2.3 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

2.4 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หรือช่องว่างของการให้บริการ เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการและการให้บริการจริงแก่ลูกค้า โดยช่องว่างนี้จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 การทำงานเป็นทีม

3.2 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.3 ขาดทักษะการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี

3.4 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

3.5 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาในการให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หรือช่องว่างของการสื่อสาร เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

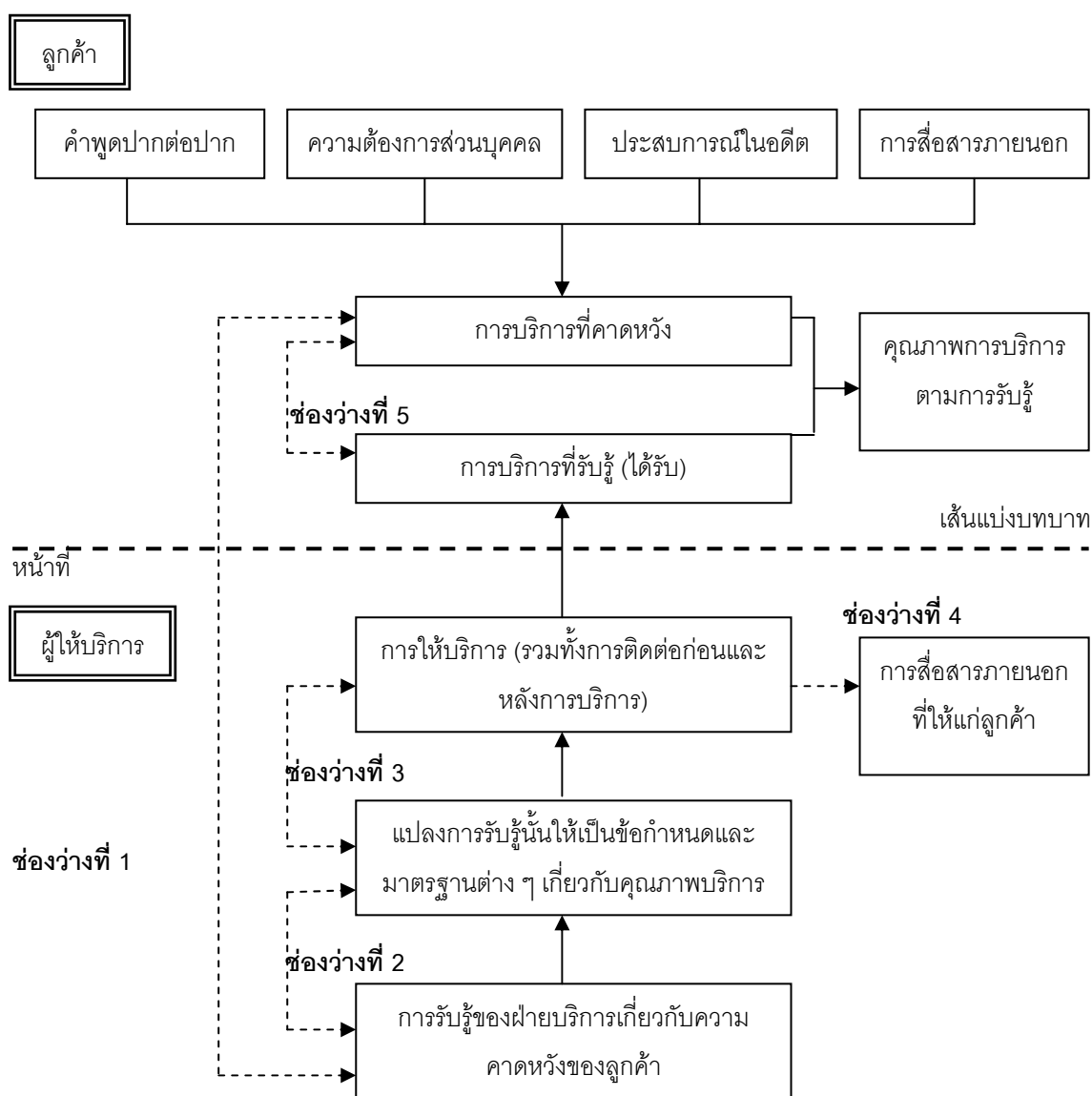
4.1 การสื่อสารในแนวนอน

4.2 การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.3 การให้คำสัญญาแก่ลูกค้าเกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หรือช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้มาจากช่องว่างทั้ง 4 ข้างต้น

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคิดว่าได้รับ (Expected service-Perceived service gap : E-P) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 หรืออีกนัยหนึ่งขึ้นกับธรรมชาติของช่องว่าง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองคุณภาพบริการ

ที่มา : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2540: 264; อ้างอิงจาก Parasuraman; Berry; & Zeithaml. 1991: 335.

ในการสร้างเครื่องมือ SERVQUAL ครั้งแรกนี้ ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้ คือ (พรวิฑู ใควัฒาภรณ์. 2543: 15-16; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985: 47-48; Zeithaml; Parasuraman; & Berry. 1990)

1. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ฯลฯ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่ได้รับปากไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง แม่นยำ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้ หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) คือ ทักษะและความรู้ในการให้บริการ
5. ความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) คือ คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้
7. ความปลอดภัย (Security) คือ ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ความสะดวกที่จะนำมาให้บริการ
9. การสื่อสาร (Communication) คือ การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) คือ ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์สื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการและความเข้าใจลูกค้า เข้าด้วยกัน)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาคูณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลของนิเทคกี และเฮอร์นอน (Nitecki; & Hernon. 2000: 266-267) พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่า ไม่มีคำถามข้อใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง / ความลึก / และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุด บางคนให้ข้อสังเกตว่าไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลาย ๆ ข้อของแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้ได้ แม้ว่าจะมีข้อจำกัดหลายประการ แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่จะใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ และคุณลักษณะเด่นของ SERVQUAL ที่ใช้คะแนนของช่องว่างระหว่างความคาดหวังซึ่งเป็นอุดมคติ กับการให้บริการตามความเป็นจริงนี้ นับว่าเป็นมาตรวัดที่มีความหมายยิ่งต่อคุณภาพบริการที่จัดให้กับผู้ใช้

นอกจากนี้จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University :TAMU Library) โดยใช้ SERVQUAL ใน ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999 พบว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด 3 ด้านที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ (น่ายิกา เดิตซุนท. 2549: 78)

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) เน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ เป็นที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ
3. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of library service) เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงเจตคติด้านบริการของห้องสมุดในเรื่องการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries : ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพบริการด้านการจัดส่งเอกสารให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ของตน ข้อริเริ่มนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากห้องสมุดสมาชิกและส่วนงานบริการต่าง ๆ (น่ายิกา เดิตซุนท. 2549: 78; อ้างอิงจาก Cook; Heath; & Thompson. 2001: 148-149)

จากข้อริเริ่มดังกล่าว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้เสนอประสบการณ์ที่ได้ทดลองใช้ SERVQUAL รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน ต่อสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และยังได้นำเสนอโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถรองรับการทดลองโดย

ผ่านทางเว็บ เมื่อข้อเสนอได้รับการเห็นชอบ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอ แอนด์เอ็ม จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดขึ้นใหม่ และให้ชื่อว่า LibQUAL^{+TM}

2. LibQUAL^{+TM}

การพัฒนา LibQUAL^{+TM} ในระยะแรกเริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถสรุปพัฒนาการของ LibQUAL^{+TM} ได้ดังนี้ (นายิกา เดิดขุนทด. 2549: 78-84; สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547.)

2.1 เริ่มต้นการสำรวจ ค.ศ. 1999-2000

โครงการพัฒนา LibQUAL^{+TM} เริ่มต้นในเดือนตุลาคม ค.ศ. 1999 เพื่อกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL^{+TM} โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และได้คัดเลือกห้องสมุดสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง เพื่อร่วมประชุมวางแผนในเดือนมกราคม ค.ศ. 2000 การวางโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือใหม่นี้ได้เสร็จสิ้นในช่วงฤดูหนาว จากนั้นจึงได้ออกแบบสำรวจ และรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน ค.ศ. 2000 ซึ่งเป็นช่วงฤดูใบไม้ผลิ

การสำรวจครั้งแรกใช้ข้อคำถาม จำนวน 41 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL 22 ข้อ รวมกับคำถามที่สร้างเพิ่มขึ้นมาใหม่อีก 19 ข้อ ที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย 9 แห่ง จำนวน 68 คน และได้ออกแบบสำรวจไว้บนเว็บเพจ ผู้ตอบแบบสำรวจในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เข้าร่วมโครงการจะใช้วิธีการส่งกลุ่มตัวอย่างจาก E-mail ของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสำรวจครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4,407 คน

โครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL^{+TM} ปี ค.ศ. 2000 มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย คือ

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมปัจจัยของ SERVQUAL 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นปัจจัยที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดเช่นเดียวกับปัจจัยของ SERVQUAL
- 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นปัจจัยที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL

4) บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน

5) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to information) เป็นปัจจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive collection)

2.2 การสำรวจ ค.ศ. 2001

เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ได้รับทุนสนับสนุนจาก U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) ในการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL^{+TM} ผลของการสำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยที่ปรับปรุงใหม่ 5 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service)
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place)
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 4) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self reliance)
- 5) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information)

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงฤดูใบไม้ผลิและเสร็จสิ้นในต้นเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 2001 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย โครงการได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ และนำเสนอต่อที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในช่วงเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2001 และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหารโครงการนี้ โดยตั้งเป็นทีม LibQUAL^{+TM} ขึ้น

2.3 การสำรวจ ค.ศ. 2002

ภายหลังการประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในช่วงฤดูร้อน ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจของโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าร่วมด้วย คือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก

40 แห่ง จากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Association of Academic Health Sciences Libraries : AAHSL)

จากผลของการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลใน ค.ศ. 2001 ทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ค.ศ. 2002 กล่าวคือ มีข้อทดสอบ 25 ข้อ และปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย

1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ

3) การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่การเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นสากลทั้งในรูปทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ

4) การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียงพอในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

การสำรวจเริ่มในช่วงต้นเดือนมีนาคมและสิ้นสุดตอนปลายเดือนพฤษภาคม โดยใช้วิธีการผ่านเว็บเช่นเดิม มีการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการสุ่มเพื่อเชิญชวนผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นี้จะโยงไปยัง URL ของแบบสำรวจ มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 78,863 คน จากห้องสมุด 164 แห่ง

2.4 การสำรวจ ค.ศ. 2003

การสำรวจในครั้งนี้ยังคงดำเนินการเช่นเดียวกับกำหนดการเดิมของปีที่ผ่านมาโดยได้จัดทำ LibQUAL⁺™ เป็นฉบับภาษาอังกฤษอเมริกัน ฉบับภาษาอังกฤษ และฉบับภาษาฝรั่งเศส และปรับปรุงแบบทดสอบเหลือ 22 ข้อ มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย ประกอบด้วย

1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านการให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย

3) การควบคุมสารสนเทศ (Information control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผลการสำรวจได้นำเสนอเป็นทางการในปี ค.ศ. 2004 มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 128,958 คน จากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์

ลักษณะแบบสำรวจ LibQUAL^{+TM} 2003 เป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับในแต่ละข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

- 1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้
- 2) ระดับบริการที่ต้องการ (Desired service level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ
- 3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived service level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสำรวจกำหนดไว้ให้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ตอบ (No Answer) ก็สามารถเลือกตอบในช่องนี้ได้

ตาราง 1 ตัวอย่างรูปแบบแบบสำรวจ LibQUAL^{+TM}

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่ ต้องการ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บุคลากรห้องสมุดมี ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้ใช้	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	
2. พื้นที่ให้บริการภายใน ห้องสมุดส่งเสริมในด้าน การศึกษาค้นคว้า	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	1	2 3 4 5 6 7 8 9	

2.5 LibQUAL⁺™ ปี ค.ศ. 2006

LibQUAL⁺™ ยังคงพัฒนาต่อไปไม่หยุดนิ่ง ดังจะเห็นได้จากการสำรวจในปี ค.ศ. 2006 โครงการ LibQUAL⁺™ ได้ปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับปีที่ผ่านมา ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

2.5.1 ส่วนที่ 1 เป็นหน้าหลักของแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก 22 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย คือ การควบคุมสารสนเทศ (Information control) มีข้อคำถาม 8 ข้อ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง และห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถเพิ่มข้อคำถามพิเศษเฉพาะสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งตามต้องการ ได้อีก 5 ข้อ รวมแล้วไม่เกิน 27 ข้อ

2.5.2 ส่วนที่ 2 เป็นส่วนประกอบของแบบสำรวจ ซึ่งเป็นส่วนที่ขอจากผู้ตอบแบบสำรวจ และได้ทำการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของ LibQUAL⁺™ รวมถึงมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ดูแลเว็บสำรวจของห้องสมุด

LibQUAL⁺™ มีการปรับปรุงพัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปีนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึงปี ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่น ๆ ในยุโรป

การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัย หรือการวิเคราะห์ตัวประกอบ เป็นเทคนิคที่จับกลุ่มหรือรวมกลุ่มตัวแปรหรือเกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มหรือปัจจัย (Factor) เดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก โดยความสัมพันธ์นั้นอาจจะเป็นในทิศทางบวก (ไปในทิศทางเดียวกัน) หรือทิศทางลบ (ไปในทิศทางตรงกันข้าม) ก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละปัจจัยกันจะไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ปัจจัย

1. เพื่อลดจำนวนตัวแปรหลายตัวให้เหลือเป็นปัจจัย หรือ Factor โดยที่ปัจจัยจะน้อยกว่าจำนวนตัวแปร โดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในปัจจัยเดียวกัน

2. เพื่อต้องการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับโครงสร้างของปัจจัยว่าปัจจัยแต่ละตัวประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง และตัวแปรแต่ละตัวควรมีน้ำหนักหรืออัตราความสัมพันธ์กับตัวประกอบมากน้อยเพียงใด ตรงกับที่คาดคะเนไว้หรือไม่

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ปัจจัย

1. ลดจำนวนตัวแปร โดยการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวให้อยู่ในปัจจัยเดียวกัน ปัจจัยที่ได้ถือเป็นตัวแปรใหม่ ที่สามารถหาค่าของข้อมูลปัจจัยที่สร้างขึ้นได้ เรียกว่า Factor score จึงสามารถนำปัจจัยดังกล่าวไปเป็นตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป เช่น การวิเคราะห์ความถดถอย และสหสัมพันธ์ (Regression and correlation analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การทดสอบสมมติฐาน t-test, z-test และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant analysis)
2. ใช้ในการแก้ปัญหาอันเนื่องมาจากการที่ตัวแปรอิสระของเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยมีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) วิธีการอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา คือ การรวมตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ไว้ด้วยกัน โดยการสร้างเป็นตัวแปรใหม่หรือเรียกว่าปัจจัย โดยใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัย แล้วนำปัจจัยดังกล่าวไปเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ความถดถอยต่อไป
3. ทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิควิเคราะห์ปัจจัยจะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรทีละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมากไว้ในปัจจัยเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันได้
4. ทำให้สามารถอธิบายความหมายของแต่ละปัจจัยได้ ตามความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัยนั้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนได้

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัจจัย

ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัย มี 4 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. การสร้างเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่ (Correlation matrix) เป็นขั้นตอนแรกของการวิเคราะห์ปัจจัยที่จะดำเนินการหาความสัมพันธ์ในรูปแบบเส้นตรงโดยวิธีของ Pearson correlation ระหว่างตัวแปรทุกคู่ที่ต้องการนำมาจัดกลุ่ม ซึ่งจะอยู่ในรูปของ Correlation matrix การหาความสัมพันธ์จะมีประโยชน์ในการนำตัวแปรไปใช้ในการจัดกลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย โดยมีการพิจารณาดังนี้
 - 1.1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคู่ใดมีค่าใกล้ +1 หรือ -1 แสดงว่าตัวแปรคู่นั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ควรอยู่ในปัจจัยเดียวกัน

1.2 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคู่ใดมีค่าใกล้เคียงศูนย์แสดงว่าตัวแปรคู่นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันหรือสัมพันธ์กันน้อยมาก ควรอยู่กับคนละปัจจัย

1.3 ถ้ามีตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น หรือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือน้อยมาก ควรตัดตัวแปรนั้นออกจากการวิเคราะห์

2. การสกัดปัจจัย (Factor extraction)

วัตถุประสงค์ของการสกัดปัจจัย คือ การหาจำนวนปัจจัยที่สามารถใช้แทนตัวแปรทั้งหมด ทุกตัวได้ วิธีการสกัดปัจจัยมี 2 วิธีใหญ่ ๆ คือ

2.1 วิธีปัจจัยหลัก (Principle component analysis) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า PCA เป็นเทคนิคที่มีวัตถุประสงค์ที่จะนำรายละเอียดของตัวแปรที่มีจำนวนตัวแปรมาก ๆ มาไว้ในปัจจัยที่มีเพียงไม่กี่ปัจจัย เป็นวิธีที่นิยมกันมากที่สุด โดยจะพิจารณาจากรายละเอียดทั้งหมดจากแต่ละตัวแปร ในการวิเคราะห์ PCA จะสร้าง Linear combination ของตัวแปร โดยที่

2.1.1 ปัจจัยที่ 1 จะเป็น Linear combination แรก และมีรายละเอียดจากตัวแปรมากที่สุด หรือกล่าวได้ว่ามีค่าแปรปรวนสูงสุด

2.1.2 ปัจจัยที่ 2 ก็เป็น Linear combination ของตัวแปรเช่นกัน และสามารถนำรายละเอียดที่เหลืออยู่มากที่สุดจากตัวแปร โดยที่ปัจจัยที่ 2 จะต้องตั้งฉาก (Orthogonal) กับปัจจัยแรก หรือกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ 2 ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ 1 ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาการเกิด Multicollinearity

2.1.3 ในทำนองเดียวกัน การสร้างปัจจัยที่ 3, 4, ... ก็ใช้หลักเกณฑ์ดังที่กล่าวข้างต้น

2.2 วิธีวิเคราะห์ปัจจัยร่วม (Common factor analysis) หรือ CFA เป็นเทคนิคที่มีวัตถุประสงค์เหมือนวิธีแรก คือ จะสร้างปัจจัยเพื่อลดจำนวนตัวแปร แต่หลักเกณฑ์ของวิธีนี้จะพยายามทำให้ค่าแปรปรวนเฉพาะส่วนของปัจจัยร่วมมากที่สุด วิธีนี้สามารถแบ่งได้เป็น 5 วิธีดังนี้

2.2.1 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ปรับน้ำหนัก (Unweighted least square) เป็นวิธีการสกัดปัจจัยโดยจะกำหนดจำนวนไว้ตายตัว และพยายามหาเมตริกซ์แบบแผนของปัจจัย (Factor pattern matrix) ที่ทำให้ผลรวมของความแตกต่างกำลังสองระหว่างเมตริกซ์ที่คำนวณได้ หรือเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นใหม่และเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เดิมระหว่างตัวแปรมีค่าน้อยที่สุด

2.2.2 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดทั่วไป (Generalized least square : ULS) เป็นวิธีการที่ใช้หลักเกณฑ์อย่างเดียวกันกับวิธีอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากวิธีวิเคราะห์ปัจจัยหลัก เพียงแต่มีการถ่วงน้ำหนักความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงปริมาตรกลับกับความเด่นเฉพาะ (Uniqueness) ของตัวแปรนั้น โดยให้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความเด่นเฉพาะมาก มีน้ำหนักน้อยกว่าค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความเด่นเฉพาะต่ำ ซึ่งความเด่นเฉพาะของตัวแปร คือ อัตราความไม่สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว สามารถวัดได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial correlation coefficient)

2.2.3 วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum likelihood method : ML) เป็นวิธีการที่ใช้หาค่าโดยการประมาณที่สามารถจะหาค่าเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ใกล้เคียงกับเมตริกซ์ที่ได้จากการสังเกต โดยสมมติว่าข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลตัวอย่างที่มีการกระจายปกติหลายตัวแปร (Multivariate normal distribution) และโดยการปรับน้ำหนักค่าความสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติกลับ กับความเด่นเฉพาะของตัวแปร ซึ่งจะทำให้การคำนวณซ้ำหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะได้เมตริกซ์ที่ใกล้เคียงกับเมตริกซ์ที่ได้จากการสังเกต

2.2.4 วิธีอัลฟา (Alpha method) เป็นการให้หลักการเดียวกับวิธีการสกัดปัจจัยแบบอื่น ๆ คือ มีการตั้งข้อสมมติฐานไว้ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ปัจจัยร่วมและปัจจัยเฉพาะ แต่ที่แตกต่างจากวิธีอื่น ๆ คือ แทนที่จะถือว่าจำนวนกรณีที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นจำนวนตัวอย่าง กลับถือว่าจำนวนตัวแปรนั้นเป็นตัวอย่างของคุณสมบัติของประชากร (Population parameters) วัตถุประสงค์ของวิธีการสกัดปัจจัยโดยอาศัยค่าอัลฟา คือ หาปัจจัยที่เป็นตัวแทนของคุณสมบัติของประชากร หรือมีอัตราการใช้ได้ทั่วไปสูงสุด (Maximum generalizability) อัตราการใช้ได้ทั่วไปที่วัดได้โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ คือ คูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson reliability coefficient) หรือค่าอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) วิธีการแยกปัจจัยดังกล่าวนี้ สมมติว่าตัวแปรนั้นได้มาจากข้อมูลของประชากรทั้งหมด แต่ตัวแปรนั้นเป็นตัวอย่างของตัวแปรทั้งหมด

2.2.5 วิธีเงา (Image method) เป็นวิธีการแยกปัจจัยอีกวิธีหนึ่งซึ่งสมมติว่าตัวแปรแต่ละตัวแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกิดจากปัจจัยร่วมและส่วนที่เกิดจากปัจจัยเฉพาะ สัดส่วนที่แน่นอนของทั้งสองส่วนนี้ คำนวณได้จากการประมาณโดยอาศัยเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทฤษฎีเงา (Image theory) ซึ่งกัทแมน (Guttman) เป็นผู้พัฒนา ส่วนที่เป็นส่วนร่วมของตัวแปรคาดประมาณได้จากความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรตัวนั้นกับตัวแปรที่เหลือทั้งหมด เป็นส่วนที่เรียกว่าเงาของตัวแปรนั้น ส่วนเฉพาะของตัวแปรก็คือ ส่วนที่ไม่สามารถคาดประมาณได้จากความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรอื่น เรียกส่วนนี้ว่า ด้านเงา (Anti-image)

ในขั้นตอนนี้จะสามารถประมาณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ได้ แล้วใช้น้ำหนักปัจจัยในการพิจารณาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ควรจะอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ในแต่ละปัจจัยให้พิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปร ถ้าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรใดมีค่ามาก (เข้าสู่ +1 หรือ -1) ควรจัดตัว

แปรนั้นอยู่ในปัจจัยดังกล่าว แต่ถ้าน้ำหนักปัจจัยมีค่ากลาง ๆ ทำให้ไม่แน่ใจว่าควรจัดอยู่ในปัจจัยใด ก็ควรจะทำการหมุนแกน

3. การหมุนแกนปัจจัย (Factor rotation) วัตถุประสงค์ของการหมุนแกนปัจจัย คือ เพื่อให้ค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรมีค่ามากขึ้นหรือลดลง จนกระทั่งทำให้ทราบว่าตัวแปรนั้นควรอยู่ในปัจจัยใด หรือไม่ควรอยู่ในปัจจัยใด วิธีการหมุนแกนปัจจัย มี 2 วิธีใหญ่ ดังนี้

3.1 Orthogonal rotation เป็นการหมุนแกนปัจจัยไปแล้วยังคงทำให้ปัจจัยตั้งฉากกัน หรือเป็นอิสระกัน แต่ทำให้ค่าน้ำหนักปัจจัยเพิ่มขึ้นหรือลดลง จำแนกได้ 3 วิธีย่อย ดังนี้

3.1.1 แบบควอดติแมกซ์ (Quartimax) วัตถุประสงค์ คือ การลดความซ้ำซ้อนเชิงปัจจัยของตัวแปรให้น้อยลงที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.1.2 แบบวาริแมกซ์ (Varimax) วิธีการนี้พยายามที่จะลดจำนวนตัวแปรที่มีน้ำหนักปัจจัยมากในแต่ละปัจจัยให้เหลือน้อยที่สุดที่จะทำได้ เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด

3.1.3 แบบอีควาแมกซ์ (Equamax) เป็นการผสมผสานระหว่างควอดติแมกซ์และแบบวาริแมกซ์ที่ต้องการแปลความหมายทั้งปัจจัยและตัวแปร โดยการลดจำนวนทั้งจำนวนตัวแปรในแต่ละปัจจัยและลดจำนวนปัจจัยที่ใช้อธิบายความหมายของตัวแปร

3.2 Oblique rotation เป็นการหมุนแกนปัจจัยไปในลักษณะที่ปัจจัยไม่ตั้งฉากกัน หรือปัจจัยไม่เป็นอิสระกันนั่นเอง

4. การให้ความหมายแก่ปัจจัย (Factor meaning) เป็นขั้นตอนที่จะต้องกำหนดชื่อหรือให้ความหมายแก่ปัจจัยหรือตัวแปรที่ได้ โดยพิจารณาว่าในปัจจัยนั้น ๆ ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้างที่เป็นสมาชิกอยู่ แต่เนื่องจากในปัจจัยหนึ่ง ๆ ประกอบไปด้วยตัวแปรทุกตัวซึ่งเป็นสมาชิกโดยมีน้ำหนักของการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ดังนั้นก่อนจะให้ความหมายแก่ปัจจัยใด ๆ ควรจะต้องพิจารณาเลือกตัวแปรที่น่าจะเป็นสมาชิกของปัจจัยนั้น ๆ มากที่สุด หลังจากนั้นจึงให้ความหมายแก่ปัจจัยที่ได้แต่ละปัจจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์/เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย และการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1. การพัฒนาเกณฑ์/เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

แกรนท์ (Grant. 1982: 575A) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อเกณฑ์และกระบวนการประเมินของห้องสมุดสมาคมมิเดิลสเตท (Middle

States Association Library) แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจำนวน 206 แห่ง ในท้องที่ที่สมาคมมิสเดิลสแตทได้รับมอบหมาย เป็นแบบสอบถามการให้คะแนนประเมินค่าคะแนนเกณฑ์ประเมินของห้องสมุด 20 เกณฑ์ กระบวนการประเมินห้องสมุด 7 กระบวนการ ซึ่งการให้คะแนนประเมินค่าที่มีความถี่ 6 ครั้ง ในแต่ละเกณฑ์หรือกระบวนการ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และกระบวนการ และผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ได้ ถ้าเห็นว่าเกณฑ์และกระบวนการนั้นควรเปลี่ยนแปลงในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริหารห้องสมุด 94 คน เห็นว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการให้คะแนนประเมินค่าเกณฑ์ประเมินห้องสมุดจำนวน 19 เกณฑ์ ใน 20 เกณฑ์ และในการให้คะแนนประเมินค่ากระบวนการประเมินห้องสมุด 7 กระบวนการ นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเกณฑ์และกระบวนการประเมิน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารไม่พอใจในเกณฑ์และกระบวนการของห้องสมุดสมาคมมิสเดิลสแตท

นิเทคกี (Nitecki. 1996: 2918-A) ศึกษาการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยนำเครื่องมือ SERVQUAL ที่มีพื้นฐานมาจากแบบจำลองช่องว่างของบริการ (Gaps model of service) นำมาวัดคุณภาพบริการจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในบริการของห้องสมุดใน 3 บริการ คือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการอ้างอิง และบริการหนังสือสำรอง ปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพบริการของห้องสมุดคือ

- 1) ระดับความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง
- 2) ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับ และตัวแปร 4 ตัวที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา ความพึงพอใจในการแก้ปัญหา คุณค่าของข้อมูล และความเต็มใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการ
- 3) ระดับความแตกต่างของบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่พัฒนามาจากเครื่องมือ SERVQUAL โดยแบบสอบถามนี้ได้ส่งไปยังผู้ที่เคยใช้บริการหนึ่งในสามบริการข้างต้นทางไปรษณีย์ จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 564 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 351 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ใช้วัดบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์กับข้อคำถามทั้ง 22 ข้อของเครื่องมือ SERVQUAL มากกว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้านซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อใช้บริการอื่น ๆ

แลนด์รัม (Landrum. 1999: Abstract) วิเคราะห์เครื่องมือวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดและความสำเร็จของห้องสมุด จากการปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL ที่ออกแบบเพื่อวัดความสำเร็จของศูนย์สารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยจะได้นำไปเป็นเครื่องมือวัด

ความสำเร็จของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ และแสดงความสัมพันธ์ถึงเครื่องมือ SERVQUAL โดยที่ตัวแบบความสำเร็จของห้องสมุดถูกพัฒนาขึ้นจากการสำรวจคุณภาพบริการของห้องสมุดที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความสำเร็จของห้องสมุดจากผู้ไปปลายทางจำนวน 385 คน จากห้องสมุดวิศวกรรมทางการทหาร ประเทศอังกฤษ (U.S. Army Corps of Engineers Libraries) 2 แห่ง โดยการสำรวจผ่านไปรษณีย์ที่นำเครื่องมือ SERVQUAL ไปใช้สำรวจ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของห้องสมุด และความสำเร็จของห้องสมุดนั้นวัดได้โดยการรวมกันระหว่างเครื่องมือ SERVQUAL กับเครื่องมือวัดความสำเร็จของห้องสมุด รวมถึงพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดและความสำเร็จของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาตัวแบบวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดและความสำเร็จของห้องสมุดใหม่

1.2 งานวิจัยในประเทศ

จารุณี สุปิ่นเจริญ (2546: บทคัดย่อ) พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจและดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนคือ 1) รวบรวมและสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดจากเอกสารและระบบที่มีอยู่ 2) นำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ได้มาแจกแจงในรูปของตาราง โดยจัดกลุ่มและองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม 3) ปรับปรุงรายการตัวบ่งชี้ สร้างเป็นแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 144 ชุด ให้กับผู้บริหารห้องสมุดสถาบันราชภัฏ 36 แห่ง 4) สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยพัฒนาจากแบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ โดยแจกให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 82 ชุด 5) คัดเลือกตัวบ่งชี้เพื่อนำเสนอเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่าผลการคัดเลือกองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่เหมาะสม ในการประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย องค์ประกอบคุณภาพ 5 องค์ประกอบ คือ ด้านปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินงาน ด้านปัจจัยเกื้อหนุนด้านการเรียนการสอน (ระบบและบริการของห้องสมุด) ด้านการบริหาร ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านการประกันคุณภาพ และตัวบ่งชี้คุณภาพ 48 ตัว

วิมานพร รูปใหญ่ กุลธิดา ท่วมสุข และ มาลี กาบมาลา (2546: บทคัดย่อ) พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผ่านการตรวจสอบจากประชากร 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 25 แห่ง และผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน คือ 1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของห้องสมุด 2) รวบรวมและสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุด 3) สร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 84 ตัว

บ่งชี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในครั้งที่ 1 4) สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยนำเอาผลจากขั้นตอนที่ 2 มาวิเคราะห์และเรียบเรียงใหม่ได้ 5 องค์ประกอบ 70 ตัวบ่งชี้ และเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมต่อคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินงาน ด้านปัจจัยเกื้อหนุน (ระบบและบริการห้องสมุด) ด้านการบริหาร ด้านการเงินและงบประมาณ และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และ 66 ตัวบ่งชี้ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และปรับปรุงการดำเนินการประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนต่อไปได้

อนัญญา ทิมเกตุ กุลธิดา ท้วมสุข และ มาลี กาบมาลา (2546: บทคัดย่อ) พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผ่านการให้ความเห็นและตรวจสอบโดยประชากร 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารห้องสมุดและผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้ 1) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพห้องสมุด 2) รวบรวมและสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ 3) สร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ และ 129 ตัวบ่งชี้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรครั้งที่ 1 4) สร้างแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยนำผลจากขั้นตอนที่ 3 มาวิเคราะห์แล้วเรียบเรียงใหม่ได้ 11 องค์ประกอบ และ 89 ตัวบ่งชี้ และเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 5) เสนอองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินงาน ด้านปัจจัยเกื้อหนุน (ระบบและบริการห้องสมุด) ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และ 68 ตัวบ่งชี้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์/เครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย สามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศพบว่า มีการพัฒนาตัวแบบความสำเร็จของห้องสมุดขึ้นมาเพื่อใช้ร่วมกับเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาปรับปรุงเพื่อใช้วัดความสำเร็จของศูนย์สารสนเทศและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาให้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการและความสำเร็จของห้องสมุด และจากการนำ SERVQUAL มาวัดคุณภาพบริการจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้บริการและความคาดหวังในบริการของห้องสมุดพบว่า ปัจจัยที่ใช้อัดคุณภาพบริการของห้องสมุดมี 3 ด้าน คือ ระดับความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับ และระดับความแตกต่างของบริการ สำหรับเกณฑ์และกระบวนการประเมินของห้องสมุดสมาคมมิติดิลสเททนั้น ผู้บริหารห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะ

ให้มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเกณฑ์ และกระบวนการประเมินห้องสมุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารไม่พอในเกณฑ์และกระบวนการของห้องสมุดสมาคมมิสเดิลสแตท

ส่วนงานวิจัยในประเทศพบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย องค์ประกอบคุณภาพ 5 องค์ประกอบ คือ ด้านปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินงาน ด้านปัจจัยเกื้อหนุน (ระบบและบริการห้องสมุด) ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ และด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ แต่จำนวนตัวบ่งชี้คุณภาพแตกต่างกัน

2. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ซีย์ ซีแมน และ โคเฮน (Seay Seaman; & Cohen. 1996: 464-490) ศึกษาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยวัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสตัน แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาของ แวน เฮาส์ วิล และ แม็คคูล (Van House; Weil; & McClure) ร่วมกับการใช้กรอบแนวคิดเรื่องปัจจัยบริการของ เบอริ ซีทามล์ และ พาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 และจากคำแนะนำของผู้ใช้ในแบบสอบถามทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสตัน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 1,464 คน เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ร้อยละ 24 คณะวิทยาศาสตร์ร้อยละ 26 คณะวิทยาศาสตร์สังคมร้อยละ 26 และคณะอื่น ๆ ร้อยละ 24 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 805 ฉบับ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 ภาคการศึกษา คำถามในการสำรวจมี 3 ข้อ คือ 1) ความสำเร็จในการค้นหาหนังสือทำอะไร 2) ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ 3) คำแนะนำอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า

- คำถามที่ 1 ประกอบด้วย 7 กิจกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ ได้แก่ ค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 42) ทำการศึกษา (ร้อยละ 66) การค้นหาวรรณกรรมในปัจจุบัน (ร้อยละ 20) การค้นหาวรรณกรรมย้อนหลัง (ร้อยละ 35) การถามที่โต๊ะบริการ (ร้อยละ 24) การยืม (ร้อยละ 26) อัตราการคืนหนังสือ (ร้อยละ 26) กิจกรรมอื่น ๆ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ร้อยละ 44)

- คำถามที่ 2 ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ คำตอบง่ายมากหรือค่อนข้างง่ายคิดเป็นร้อยละ 85 คำตอบง่ายเพียงบางส่วนหรือไม่ง่ายคิดเป็นร้อยละ 3 แบบสอบถามทั้งหมดพบว่าผู้ตอบพึงพอใจมากหรือค่อนข้างพึงพอใจในการแวะมาใช้บริการห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 77

- คำถามที่ 3 เมื่อจัดกลุ่มคำแนะนำอื่น ๆ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ คำแนะนำทางบวก ร้อยละ 45 คำแนะนำทางลบร้อยละ 55 และพบว่าคำแนะนำอยู่ในกลุ่มปัจจัยกำหนดคุณภาพด้าน

ลักษณะทางกายภาพ ร้อยละ 32 เช่น ต้องการความเงียบ ต้องการความสะดวกสบาย เครื่องถ่ายเอกสารเสีย เป็นต้น และผู้วิจัยได้พัฒนาปัจจัยคุณภาพการบริการของเบอร์รี่ ซีพธามล์ และ พาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 ซึ่งมี 10 ด้าน เปลี่ยนแปลงเป็น 7 ด้าน เพื่อใช้กับบริการของห้องสมุดประชาชน คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึง การสื่อสาร ความปลอดภัย ลักษณะทางกายภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 805 คน สามารถแบ่งประเภทของปัจจัยบริการได้ตามที่วิจัยกำหนด ผลการศึกษายังพบว่าปัจจัยลักษณะทางกายภาพ เช่น วารสารที่เลือกไม่เหมาะสม ไม่มีหนังสือหรือวารสารที่ต้องการ เป็นต้น และความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดคิดเป็น ร้อยละ 32 และร้อยละ 31 ตามลำดับ

โคลแมน; และคนอื่น ๆ (Coleman; et al. 1997: 237-251) ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัย เท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University : TAMU) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากรของคณะ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ กลุ่มละ 125 คน ผู้ใช้ทั่วไป 25 คน รวมทั้งสิ้น 525 คน โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุด เพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพ เพื่อประเมินว่าปัจจัยคุณภาพอะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด การศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ คำถามที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) ผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไร 2) คุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร 3) ปัจจัยใดมีความสำคัญที่สุดต่อผู้ใช้ห้องสมุด แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ แบ่งตามปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ส่วนนี้ให้ผู้ใช้บอกถึงบริการที่ได้รับและความต้องการบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้ให้คะแนนโดยรวมของคุณภาพการบริการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาตอบกลับมากที่สุด โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 67 คน ผู้ที่กำลังศึกษา 70 คน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดมาก่อนแล้วมากกว่าร้อยละ 83 เป็นนักศึกษาและบุคลากรของคณะที่มาห้องสมุดทุกสัปดาห์ประมาณ ร้อยละ 46.9 เป็นบุคลากรและผู้ใช้ทั่วไปที่มาห้องสมุดทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 63.6 และ 66.7 ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพ คือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 26.7) อันดับต่อมาได้แก่ การตอบสนอง (ร้อยละ 23.6) ความเชื่อมั่น (ร้อยละ 18.8) ลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 16.2) การเข้าถึงจิตใจ (ร้อยละ 14.8) 4) คำแนะนำจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต่อความไม่พึงพอใจห้องสมุด เช่น ความยากในการค้นหาแหล่งสารสนเทศ นโยบายการหมุนเวียน ความไม่เป็นมิตรของบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำ ๆ กัน แหล่งทรัพยากรไม่ทันสมัย ชั่วโมงการให้บริการไม่เหมาะสม ความขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ

ธพิสา และ กามินี (Thapisa; & Gamini. 1999: 373-383) ศึกษาถึงคุณภาพบริการ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบอตสวานา (Botswana University) ประเทศบอตสวานา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 44 ข้อ ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของบริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 400 คน จากห้องสมุดคณะ จำนวน 5 คณะ คณะละ 50 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 20 คน และนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 243 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคณะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีพบว่าได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

รัสโตรเฟรม (Rustrofram. 2000: Online) ศึกษาความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเมมฟิส จำนวน 1,404 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาร้อยละ 77 พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด และอาคารสถานที่ ในระดับมาก 2) นักศึกษาร้อยละ 73 พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ และการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด และการศึกษาค้นคว้า ในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาร้อยละ 70 ต้องการให้เพิ่มบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สืบค้นได้ทั้งภายในห้องสมุดและภายนอกมหาวิทยาลัย

ชอจ และ ปีเตอร์มานีค (Snoj; & Petermanec. 2001: 314-321) ศึกษาความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมารีเบอร์ (Maribor University) ประเทศสโลวีเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้ สำหรับองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร

ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

2.2 งานวิจัยในประเทศ

นภาลักษณ์ วิทัญญ์โพธิ์ (2530: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพียงร้อยละ 18.2 หากพิจารณาลักษณะการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ทั้ง 11 ประเภท พบว่านักศึกษาเคยใช้บริการแนะนำวิธีใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดมากที่สุดร้อยละ 44 นักศึกษาใช้บริการนี้นาน ๆ ครั้ง คือ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน เช่นเดียวกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทอื่น ๆ สำหรับสาเหตุส่วนใหญ่ที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละประเภทนั้น เนื่องจากยังไม่มีความต้องการใช้บริการและไม่ทราบว่ามีบริการเหล่านั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ และความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นควาระดับปานกลาง และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประเด็นนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาต่างสาขาในวิชาที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ปัญหาที่นักศึกษาประสบมักเป็นเรื่องของความบกพร่องในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบรรณารักษ์ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าไม่น่าสนใจ นักศึกษาได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดสถานที่ให้เหมาะสม ควรปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

อังกาบ บุญย้อย นกมล เล็กสวัสดิ์ และ ลำปาง แสงจันทร์ (2537: 1, 3-5, 33-35)

สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 6 ด้าน คือ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการของบุคลากร ครุภัณฑ์ กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด บรรยากาศของห้องสมุด และความสะดวกในการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะต่าง ๆ ของอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ

ความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงน้อย

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การใช้บริการของห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในระดับมาก ด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า นักศึกษาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทย มากกว่าภาษาต่างประเทศและหนังสือทั่วไปอยู่ในระดับมาก และในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่พบ คือ หนังสือที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และปัญหามีเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้งานเคียงเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ใช้ทุกวัน และใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนวันและเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน และระยะก่อนสอบ วันเสาร์-อาทิตย์และช่วงที่ห้องสมุดเปิดภาคค่ำ ส่วนระหว่างปิดภาคเรียนมีนักศึกษาน้อยเข้าใช้ห้องสมุด

ไพจิตร เกิดอยู่ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในคณะวิชาต่าง ๆ ของแต่ละสถาบัน และแต่ละคณะวิชาของทุกสถาบัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 ในคณะวิชาบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ใน 3 สถาบัน คือ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน 424 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย โดยกำหนดโควตาคณะวิชาละเท่า ๆ กัน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสภาพห้องสมุด ด้านตัวนักศึกษาเอง และด้านอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเหตุผลในการใช้ห้องสมุดน้อย หรือไม่ใช้เลยทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

สุริทอง ศรีสะอาด (Surithong Srisa-Ard. 1997: Abstract) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการห้องสมุด 3 บริการ คือ บริการยืม-คืน บริการอ้างอิง และบริการสารสนเทศด้วย

คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 582 คน อาจารย์ จำนวน 84 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 25 คน โดยนำ SERVQUAL ของนิเทศกิจ มาแปลเป็นภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในบริการของห้องสมุดของผู้ใช้มีต่อบริการของห้องสมุดไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้พิจารณาคุณค่าของปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดแตกต่างกัน มีการระบุถึงปัญหาที่ผู้ใช้ประสบใน 6 เดือนที่ผ่านมา การศึกษานี้เป็นแนวทางหนึ่งที่บรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุดจะสามารถทำความเข้าใจผู้ใช้ และปรับปรุงบริการให้เหมาะสมตามความคาดหวังของผู้ใช้

ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เข้ามาใช้บริการของห้องสมุดวิทยาเขต ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนมากเป็นนักศึกษาเพศหญิง ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพักรวม 2 การเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียนส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ทรัพยากรของห้องสมุดที่ใช้มาก คือ หนังสือตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง โดยบริการที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด ปรากฏว่านักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พรวิฑู ใควัฒาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ โดยใช้กรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของ พาราสุรามาน ซีทามัล และ เบอริรี ซึ่งต่อมาเรียกเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า SERVQUAL โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ใน 5 ด้าน คือ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษารวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดไม่ดีตามที่คาดหวัง

ชนิษฐา พละการ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 527 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและมาตรประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา เข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. อาจารย์ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด ด้านความต้องการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศพบว่า อาจารย์เห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อย นิสิตปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อย และนิสิตบัณฑิตศึกษาเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศในสำนักหอสมุดมีจำนวนน้อย

ธัญชา พุทธธรรม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ปีการศึกษา 2545 จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ชุติภัก บุญปาน (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ในบริการ 6 ด้าน คือ การบริการสารสนเทศ การบริการ

สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ การบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และการบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาสถาบันราชภัฏราชนครินทร์ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการของหอสมุดกลางตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวม มีความเหมาะสมในระดับสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นพพร เพียรพิกุล (2546-2547: 112-120) สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2546 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และบุคคลภายนอก จำนวน 414 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล การให้บริการของบุคลากร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการของบุคลากร บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการโสตทัศนวัสดุ แต่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

นฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546: 21-45) ประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพบริการ เพื่อจัดลำดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อคุณภาพบริการที่ดี รวมถึงศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ โดยการวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของขอบเขตของการยอมรับมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจาก SERVQUAL จำนวน 29 ข้อคำถาม ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านไม่เท่ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เมื่อพิจารณาลำดับของช่องว่างความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่า กลุ่มอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้น ช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับทรัพยากรและสถานที่อยู่ห่างจากบริการที่ได้รับจริงมาก แต่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรจะอยู่ห่างจาก

บริการที่ได้รับจริงมาก ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ พบว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงบางอย่าง อยู่ต่ำกว่าขอบเขตการยอมรับ โดยบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในเรื่องสถานที่และทรัพยากร ไม่อยู่ใน ขอบเขตของการยอมรับ ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของห้องสมุดพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับ ทรัพยากรห้องสมุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึง สถานที่ไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาและเกี่ยวกับ จิตสำนึกในการให้บริการ ความไม่พอเพียงและความล้ำสมัยของทรัพยากรห้องสมุด และปัจจัยที่ผู้ใช้ ตัดสินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรหรือห้องสมุด (Affect of service organizational)
- ปัจจัยด้านทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection & access)
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Affect of service personal)

นฤมล พุกษศิลป์ (2546: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุด และศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดทั้ง ระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับ มาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

มนัส สังข์คร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ใน 4 ด้าน คือ ด้านบริการ สิ่งพิมพ์ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบริการ โสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วิชาเอก/สาขาวิชาที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษที่กำลังศึกษาดังแต่ปีการศึกษา

2544 ถึง 2546 ใน 4 วิชาเอก/สาขาวิชา คือ วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ วิชาเอกการบริหารการศึกษา สาขาวิชาการอุดมศึกษา และวิชาเอกเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า ตัวแปรเพศและชั้นปีที่ศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรอายุ มีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านบริการโสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรวิชาเอก/สาขาวิชาที่ศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านส่งเสริมการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบริการสิ่งพิมพ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และด้านบริการโสตทัศนวัสดุ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางว่า สิ่งพิมพ์มีน้อย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และให้เวลายืมน้อย ปรินทูปริมาณมีน้อย การจัดเก็บสิ่งพิมพ์ยังไม่เป็นระเบียบและค้นหายาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการให้บริการไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุมีน้อย ไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีน้อย บรรยากาศโดยทั่วไปไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีเครื่องปรับอากาศทุกชั้น มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้อื่น ๆ และห้องสมุดเปิดช้าและปิดเร็วเกินไป

สิริกัญญา พัฒนภูทอง (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเปรียบเทียบตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา และคณะที่ศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในเรื่องความเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับที่พึงพอใจ และความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจ ส่วนบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

โสภี อุณรุท (2546: 5-12) ศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้าน

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด ความถี่ในการใช้ห้องสมุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการ การรู้จักวิธีใช้ห้องสมุด วิธีค้นเรื่องที่ต้องการในห้องสมุด ภาษาของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ ฐานข้อมูลที่ใช้ ปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคนอกเวลา ราชการ จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยส่งแบบสอบถามจำนวน 65 ชุด ได้รับคืนมา 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.76 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ในช่วงเวลาที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และช่วงพักกลางวัน รู้จักวิธีใช้ห้องสมุดด้วยการศึกษาดูด้วยตนเองมากที่สุด นิสิตส่วนใหญ่ค้นเรื่องที่ต้องการโดยใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) และใช้ฐานข้อมูลหนังสือมากที่สุด นิสิตใช้สิ่งพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย ปัญหาการใช้ห้องสมุดที่นิสิตส่วนใหญ่ประสบ คือ หนังสือที่ต้องการมีไม่เพียงพอ หนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารมีไม่ครบทุกฉบับ ไม่สามารถยืมวิทยานิพนธ์ที่มีเล่มเดียวออกนอกห้องสมุดได้ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับการใช้งาน ค่าปรับวิทยานิพนธ์สูงเกินไป คู่มือการตรวจสอบรายชื่อหนังสือ/วารสารเก่าไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ทราบว่ามีการยืมระหว่างห้องสมุด ฐานข้อมูลซีดีรอมไม่มีรายการฉบับเต็ม (Full text) เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยเครื่อง ห้องสมุดมีขนาดคับแคบ และบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์; และคนอื่น ๆ (2547: 28-36) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา ข้าราชการ อาจารย์ และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง เมื่อพิจารณาประเภทบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ เวลาเปิดให้บริการ ภาคปกติ รองลงมา คือ บริการยืม-คืนหนังสือและบริการสืบค้นข้อมูล (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์ ด้านบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านบุคลากร ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับบริการที่ผู้ให้บริการไม่เคยใช้มากที่สุด คือ บริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่

1-4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 565 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า ตัวแปรระดับชั้นปี คณะ และความถี่ในการใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

นฤมล พุกษศิลป์ (2547-2549: 47-61) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปีการศึกษา 2547 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ในด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ การสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาตรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จิรภา สิมะจาริก; และคนอื่น ๆ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2546 โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบสัดส่วน และมีสมมติฐานการวิจัยว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 116 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 82.3 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 ต่อบริการ 23 ประเภท และพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ต่อการจัดที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ และความเพียงพอของหนังสือ

ลักขณา คมขำ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เพศ ชั้นปีที่ศึกษา

อัตราการใช้ห้องสมุด และลักษณะการมาเรียน รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางกับเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 และสูงกว่า และระดับบัณฑิตศึกษา ทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า ตัวแปรระดับการศึกษาและเพศ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ตัวแปรชั้นปีที่ศึกษาพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการถ่ายเอกสารที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และตัวแปรอัตราการใช้ห้องสมุดพบว่า โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เกวลี จันทรทัตมา (2549: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL⁺™ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL⁺™ ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows รุ่น 13.0 คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพ

บริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

อรณา พิทยากรศิลป์; อริศรา สิงห์ปัน; และ เพ็ญภา ธรรมพันธ์ (2549: 44-49) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแม่โจ้และความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.75 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความ เป็นจริงที่ได้รับบริการของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการให้บริการสืบค้น ทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUALTM ที่ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถาม 25 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อการบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ส่วนคุณภาพการบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจาก

ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ (2550: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิต จำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 291 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ คือ ทรัพยากรและการเข้าถึง (Access to information) การบริการ (Affect of service) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Library as place) และการควบคุมปฏิสัมพันธ์ (Personal control) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

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

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศพบว่า ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด แต่ด้านของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีจำนวนที่แตกต่างกัน ด้านของ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่นำมาประเมินเหมือนกันส่วนมาก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึง และด้านการสื่อสาร

ส่วนงานวิจัยในประเทศ สามารถแบ่งการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ดังนี้

1. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL และ LibQUALTM พบว่า ส่วนใหญ่ความคาดหวังในคุณภาพบริการของห้องสมุดของผู้ใช้บริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ตรงกับความต้องการ และจากการประเมินคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรหรือห้องสมุด (Affect of service organizational) ปัจจัยด้านทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection & access) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Affect of service personal)

2. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้มีการจำแนกการประเมินออกเป็นด้าน ๆ โดยด้านที่ได้นำมาประเมินห้องสมุดส่วนมาก คือ ด้านอาคารสถานที่ วัสดุและครุภัณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการบริการ สำหรับผลการวิจัยพบว่า ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ และครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง และด้านการบริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรสำหรับพิจารณาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ จำนวน 67 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับพิจารณาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 59 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการรวบรวมและสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ โดยศึกษาทฤษฎีและแนวคิดจากเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL และ LibQUALTM

2.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมถึงเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการจากงานวิจัยดังต่อไปนี้

2.2.1 เกวลี จันทรทัตมา (2549: แบบสอบถาม)

2.2.2 ชูติภักดิ์ บุญปาน (2546: แบบสอบถาม)

2.2.3 นฤตย์ นิมสมบุญ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546: แบบสอบถาม)

2.2.4 นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545: แบบสอบถาม)

2.2.5 นฤมล พุกษศิลป์ (2546: แบบสอบถาม)

2.2.6 นฤมล พุกษศิลป์ (2547-2549)

2.2.7 น่ายิกา เดิดขุนทด (2549: 82-83)

2.2.8 พรวิฑู ใควัฒาภรณ์ (2543: แบบสอบถาม)

2.2.9 ไพจิตร เกิดอยู่ (2540: แบบสอบถาม)

2.2.10 มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ (2550: แบบสอบถาม)

2.2.11 ลักขณา คมขำ (2548: แบบสอบถาม)

2.2.12 วิมานพร รูปใหญ่; และคนอื่น ๆ (2546)

2.2.13 สิริกันยา พัฒนภุทอง (2546: แบบสอบถาม)

2.2.14 สุดใจ ธนไพศาล (2548: แบบประเมิน)

2.3 รวบรวมข้อคำถามหรือปัญหาที่บ่งบอกถึงคุณภาพบริการห้องสมุดและอยู่ในขอบข่ายเดียวกัน แล้วนำมาสรุปประเด็นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จากนั้นได้ปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาให้เหมาะสม และลดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา ได้เกณฑ์จำนวน 42 ข้อ จากนั้นนำเกณฑ์มาจัดกลุ่ม โดยให้เกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์หรือเป็นเรื่องเดียวกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน แล้วกำหนดชื่อเรียกของเกณฑ์แต่ละกลุ่มเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดได้ 5 ปัจจัย ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (Person) มีเกณฑ์จำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสมกับผู้ใช้
- 2) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการผู้ใช้นั้นที่ทันใด
- 3) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการที่จะแสดงผลงานและให้บริการได้ตามที่รับปากไว้กับผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ
- 4) การเข้าถึงจิตใจ หมายถึง ความเข้าใจและการดูแลเอาใจใส่ในความต้องการของผู้ใช้
- 5) บุคลิกภาพ หมายถึง การมีบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรกับผู้ใช้ การมีกริยามารยาทที่อ่อนน้อม การแต่งกายที่เหมาะสม และมีการสื่อสารกับผู้ใช้ด้วยความสุภาพ

2.3.2 ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place) มีเกณฑ์จำนวน 13 ข้อ ซึ่งครอบคลุมความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อห้องสมุดในการเป็นแหล่งเริ่มต้นของการค้นคว้า การมี

สภาพแวดล้อมที่สงบ สะอาด เป็นระเบียบ มีบรรยากาศสูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า การจัดสถานที่เพื่อการใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า การมีป้ายบอกทิศทางและบริการที่ชัดเจน รวมถึงการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน

2.3.3 ปัจจัยด้านการบริการ (Service) มีเกณฑ์จำนวน 5 ข้อ ซึ่งครอบคลุมการจัดหากระบวนการและวิธีการให้บริการที่ดี การรับประกันความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้ มีการจัดการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้น รวมถึงการมีประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุด

2.3.4 ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (Access) มีเกณฑ์จำนวน 6 ข้อ ซึ่งครอบคลุมการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการสารสนเทศสิ่งพิมพ์ฐานข้อมูลออนไลน์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยสะดวกรวดเร็วและง่าย มีการทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้หลายช่องทางและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ รวมถึงการมีเว็บไซต์ที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ

2.3.5 ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) มีเกณฑ์จำนวน 6 ข้อ ซึ่งครอบคลุมการมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีหลากหลายรูปแบบ เช่น สารสนเทศสิ่งพิมพ์ฐานข้อมูลออนไลน์ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในสถาบัน และตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล รวมถึงมีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.4 นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการที่รวบรวมได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ 3 ช่อง คือ เห็นด้วย ไม่เห็นใจ และไม่เห็นด้วย ตามวิธีหาความสอดคล้องแบบ IOC (Index of Consistency) แล้วนำเสนอประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม

2.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐบาล จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ข) เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องของเกณฑ์ โดยผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรจัดลำดับกลุ่มข้อคำถามให้ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้กัน
- 2) ปรับเปลี่ยนการใช้คำบางคำให้มีความถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น ดังนี้ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ปรับเป็น “ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ” ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปรับเป็น

“ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม” หนังสือ เปลี่ยนเป็น “ทรัพยากรสารสนเทศ” และคำว่า หลากหลาย ปรับเป็น “ครอบคลุมทุกสาขาวิชา”

2.6 ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้ว นำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตรเพื่อขออนุมัตินำไปใช้จริง

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์ เป็นแบบเลือกตอบ มี 3 ช่อง คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย ตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ทั้งหมด 67 แห่ง โดยจัดทำ หนังสือแนะนำตัว พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในการแจกแบบสอบถามแนบไปพร้อมกับหนังสือ ที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ออกให้ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ จำนวน 67 ชุด ตั้งแต่วันที่ 13 กันยายน - 15 พฤศจิกายน 2550 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 63 วัน ได้รับแบบสอบถามที่ สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.06

4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS 15.0 for windows evaluation version โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของแบบสอบถาม เพื่อทราบลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

4.2 นำข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพ บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมาให้ค่าคะแนน IOC โดยคิดค่าคะแนนดังนี้

1 คะแนน ถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับเกณฑ์

0 คะแนน ถ้าผู้ตอบไม่แน่ใจในเกณฑ์

-1 คะแนน ถ้าผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์

นำคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าคะแนนรวมได้ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป หมายถึงเกณฑ์ข้อนั้นสามารถนำไปใช้ได้ ถ้าคะแนนรวมต่ำกว่า 0.50 หมายถึงเกณฑ์ข้อนั้นไม่สามารถนำไปใช้ (สถิติฯ ประสิทธิภาพฯ. 2550. ออนไลน์) จากการ วิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์มีคะแนนรวมเกิน 0.50 ทุกข้อซึ่งเกณฑ์ จึงมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรสำหรับทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 23,341 คน แบ่งเป็น อาจารย์ 757 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 1,281 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี 21,303 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2550 จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 23,341 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 550 คน เพื่อให้ขนาดตัวอย่างเหมาะสมกับการวิเคราะห์ปัจจัย (*การวิเคราะห์ตัวประกอบ*. 2550: Online) จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) และแต่ละกลุ่มย่อยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Quota sampling) โดยแสดงกลุ่มตัวอย่างไว้ดังตาราง 1

ตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ประชากร	จำนวนเต็ม	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	757	70
นักศึกษาระดับปริญญาโท	1,281	85
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	21,303	395
รวม	23,341	550

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ โดยนำเกณฑ์ทั้ง 42 ข้อ ที่ได้ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มาสร้างเป็นแบบสอบถามขึ้น โดยประยุกต์จากแบบสอบถามของ LibQUAL⁺™ เพียงระดับบริการด้านเดียว คือ ระดับบริการที่ได้รับจริง เนื่องจากเป็นระดับบริการที่ต้องนำมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) และในการสร้างเครื่องมือ LibQUAL⁺™ ได้นำระดับบริการที่ได้รับจริงมาใช้วิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเช่นเดียวกัน (Cook; Heath; & Thompson. 2001: 150) เนื่องจากผู้ให้บริการ

สามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดจากการเข้าใช้บริการได้ทันที ซึ่งเป็นการประเมินจากสภาพความเป็นจริงในการใช้บริการ รายละเอียดของแบบสอบถามมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพ และ
หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด
ในระดับบริการที่ได้รับจริง แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ ดังนี้

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการที่ได้รับจริง								
	ต่ำ								สูง
1. ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการ
ใช้สถานที่สำหรับแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 70 คน นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท จำนวน 85 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 395 คน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้ให้บริการ
และขอรับคืนด้วยตนเอง จำนวน 550 ชุด ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม - 3 มีนาคม 2551 รวมระยะเวลา
ทั้งสิ้น 57 วัน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 536 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.36

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมา
แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
คุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในระดับบริการที่ได้รับจริง มาคำนวณค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และความโด่ง เพื่อดูว่าสามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยได้หรือไม่
ซึ่งค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อต้องมีค่าระดับใกล้เคียงกัน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต้องมีค่าความคิดเห็น
ไม่ต่างกันมาก ค่าความเบ้และความโด่งต้องเป็นโค้งปกติ คือ ค่าความเบ้ไม่เกิน 2.00 และค่าความ
โด่งไม่เกิน 7.00 จากการวิเคราะห์ปรากฏว่าเกณฑ์ทั้ง 4 ข้อ สามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยได้

เนื่องจากค่าเฉลี่ยมีค่าตั้งแต่ 5.98 ถึง 6.85 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าตั้งแต่ 1.24 ถึง 1.97 ความเบ้มีค่าตั้งแต่ 0.00 ถึง 0.72 และความโด่งมีค่าตั้งแต่ 0.06 ถึง 0.75 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.3.1 สถิติพื้นฐาน

- 1) ค่าร้อยละ
- 2) ค่าเฉลี่ย
- 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4) ค่าความเบ้และความโด่ง

4.3.2 วิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS 15.0 for windows evaluation version โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยโดยการสกัดปัจจัยขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Principle component analysis) และหมุนแกนปัจจัยแบบ Varimax ผลการวิเคราะห์สำหรับจัดเกณฑ์ให้อยู่ในแต่ละปัจจัย พิจารณาจากเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1) ค่าน้ำหนักปัจจัยของเกณฑ์ (Factor loading) ในแต่ละปัจจัยจะต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัยตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 149)

2) ปัจจัยแต่ละปัจจัยต้องมีเกณฑ์เป็นสมาชิกตั้งแต่ 3 ข้อขึ้นไป (กัลยา สร้อยสิงห์. 2548: 80)

3) ค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย แต่ละปัจจัยจะต้องมีค่าความแปรปรวน (Eigenvalues) มากกว่า 1 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 272; การวิเคราะห์องค์ประกอบ. 2550: Online)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
Ske	แทน	ค่าความโด่ง (Skewness)
Kur	แทน	ค่าความเบ้ (Kurtosis)
P	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านผู้ให้บริการ (Person)
L	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place)
S	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านการบริการ (Service)
A	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านการเข้าถึง (Access)
C	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Collection)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ
 - 1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
2. การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ
 - 2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2
 - 2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ปราบกฎผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
ต่ำกว่า 30 ปี	1	1.70	9	15.30	10	16.90
ระหว่าง 30-40 ปี	1	1.70	20	33.90	21	35.60
ระหว่าง 41-50 ปี	4	6.80	14	23.70	18	30.50
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	1	1.70	9	15.30	10	16.90
รวม	7	11.90	52	88.10	59	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด						
ปริญญาตรี	1	1.70	12	20.30	13	22.00
ปริญญาโท	6	10.20	37	62.70	43	72.90
ปริญญาเอก	0	0.00	3	5.10	3	5.10
รวม	7	11.90	52	88.10	59	100.00
สาขาวิชาที่จบการศึกษาสูงสุด						
บรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	2	3.40	41	69.50	43	72.90
สารสนเทศศาสตร์						
สารสนเทศศาสตร์/สารนิเทศศาสตร์	2	3.40	3	5.10	5	8.50
สาขาอื่นๆ	3	5.10	8	13.60	11	18.60
รวม	7	11.90	52	88.10	59	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ทำหน้าผู้บริหารห้องสมุด						
ไม่เกิน 2 ปี	1	1.70	10	16.90	11	18.60
ระหว่าง 3-4 ปี	3	5.10	13	22.00	16	27.10
มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป	3	5.10	29	49.20	32	54.20
รวม	7	11.90	52	88.10	59	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 88.10) อายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 35.60) จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท (ร้อยละ 72.90) เป็นผู้ที่จบการศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์/บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (ร้อยละ 72.90) และมีระยะเวลาที่ทำหน้าที่ผู้บริหารห้องสมุดมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 54.20)

1.2 ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ค่าคะแนนความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ปัจจัย/เกณฑ์	ความเหมาะสม	
	คะแนน IOC	ความหมาย
ผู้ให้บริการ (Personal)		
P1. แสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	0.97	เหมาะสม
P2. มีความสุภาพอ่อนโยน	0.92	เหมาะสม
P3. ใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	0.90	เหมาะสม
P4. ปฏิบัติต่อผู้ใช้อย่างมีความเอาใจใส่	0.90	เหมาะสม
P5. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้	0.95	เหมาะสม
P6. มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	0.83	เหมาะสม
P7. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามของผู้ใช้	0.88	เหมาะสม
P8. มีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้	0.93	เหมาะสม
P9. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	0.88	เหมาะสม
P10. สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	0.81	เหมาะสม
P11. คำนึงถึงและรักษามลประโยชน์ของผู้ใช้	0.81	เหมาะสม
P12. มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	0.81	เหมาะสม
รวม	0.88	เหมาะสม

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัย/เกณฑ์	ความเหมาะสม	
	คะแนน IOC	ความหมาย
สถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place)		
L13. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกในการเข้าใช้บริการ	0.85	เหมาะสม
L14. ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	0.64	เหมาะสม
L15. มีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับ การศึกษาค้นคว้า	0.75	เหมาะสม
L16. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	0.76	เหมาะสม
L17. การจัดสถานที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ	0.76	เหมาะสม
L18. สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	0.88	เหมาะสม
L19. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	0.95	เหมาะสม
L20. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเหมาะกับการเข้าใช้บริการ	0.86	เหมาะสม
L21. ห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	0.71	เหมาะสม
L22. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษาค้นคว้า	0.75	เหมาะสม
L23. มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุดชัดเจน	0.78	เหมาะสม
L24. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่นคอมพิวเตอร์) เพียงพอ และพร้อมใช้งาน	0.75	เหมาะสม
L25. มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย	0.90	เหมาะสม
รวม	0.80	เหมาะสม

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัย/เกณฑ์	ความเหมาะสม	
	คะแนน IOC	ความหมาย
การบริการ (Service)		
S26. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมีความถูกต้อง	0.78	เหมาะสม
S27. เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ	0.86	เหมาะสม
S28. มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ	0.85	เหมาะสม
S29. มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้	0.90	เหมาะสม
S30. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้งานทราบอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	0.81	เหมาะสม
รวม	0.84	เหมาะสม
การเข้าถึงสารสนเทศ (Access)		
A31. หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย	0.93	เหมาะสม
A32. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ	0.81	เหมาะสม
A33. มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	0.80	เหมาะสม
A34. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่อื่นใด	0.61	เหมาะสม
A35. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ	0.76	เหมาะสม
A36. สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว	0.76	เหมาะสม
รวม	0.78	เหมาะสม

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัย/เกณฑ์	ความเหมาะสม	
	คะแนน IOC	ความหมาย
ทรัพยากรสารสนเทศ (Collection)		
A37. มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	0.95	เหมาะสม
A38. มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ	0.75	เหมาะสม
A39. มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	0.61	เหมาะสม
A40. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น E-books, E-theses, E- journal)	0.64	เหมาะสม
A41. มีวัสดุทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนรู้การสอน	0.68	เหมาะสม
A42. มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (เช่น Journal Link)	0.58	เหมาะสม
รวม	0.70	เหมาะสม

จากตาราง 4 แสดงว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนทุกข้อมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเกิน 0.50 ถือว่าเกณฑ์ทุกข้อมีความเหมาะสม

2. การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2

ข้อมูลส่วนตัว	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ						
อาจารย์	25	4.70	39	7.30	64	11.90
นักศึกษาระดับปริญญาโท	24	4.50	57	10.60	81	15.10
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	206	38.40	185	34.50	391	73.00
รวม	255	47.60	281	52.40	536	100.00
หน่วยงาน/คณะที่สังกัด						
นิติศาสตร์	27	5.00	15	2.80	42	7.80
นิเทศศาสตร์	35	6.50	49	9.10	84	15.70
บริหารธุรกิจ	37	6.90	99	18.5	136	25.40
บัญชี	8	1.50	27	5.00	35	6.50
วิศวกรรมศาสตร์	79	14.70	1	0.20	80	14.90
ศิลปศาสตร์	11	2.10	24	4.50	35	6.50
เศรษฐศาสตร์	3	0.60	19	3.50	22	4.10
สารสนเทศศาสตร์	39	7.30	34	6.30	73	13.60
สถาปัตยกรรมศาสตร์	9	1.70	2	0.40	11	2.10
บัณฑิตวิทยาลัย	3	0.60	3	0.60	6	1.10
อื่น ๆ	4	0.70	8	1.50	12	2.20
รวม	255	47.60	281	52.40	536	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.40) เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.00) และสังกัดคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 25.40)

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด ปรากฏผลดังตาราง 6-7 โดยมีการแทนค่าสัญลักษณ์ของปัจจัยเดิม ดังนี้

P	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านผู้ให้บริการ (Person)
L	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place)
S	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านการบริการ (Service)
A	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านการเข้าถึง (Access)
C	แทน	ปัจจัยเดิม : ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Collection)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ปัจจัย เดิม	เกณฑ์	ปัจจัย ที่ 1	ปัจจัย ที่ 2	ปัจจัย ที่ 3	ปัจจัย ที่ 4
P4.	ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	0.81	0.09	0.19	0.25
P3.	ผู้ให้บริการใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	0.78	0.11	0.20	0.24
P2.	ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	0.74	0.25	0.18	0.08
P5.	ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	0.73	0.25	0.22	0.27
P1.	ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	0.72	0.24	0.14	0.11
P6.	ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	0.68	0.30	0.21	0.30
P9.	ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	0.67	0.32	0.20	0.30
P10.	ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	0.64	0.37	0.21	0.22
P7.	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามของผู้ใช้	0.64	0.45	0.22	0.16
P8.	ผู้ให้บริการมีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้	0.62	0.48	0.15	0.22
P11.	ผู้ให้บริการคำนึงถึงและรักษามลประโยชน์ของผู้ใช้	0.61	0.44	0.18	0.26
L19.	ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	0.22	0.74	0.26	0.19
P12.	ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	0.46	0.69*	0.15	0.09
L20.	อุณหภูมิภายในห้องสมุดเหมาะกับการเข้าใช้บริการ	0.24	0.69	0.23	0.24
L18.	สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ	0.32	0.68	0.24	0.26
L13.	ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกในการเข้าใช้บริการ	0.45	0.66	0.15	0.06
L22.	ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษา ค้นคว้า	0.25	0.63	0.21	0.28
S27.	เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้า มาใช้บริการ	0.10	0.57*	0.25	0.43
L14.	ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้ บริการ	0.36	0.57	0.22	0.30

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัย เดิม	เกณฑ์	ปัจจัย ที่ 1	ปัจจัย ที่ 2	ปัจจัย ที่ 3	ปัจจัย ที่ 4
L17.	การจัดสถานที่ที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ	0.31	0.56	0.28	0.35
L15.	มีความเรียบง่ายและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	0.49	0.53	0.22	0.20
L16.	บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	0.48	0.50	0.31	0.21
A36.	สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	0.23	0.20	0.74	0.24
C39.	มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	0.21	0.19	0.74	0.35
C38.	มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ	0.17	0.33	0.73	0.20
C41.	มีสื่อทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนการสอน	0.21	0.21	0.72	0.37
A35.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ	0.29	0.18	0.71	0.34
C40.	มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น E-books, E-theses, E-journal)	0.22	0.19	0.71	0.40
C37.	มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	0.25	0.37	0.68	0.24
C42.	มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (เช่น Journal Link)	0.17	0.25	0.67	0.41

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัย เดิม	เกณฑ์	ปัจจัย ที่ 1	ปัจจัย ที่ 2	ปัจจัย ที่ 3	ปัจจัย ที่ 4
L24.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่น คอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน	0.20	0.06	0.32	0.69
S28.	มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบ ต่าง ๆ	0.30	0.26	0.32	0.67
A32.	เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึง สารสนเทศ	0.15	0.31	0.41	0.65
S30.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของ ห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	0.30	0.18	0.42	0.64
L23.	มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุด ชัดเจน	0.25	0.37	0.23	0.60
A31.	หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบ สามารถค้นหาได้ง่าย	0.24	0.35	0.39	0.59*
S29.	มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของ ผู้ใช้	0.30	0.21	0.39	0.58
S26.	ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมี ความถูกต้อง	0.29	0.46	0.21	0.56
L25.	มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและ สะดวกสบาย	0.24	0.47	0.29	0.54*
A34.	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จาก ที่บ้านหรือที่อื่นใด	0.26	0.26	0.50	0.54
L21.	ห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	0.18	0.40	0.24	0.53*
A33.	มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดที่ใช้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	0.16	0.06	0.24	0.40

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ปัจจัยแสดงว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการมี 4 ปัจจัย ดังนี้
ปัจจัยที่ 1 ประกอบด้วยเกณฑ์ 11 ข้อ มีน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.61 ถึง 0.81 เรียกชื่อ
ปัจจัยนี้ว่า ผู้ให้บริการ (Library personnel)

ปัจจัยที่ 2 ประกอบด้วยเกณฑ์ 11 ข้อ มีน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.50 ถึง 0.74 เรียกชื่อ
ปัจจัยนี้ว่า สถานที่และสภาพแวดล้อม (Library and its environment)

ปัจจัยที่ 3 ประกอบด้วยเกณฑ์ 8 ข้อ มีน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 0.74 เรียกชื่อ
ปัจจัยนี้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Collection and access)

ปัจจัยที่ 4 ประกอบด้วยเกณฑ์ 12 ข้อ มีน้ำหนักปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.40 ถึง 0.69 เรียกชื่อ
ปัจจัยนี้ว่า การบริการ (Services)

* หมายถึง เกณฑ์ที่อยู่ในปัจจัยไม่เหมาะสม และนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม

ตาราง 7 เปรียบเทียบปัจจัยก่อนและหลังการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยก่อนการวิเคราะห์	ปัจจัยหลังการวิเคราะห์
ผู้ให้บริการ (Person) เกณฑ์ 12 ข้อ	ผู้ให้บริการ (Library personnel) เกณฑ์ 11 ข้อ
สถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place) เกณฑ์ 13 ข้อ	สถานที่และสภาพแวดล้อม (Library and its environment) เกณฑ์ 11 ข้อ
การบริการ (Service) เกณฑ์ 5 ข้อ	การบริการ (Services) เกณฑ์ 8 ข้อ
การเข้าถึง (Access) เกณฑ์ 5 ข้อ	ทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Collection and access) เกณฑ์ 12 ข้อ
ทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) เกณฑ์ 6 ข้อ	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สรุปผลตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งกระบวนการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ จำนวน 67 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 59 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ มี 3 ช่อง คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย จำนวน 42 ข้อ ซึ่งได้จัดกลุ่มข้อคำถามอยู่ในปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 ปัจจัย คือ

1.3.1 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (Person) จำนวน 12 ข้อ

1.3.2 ปัจจัยด้านสภาพห้องสมุด (Library as place) จำนวน 13 ข้อ

1.3.3 ปัจจัยด้านการบริการ (Service) จำนวน 5 ข้อ

1.3.4 ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (Access) จำนวน 6 ข้อ

1.3.5 ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) จำนวน 6 ข้อ

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ ถึงผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 67 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 59 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.06

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนมาให้ค่าคะแนน IOC พบว่าเกณฑ์ ทั้ง 42 ข้อ มีค่าคะแนนเกิน 0.50 หมายความว่า เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2-4 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 23,341 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 550 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) และแต่ละกลุ่มย่อยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Quota sampling)

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด ในระดับบริการที่ได้รับจริง เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ จำนวน 42 ข้อ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการใช้สถานที่สำหรับแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยนำแบบสอบถามไปแจกและขอรับคืนด้วยตนเอง จำนวน 550 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 536 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.36

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2.5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ในระดับบริการที่ได้รับจริง นำมาคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และความโด่ง

2.5.3 วิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์ปัจจัย ได้ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 4 ปัจจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ พบว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 42 ข้อ มีความเหมาะสมทุกข้อ เพราะมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเกิน 0.50 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ พบว่า ได้ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ จำนวน 4 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (Library personnel) มีเกณฑ์ทั้งหมด 11 ข้อ ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้อย่างมีความเอาใจใส่
- 2) ผู้ให้บริการใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้
- 3) ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน
- 4) ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้
- 5) ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้
- 6) ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- 7) ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้
- 8) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้
- 9) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามของผู้ใช้
- 10) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้
- 11) ผู้ให้บริการคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้

2.2 ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (Library and its environment) มีเกณฑ์ทั้งหมด 11 ข้อ ดังนี้

- 1) ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ
- 2) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี
- 3) อุณหภูมิภายในห้องสมุดเหมาะกับการเข้าใช้บริการ
- 4) สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ
- 5) ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกในการเข้าใช้บริการ
- 6) ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษาค้นคว้า
- 7) เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ
- 8) ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ
- 9) การจัดสถานที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ
- 10) มีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า
- 11) บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า

2.3 ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (Collection and access) มีเกณฑ์ทั้งหมด 8 ข้อ ดังนี้

- 1) สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว
- 2) มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง
- 3) มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ
- 4) มีสื่อทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนการสอน
- 5) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ
- 6) มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น

E-books, E-theses, E-journal)

- 7) มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง
- 8) มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (เช่น

Journal Link)

2.4 ปัจจัยด้านการบริการ (Services) มีเกณฑ์ทั้งหมด 12 ข้อ ดังนี้

- 1) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่นคอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน
- 2) มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ
- 3) เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ

4) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ

5) มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุดชัดเจน

6) หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย

7) มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้

8) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมีความถูกต้อง

9) มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย

10) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่อื่นใด

11) ห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม

12) มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

(เช่น OPAC, ISIS OPAC)

อภิปรายผล

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จำนวนปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจัดกลุ่มปัจจัยจากเรื่องที่มีความสัมพันธ์หรือเป็นเรื่องเดียวกันจะนำมาจัดอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ผู้วิจัยจัดกลุ่มปัจจัยได้ 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ แต่เมื่อนำคำตอบจากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า ได้ปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง และปัจจัยด้านการบริการ โดยมีปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้ถูกรวมเข้าเป็นปัจจัยเดียวกัน ซึ่งตั้งชื่อปัจจัยว่า “ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง” ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่นี้ได้จากการใช้วิธีการทางสถิติเพื่อรวมเกณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัยที่มากกว่า 1 ขึ้นไป ด้วยเหตุนี้จำนวนปัจจัยซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์จึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมซึ่งเป็นการจัดกลุ่มปัจจัยโดยใช้การพิจารณาจากข้อความที่มีความสัมพันธ์กันของแต่ละเกณฑ์ นอกจากนี้คงเป็นเพราะปัจจัยทั้งสองเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ก็จะต้องมีการเข้าถึง เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศได้ถูกนำมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซุติมา สัจจามันท์ (2541: 64) ที่พบว่า การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาก ๆ มีผลต่อการเข้าถึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2545: 12) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศนอกจากต้องจัดหาให้มีความ

หลากหลายแล้ว ต้องมีการจัดเก็บสารสนเทศอย่างมีระบบ และสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงนั้น ยังสอดคล้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยจากงานวิจัยของนฤตย์ นิยมสมบูรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546: 38) ที่พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ Collection and access หรือ ทรัพยากรและการเข้าถึงเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าควรรวมปัจจัยทั้งสองด้านนี้ไว้ในปัจจัยเดียวกัน

2. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัย มีเกณฑ์จำนวน 5 ข้อ ที่ได้ถูกจัดอยู่ในปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกันที่เป็นเช่นนี้เพราะ หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย และจัดเกณฑ์ให้อยู่ในปัจจัยใดนั้น ต้องพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยของเกณฑ์ที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากกว่า 0.30 ขึ้นไป แต่ถ้าหากค่าน้ำหนักปัจจัยมีค่าเกิน 0.30 ขึ้นไปอยู่ในหลายปัจจัย จะพิจารณาจัดเกณฑ์ให้อยู่ในปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 272; การวิเคราะห์องค์ประกอบ. 2550: Online) ด้วยเหตุนี้ เกณฑ์ทั้ง 5 ข้อ จึงได้ถูกจัดให้ไปอยู่ในปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกัน อีกสาเหตุคือ อาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยได้ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการกับผู้ให้บริการห้องสมุดเพียงแห่งเดียว และจำนวนผู้ทดลองใช้มีน้อย จึงทำให้การจัดกลุ่มปัจจัยมีข้อจำกัด ซึ่งในความเป็นจริงควรจัดเกณฑ์ให้เป็นสมาชิกในปัจจัยเพื่อความเหมาะสม ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี มีค่าน้ำหนักปัจจัยในปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เป็น 0.46 และในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็น 0.69 ตามสถิติแล้วเกณฑ์ข้อนี้ควรอยู่ในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แต่หากพิจารณาถึงความเหมาะสมควรจัดเกณฑ์ข้อนี้ไว้ในปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการเป็นภาพลักษณ์ข้อหนึ่งของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับมาลี กาบมาลา (2537: 9) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการสารสนเทศมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามาขอใช้บริการ จึงควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม เพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักตัดสินภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการก่อนตัดสินใจเข้ามาขอความช่วยเหลือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์ข้อนี้ไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2.2 เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ มีค่าน้ำหนักปัจจัยในปัจจัยด้านการบริการ เป็น 0.43 และในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็น 0.57 ตามสถิติแล้วเกณฑ์ข้อนี้ควรอยู่ในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แต่หากพิจารณาถึงความเหมาะสมควรจัดเกณฑ์ข้อนี้ไว้ในปัจจัยด้านการบริการ ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ ในทัศนะของผู้ใช้บริการจะมองเวลาเปิดปิดของห้องสมุดในแง่ของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภา สิมะจารึก; และคนอื่น ๆ (2548: 10) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการของห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ และงานวิจัยของมะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ (2541: 38) ที่พบว่า เวลาเปิดปิด

ห้องสมุด เป็นปัญหาด้านการบริการที่ผู้ใช้บริการเสนอให้แก้ไข ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงจัดให้เกณฑ์ข้อนี้อยู่ในปัจจัยด้านการบริการ

2.3 หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย มีค่าน้ำหนักปัจจัย ในปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง เป็น 0.39 และในปัจจัยด้านการบริการ เป็น 0.59 ตามสถิติแล้วเกณฑ์ข้อนี้ควรอยู่ในปัจจัยด้านการบริการ แต่หากพิจารณาถึงความเหมาะสมควรจัดเกณฑ์ข้อนี้ไว้ในปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง เนื่องจากหนังสือและวารสารถือเป็นทรัพยากรของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2545: 11-12) ในด้านทรัพยากรพบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการ นอกจากนี้ต้องมีการจัดเก็บสารสนเทศไว้อย่างมีระบบ เพื่อให้สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์ข้อนี้ควรจัดอยู่ในปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

2.4 มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย มีค่าน้ำหนักปัจจัยในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็น 0.47 และในปัจจัยด้านการบริการ เป็น 0.54 และห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม มีค่าน้ำหนักปัจจัยในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็น 0.40 และในปัจจัยด้านการบริการ เป็น 0.53 ตามสถิติแล้วเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อนี้ควรอยู่ในปัจจัยด้านการบริการ แต่หากพิจารณาถึงความเหมาะสมควรจัดเกณฑ์ข้อนี้ไว้ในปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2545: 12-13) ในด้านอาคาร สถานที่ พบว่าห้องสมุดต้องมีการจัดสรรพื้นที่เพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม นึกถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ จัดเนื้อที่ นั่งอ่าน และค้นคว้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากการสร้างข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตีความข้อคำถามเพื่อสรุปประเด็นสำหรับนำมาสร้างเกณฑ์ยังไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เท่าที่ควร จึงทำให้เกณฑ์ที่ได้ไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เช่น เกณฑ์ในเรื่องทรัพยากร ไม่มีเรื่องความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ และการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือเพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการยังไม่มากพอสำหรับนำมาวิเคราะห์ปัจจัยที่จะทำให้ได้ปัจจัยที่มีความน่าเชื่อถือและคงที่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกณฑ์บางข้อถูกจัดเป็นสมาชิกในปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงควรจะนำไปทดลองใช้กับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในหลาย ๆ แห่ง เพื่อให้มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เนื่องจากเกณฑ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีน้อยและยังไม่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยครบทุกประเด็น เพราะฉะนั้นจึงควรวิเคราะห์หาเกณฑ์ให้ครอบคลุมกับบริบททุกเรื่อง ทุกด้าน ซึ่งจะทำให้ได้เกณฑ์ที่ครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเกณฑ์ให้มีความครอบคลุมกับบริบทของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยตามข้อเสนอแนะ และนำไปทดลองใหม่
2. ควรนำเกณฑ์ที่ได้จากพัฒนาครั้งนี้ไปทดลองใหม่กับผู้ให้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลาย ๆ แห่งโดยมีส่วนแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิดเพื่อสอบถามผู้ใช้ถึงเกณฑ์ที่ควรจะมีเกณฑ์อะไรเพิ่มนอกเหนือจากที่กำหนดในมุมมองของผู้ใช้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกมณี สุขมณี; และ อภิรดี เกล็ดมณี. (2548, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพของ
ห้องสมุด: จาก SERVQUAL สู่ LibQUALTM. *โดมทัศน์*. 26(2): 58-67.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2548). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพบริการในห้องสมุด
มหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีวิทยาการศึกษา). ชลบุรี:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- การวิเคราะห์ตัวประกอบ*. (2550). สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2550, จาก
www.wijai48.com/pdf/factor_analysis.pdf
- เกวลี จันทร๊ะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUALTM*:
กรณีศึกษาสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ขนิษฐา พละการ. (2544). *ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. (2543, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 3(2): 154-168.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. หน้า 1-62. นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. (2543, มกราคม). คุณภาพในงานบริการสารนิเทศ. *วารสาร
บรรณารักษศาสตร์*. 20(1): 23-50.
- จิรภา สิมะจาริก; และคนอื่น ๆ. (2548, มกราคม-มิถุนายน). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*. 12(1): 6-12.

- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษา
ปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุณี สุปิ่นะเจริญ. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุตินันท์ บุญปาน. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง
สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตินันท์ สัจจามันท์. (2541). ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง. ใน ห้องสมุด
ในกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง. หน้า 56-66. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและ
หอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์; และคนอื่น ๆ. (2547, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชัน. 11(2): 28-36.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ
อุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทองอยู่ แก้วไทรฮะ. (2543). การจัดการบริหาร และการบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตาม
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด. 44(1): 39-40.
- ธัญชา พุทธิธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต
ระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548, มกราคม-มีนาคม). ห้องสมุดมิติใหม่. วารสารห้องสมุด. 49(1):
57-60.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นันทา วิฑูฒิตักดิ์. (2540). การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ. ใน เอกสารหมายเลข 3 การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 15 วันที่ 26-28 พฤศจิกายน 2540. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหาสารคามร่วมมือกับคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- นพพร เพียรพิกุล. (2546-2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (ฉบับ 40 ปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่): 112-120.
- นภลัย วิทรัพย์โพธิ์. (2530). การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นฤตย์ นิมสมบุญ; และ ฮารุกิ นางาตะ. (2546, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด. 47(4): 21-45.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2545, มกราคม-ธันวาคม). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 18(1-4): 28-42.
- นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. ปริญญานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล พงษ์ศิลป์. (2547-2549). สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2547. รังสิตสารสนเทศ. 10-12(1-2): 47-61.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). LibQUALTM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. อินฟอร์เมชั่น. 13(2): 70-84.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพการบริการ. วิทยาการจัดการ. 19(1): 58-66.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536). การประเมินบริการสารนิเทศ. ใน บริการสารนิเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- _____. (2546, กันยายน-ธันวาคม). คุณภาพการบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 21(3): 1-17.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2545). การสื่อสารในงานสารนิเทศ. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรวิฑู ใควัฒษษณณ. (2543). *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. ปรินญญานินพนธ์ ศศ.ม (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณทิตวิทยาลัทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรสสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพรัไพ ปรสมสมิท. (2535, มิถุนายน). การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด. *วารสารวิทยบริการ*. 14(1): 33-49.
- พิมล เมษสวัสดี. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิลธิธิ์ พัพฒนโนโกคาถู. (2549, มกราคม-กุมภาพันธ์). การบริการอย่างมีคุณภาพ. *โปรดักทิวิตี เวลด์*. 11(60): 37-40.
- เพ็ญจันทร์ แสนปรสสาน. (2539). *การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ*. ม.ป.ท.
- เพ็ญพิชชา ไชยราษ. (2542, กันยายน-ธันวาคม). การประเมินการบริการสารนิเทศ. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มช*. 17(3): 12-26.
- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). *เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ปรินญญานินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณทิตวิทยาลัทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนัส สัษคร. (2546). *ความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญญานินพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณทิตวิทยาลัทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ. (2541). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ. (2550, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *อินฟอร์เมชัน*. 14(1): 32-40.
- ยุทท ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ลักขณา คมขำ. (2548). *การศึกษาคำคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิมานพร รูปใหญ่; กุลธิดา ท้วมสุข; และ มาลี กาปมาลา. (2546, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนา ตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. *วารสารวิจัย มช. (บศ.)*. 3(2): 138-154.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2540). การประเมินคุณภาพบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ หน่วยที่ 8-15*. หน้า 229-299. นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สถิตย์ ประสิทธิ์ธารณ์. (2550). สถิติกับการวิจัยในชั้นเรียน. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2550, จาก <http://202.129.49.60/display.prms?refid=44>
- สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์. (2546). *การศึกษาด้านการที่คาดหวังและการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการห้องสมุดและจดหมายเหตุ ธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2549). *สารสนเทศอุดมศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2549, จาก www.mua.go.th
- _____. (2550). *สถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2550, จาก www.mua.go.th/universitylink/html/private_university1.htm
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ขอนแก่น*. ปรินูญานิพนธ์ บ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2542, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด. *สารนิเทศ*. 6(1): 13-40.
- _____. (2545). การวิจัยประเมินผลทางสารสนเทศศาสตร์. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ วิจัยทางสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 8-15*. หน้า 108-116. นนทบุรี: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- สุดใจ ธนไพศาล. (2548, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินการใช้ห้องสมุด: กรณีห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*. 12(1): 21-28.
- สุทธิพร ปทุมเทวาภิบาล; และ ประดิษฐา ศิริพันธ์. (2536, มกราคม-เมษายน). งานบริการงาน สารสนเทศแบบธุรกิจ. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. 2(1): 17-21.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547, กรกฎาคม-กันยายน). LibQUAL⁺TM: ดัชนีแห่งคุณภาพ. *วารสาร ห้องสมุด*. 48(3): 1-15.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์; และ เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์. (2550). *ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทิ รอดพลอย. (2545). *การสร้างแบบจำลองประเมินคุณภาพห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรทอง ศรีสะอาด. (2545, เมษายน-มิถุนายน). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่ เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. *วารสารห้องสมุด*. 46(2): 1-19.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- เสรี ชัดเข้ม. (2547, มีนาคม). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. *วารสารวิจัยและวัดผล การศึกษา*. 2(1): 15-42.
- โสภี อุณรุท. (2546, กรกฎาคม-ธันวาคม). รายงานการวิจัย ปัญหาการใช้ห้องสมุดของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา ภาคนอกเวลาราชการ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 19(3-4): 5-12.
- อังกาบ บุญย้อย; นกมล เล็กสวัสดิ์; และ ลำปาง แสงจันทร์. (2537). *รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: ภาควิชา สถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัชชา แสงกระจ่าง. (2535, กันยายน-ธันวาคม). การประเมินบริการของห้องสมุด. *ช.บ.อ.สาร*. 12(3): 1-18.
- อนัญญา ทิมเกตุ; กุลธิดา ท้วมสุข; และ มาลี กาบมาลา. (2546, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาตัว บ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. *บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มข.* 21(1): 70-87.

- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542, มกราคม-มีนาคม). คุณภาพบริการ. *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านสุขภาพ*. 1(1): 63-67.
- อภัย ประกอบผล. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ. *อินฟอร์เมชัน*. 8(1-2): 28-30.
- อรณา พิทยาการศิลป์; อริศรา สิงห์ปิ่น; และ เพ็ญภา ธรรมจันทร์. (2549, พฤษภาคม-มิถุนายน). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. *แม่โจ้ปริทัศน์*. 7(3): 44-49.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)*. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- Altman, E.; & Hernon, P. (1998). Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter. *American Libraries*. 29(7): 53-55.
- American New Webster. (1988). *Webster's School Dictionary*. USA: G2C Merrian.
- Bawden, David. (1990). *User-oriented Evaluation of Information Systems and Services*. England: Gower.
- Clair, G. (1997). *Total Quality Management in Information*. London: Bowker.
- Coleman, Vicki; et al. (1997, May). Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality. *College & Research Libraries*. 58(3): 237-251.
- Cook, Collen; Heath, Fred; & Thompson, Bruce. (2001, March). Users' Hierarchical Perspective on Library Service Quality: A "LibQUAL⁺" Study. *College & Research Libraries*. 62: 147-153.
- Cullen, Rowena. (2001, Spring). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 49(4): 662-686.
- Frequently Asked Questions about LibQUAL⁺*. (2006). Retrieved July 23, 2006, From www.libqual.org/About/FAQ
- Grant, George Calvin. (1982, September). Attitudes of Higher Education Library Administrators Toward Adequacy of Middle States Association Library Evaluation Criteria and Process. *Dissertation Abstract International*. 43(3): 575A.
- Hernon, Peter; & Altman, Ellen. (1998). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customer*. Chicago: American Library Association.

- Hernon, Peter; Nitecki, Danuta A.; & Altman Ellen. (1999, January). Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Direction. *The Journal of Academic Librarianship*. 25(1): 9-17.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Education and Psychology Measurement*. 30: 606-610.
- Lancaster, F.W. (1993). *If You Wants to Evaluate Your Library*. 2nd ed. London: Library Association.
- Landrum, Hollis Taylor, Jr. (1999). *An Analysis of the Ability of an Instrument to Measure Quality of Library Service and Library Success*. Retrived October 9, 2006, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9989807
- LibQUALTM History. (2006). Retrieved July 23, 2006, from www.libqual.org/About/History/index.cfm
- Library 2000: Investing in a Learning Nation*. (1999). Singapore: South East Printing.
- Nitecki, Danuta Ann. (1996, February). An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-Based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library. *Dissertation Abstracts International*. 56(8): 2918-A.
- Nitecki, Danuta A.; Hernon, Peter. (2000). Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. *Journal of Academic Librarianship*. 26(4): 259-273.
- Parasuraman, A.; Berry, L.L.; & Zeithaml, V.A. (1985, February). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L.L. (1990). Understanding Customer Expectations of Services. *Sloan Managemen Review*. 32(3): 39-48.
- Pritchard, Sarah M. (1996, Winter). Determining Quality in Academic Libraries. *Library Trends*. 44(3): 572-594.
- Rowley, J.E. (1995). From Storekeeper to Salesman: Implementing the Marketing Concept in Libraries. *Library Review*. 44(1): 24-35.
- Rustrofram, Peerveen. (2000). *A Library User Survey : What Undergraduate Students Think of Services at University of Memphis Libraries*. Retrieved October 11, 2006, from <http://searcheric.org/ericdb/ed445679.htm>

- Sample Screens from the LibQUAL⁺™ Survey*. (2007). Retrieved February 2, 2007, from www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm
- Seay, Thomas; Seaman, Sheila; & David, Cohen. (1996, Winter). Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach. *Library Trends*. 44: 464-490.
- Snoj, Boris; & Petermance, Zdenka. (2001). Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service. *New Library World*. 102(9): 314-321.
- Surithong Srisa-Ard. (1997). *User Expectations and Perceptions of Library Service Quality of an Academic Library in Thailand*. Retrived October 9, 2006, from www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9804937
- Thapisa, A.P.N; & Gamini, Venus. (1999). Perception of Quality Service at the University of Botswana Library : What Nova says. *Library Management*. 20(7): 373-383.
- Thompson, Bruce; Cook, Colleen; & Kyrillidou, Martha. (2005, November). Concurrent Validity of LibQUAL⁺™ Scores: What Do LibQUAL⁺™ Scores Measure?. *The Journal of Academic Librarianship*. 31(6): 517-522.
- Zeithaml, Valarie; Parasuraman, A; & Leonard L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

แบบสอบถามความคิดเห็น
เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
เอกชน

.....

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
 2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
 3. โปรดส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในวันที่ 4 ตุลาคม 2550
-

*****โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ*****

เนื่องจากข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ ระหว่าง 30-40 ปี

☐ ระหว่าง 41-50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. ภูมิหลังทางวิชาการ

3.1 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

3.2 สาขาวิชาที่จบการศึกษาสูงสุด

☐ บรรณารักษศาสตร์ / บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

☐ สารสนเทศศาสตร์ / สารนิเทศศาสตร์

☐ สาขาอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

4. ระยะเวลาที่ทำหน้าที่ผู้บริหารห้องสมุด

☐ ต่ำกว่า 2 ปี

☐ ระหว่าง 2-4 ปี

☐ มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เอกชน

คำชี้แจง

1. ขอให้ท่านพิจารณาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดตามความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “เหมาะสม” “ไม่เหมาะสม” และ “ไม่แน่ใจ” เพียงช่องเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

2. หากท่านพิจารณาว่าเกณฑ์ข้อนั้นไม่เหมาะสม หรือไม่แน่ใจว่าเกณฑ์ข้อนั้นเหมาะสม ท่านสามารถแก้ไขได้ในช่องความคิดเห็นเพิ่มเติม

เกณฑ์	ความเหมาะสม			
	เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้ให้บริการ (Person)				
1. มีความสุภาพอ่อนโยน				
2. มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี				
3. แสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้				
4. ใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้				
5. ปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่				
6. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้				
7. มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้				
8. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามของผู้ใช้				
9. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้				
10. สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้				
11. สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้				
12. คำนึงถึงและรักษามลประโยชน์ของผู้ใช้				

เกณฑ์	ความเหมาะสม			
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
สภาพห้องสมุด (Library as place)				
13. ห้องสมุดตั้งอยู่ในแหล่งที่ไปมาได้สะดวก				
14. ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ				
15. การจัดสถานที่ที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ				
16. บรรยากาศภายในห้องสมุดดูใจให้อยากศึกษาค้นคว้า				
17. มีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า				
18. สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ				
19. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ				
20. มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ				
21. มีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม				
22. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษาค้นคว้า				
23. มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุดชัดเจน				
24. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่น คอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน				
25. มีที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย				

เกณฑ์	ความเหมาะสม			
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
การบริการ (Service)				
26. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมีความถูกต้อง				
27. เวลาเปิด-ปิดของห้องสมุดเป็นช่วงเวลาที่ให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ				
28. มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ				
29. มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้				
30. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ				
การเข้าถึงสารสนเทศ (Access)				
31. หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงอย่างเป็นระบบและระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย				
32. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ				
33. มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ง่าย และสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)				
34. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่อื่นใด				
35. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ				

เกณฑ์	ความเหมาะสม			
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
36. สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว				
ทรัพยากรสารสนเทศ (Collection)				
37. มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง				
38. มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ				
39. มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง				
40. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น E-books, E-theses, E-journal)				
41. มีสื่อทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนการสอน				
42. มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (เช่น Journal Link)				

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
เอกชน

1. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (Person)

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place)

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัจจัยด้านการบริการ (Service)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัจจัยด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (Access)

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Collection)

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ให้บริการห้องสมุด

แบบสอบถามความคิดเห็น
เรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด

อธิบายคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ระดับบริการที่ต้องการ หมายถึง คุณภาพของบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ต้องการได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

ต่ำ

สูง

4. ระดับคุณภาพบริการ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 หมายถึง อัตราประมาณค่าของคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้ จากน้อยไปหามาก

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า.....	ระดับบริการที่ได้รับจริง								
	ต่ำ				สูง				
1. ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	⑧	9

จากตัวอย่างข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ว่า

ระดับบริการที่ต้องการ อยู่ในระดับ 8 หมายความว่า ผู้ใช้ต้องการได้รับบริการในเรื่อง “ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้” ในระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ

☐ อาจารย์

☐ นักศึกษาระดับปริญญาโท

☐ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

☐ นิติศาสตร์

☐ นิเทศศาสตร์

☐ บริหารธุรกิจ

☐ บัญชี

☐ วิศวกรรมศาสตร์

☐ ศิลปศาสตร์

☐ เศรษฐศาสตร์

☐ สารสนเทศศาสตร์

☐ สถาปัตยกรรมศาสตร์

☐ บัณฑิตวิทยาลัย

☐ สาขาอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดที่ท่านต้องการได้รับ โดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า.....	ระดับบริการที่ได้รับจริง								
	ต่ำ				สูง				
1. ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. ผู้ให้บริการใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. ผู้ให้บริการคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกในการเข้าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. มีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. การจัดสถานที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18. สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า.....	ระดับบริการที่ได้รับจริง								
	ต่ำ								สูง
20. คุณหมุ่มีภายในห้องสมุดเหมาะกับการเข้าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. ห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุดชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่น คอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25. มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมีความถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27. เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28. มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
31. หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33. มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่ไหนก็ได้	1	2	3	4	5	6	7	8	9
35. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
36. สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37. มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	1	2	3	4	5	6	7	8	9

เมื่อท่านใช้บริการของห้องสมุด ท่านพบว่า.....	ระดับบริการที่ได้รับจริง ต่ำ สูง
38. มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9
39. มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	1 2 3 4 5 6 7 8 9
40. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น E-books, E-theses, E-journal)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
41. มีสื่อทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนการสอน	1 2 3 4 5 6 7 8 9
42. มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ตามความเหมาะสม (เช่น Journal Link)	1 2 3 4 5 6 7 8 9

***** ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ค
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. มหาวิทยาลัยเกริก
3. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
4. มหาวิทยาลัยคริสเตียน
5. มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
6. มหาวิทยาลัยชินวัตร
7. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
9. มหาวิทยาลัยธนบุรี
10. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
11. มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
12. มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตมฟอร์ด
13. มหาวิทยาลัยพายัพ
14. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
15. มหาวิทยาลัยปทุมธานี
16. มหาวิทยาลัยภาคกลาง
17. มหาวิทยาลัยโยนก
18. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
19. มหาวิทยาลัยรังสิต
20. มหาวิทยาลัยเว็สเตอร์
21. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
22. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
23. มหาวิทยาลัยสยาม
24. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
25. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
26. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

27. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
28. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
29. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
30. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
31. มหาวิทยาลัยราชธานี
32. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
33. มหาวิทยาลัยเอเชียน
34. วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
35. วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
36. วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา
37. วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาระยอง
38. วิทยาลัยเชียงราย
39. วิทยาลัยเซนต์เทเรซา-อินติ
40. วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
41. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
42. วิทยาลัยดุสิตธานี
43. วิทยาลัยตาปี
44. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
45. วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
46. วิทยาลัยทองสุข
47. วิทยาลัยนครราชสีมา
48. วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
49. วิทยาลัยบัณฑิตบริหารธุรกิจ
50. วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
51. วิทยาลัยโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
52. วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ
53. วิทยาลัยพิษณุโลก
54. วิทยาลัยมิชชั่น
55. วิทยาลัยรัชต์ภาคย์
56. วิทยาลัยราชพฤกษ์

57. วิทยาลัยลุ่มน้ำปิง
58. วิทยาลัยศรีโสภณ
59. วิทยาลัยสันตพล
60. วิทยาลัยแสงธรรม
61. วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง
62. วิทยาลัยอิสลามยะลา
63. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
64. สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
65. สถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา
66. สถาบันบัณฑิตศึกษาจุฬาภรณ์
67. สถาบันอาศรมศิลป์

ภาคผนวก ง
ค่าสถิติพื้นฐานในระดับบริการที่ได้รับจริง

ค่าสถิติพื้นฐานในระดับบริการที่ได้รับจริง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับบริการที่ได้รับจริง ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าสถิติพื้นฐานในระดับบริการที่ได้รับจริง

เกณท์	N=536			
	$\bar{X}$	S.D.	Ske	Kur
P1. ผู้ให้บริการแสดงความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้	6.20	1.57	-0.26	-0.44
P2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน	6.35	1.65	-0.33	-0.20
P3. ผู้ให้บริการใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้ใช้	6.04	1.65	-0.25	-0.19
P4. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	6.10	1.61	-0.23	-0.46
P5. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	6.18	1.63	-0.32	-0.30
P6. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	6.30	1.55	-0.36	-0.31
P7. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามของผู้ใช้	6.50	1.57	-0.51	-0.02
P8. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้ใช้	6.47	1.62	-0.52	-0.22
P9. ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	6.36	1.63	-0.52	-0.13
P10. ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้	6.31	1.57	-0.33	-0.28
P11. ผู้ให้บริการคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้	6.39	1.57	-0.64	0.11
P12. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	6.73	1.63	-0.60	0.08
L13. ที่ตั้งของห้องสมุดไปมาสะดวกในการเข้าใช้บริการ	6.76	1.73	-0.68	0.12
L14. ลักษณะอาคารของห้องสมุดเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ	6.43	1.66	-0.41	-0.33
L15. มีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	6.61	1.73	-0.60	0.04
L16. บรรณารักษ์ภายในห้องสมุดสนใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	6.52	1.75	-0.62	-0.00
L17. การจัดสถานที่ที่มีลักษณะเชิญชวนให้ใช้บริการ	6.31	1.58	-0.51	0.08

ตาราง 8 (ต่อ)

เกณท์	N=536			
	$\bar{X}$	SD	Ske	Kur
L18. สภาพภายในของห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	6.68	1.60	-0.58	-0.08
L19. ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	6.85	1.62	-0.59	-0.26
L20. อุณหภูมิภายในห้องสมุดเหมาะกับการเข้าใช้บริการ	6.82	1.59	-0.68	0.17
L21. ห้องสมุดมีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.41	1.69	-0.69	0.47
L22. ห้องสมุดเป็นแหล่งที่ใช้ในการเริ่มต้นในการศึกษาค้นคว้า	6.60	1.60	-0.52	-0.10
L23. มีป้ายบอกทิศทางและบริการภายในห้องสมุดชัดเจน	6.30	1.63	-0.52	0.10
L24. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่นคอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน	5.98	1.97	-0.58	-0.19
L25. มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอและสะดวกสบาย	6.49	1.68	-0.60	0.10
S26. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้แต่ละรายมีความถูกต้อง	6.51	1.53	-0.37	-0.19
S27. เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ	6.56	1.64	-0.75	0.65
S28. มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ	6.21	1.59	-0.36	0.02
S29. มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้	6.23	1.69	-0.52	0.02
S30. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้งทราบอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	6.20	1.69	-0.48	0.04
A31. หนังสือและวารสารบนชั้นจัดเรียงเป็นระเบียบสามารถค้นหาได้ง่าย	6.36	1.66	-0.63	0.41
A32. เว็บไซต์ของห้องสมุดเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศ	6.43	1.72	-0.54	0.04
A33. มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)	6.64	1.24	0.13	-0.53
A34. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านหรือที่อื่นใด	6.31	1.72	-0.57	0.11
A35. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ	6.79	1.26	0.06	-0.72

ตาราง 8 (ต่อ)

เกณฑ์	N=536			
	$\bar{X}$	SD	Ske	Kur
A36. สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว	6.35	1.84	-0.68	0.28
C37. มีหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	6.45	1.65	-0.51	-0.17
C38. มีการบอกรับวารสารฉบับพิมพ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ	6.39	1.65	-0.53	-0.04
C39. มีฐานข้อมูลออนไลน์ในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง	6.40	1.70	-0.64	0.27
C40. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะในสาขาวิชาที่เปิดสอนและที่เกี่ยวข้อง (เช่น E-books, E-theses, E-journal)	6.42	1.73	-0.66	0.22
C41. มีสื่อทัศนวัสดุที่ส่งเสริมการเรียนการสอน	6.28	1.79	-0.67	0.01
C42. มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (เช่น Journal Link)	6.43	1.76	-0.73	0.46

จากตาราง 8 แสดงว่าระดับบริการที่ได้รับจริง จำนวน 536 คน ค่าเฉลี่ยมีค่าตั้งแต่ 5.98 ถึง 6.85 เกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ และเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่นคอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าตั้งแต่ 1.24 ถึง 1.97 เกณฑ์ที่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ (เช่นคอมพิวเตอร์) เพียงพอและพร้อมใช้งาน และเกณฑ์ที่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุด คือ มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้งานและสะดวกรวดเร็ว (เช่น OPAC, ISIS OPAC)

ค่าความเบ้มีค่าตั้งแต่ 0.00 ถึง 0.72 เกณฑ์ที่มีค่าความเบ้สูงสุด คือ เวลาเปิดปิดของห้องสมุดให้ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และเกณฑ์ที่มีค่าความเบ้ต่ำสุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ

ค่าความโด่งมีค่าตั้งแต่ 0.06 ถึง 0.75 เกณฑ์ที่มีค่าความโด่งสูงสุด คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการค้นหาสารสนเทศ และเกณฑ์ที่มีค่าความโด่งต่ำสุด คือ บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า

จากค่าสถิติพื้นฐานที่ได้วิเคราะห์มา แสดงว่าเกณฑ์ทั้ง 42 ข้อ สามารถนำมาวิเคราะห์ปัจจัยได้ เนื่องจากค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าระดับใกล้เคียงกัน คือ ตั้งแต่ 5.98 ถึง 6.85 ค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานมีค่าความคิดเห็นไม่ต่างกันมาก คือ ตั้งแต่ 1.24 ถึง 1.97 ค่าความเบ้และความโด่งเป็นโค้งปกติ เนื่องจากค่าความเบ้ไม่เกิน 2.00 และค่าความโด่งไม่เกิน 7.00 (เสรี ชัดรัมย์. 2547: 22) คือ ความเบ้มีค่าตั้งแต่ 0.00 ถึง 0.72 และความโด่งมีค่าตั้งแต่ 0.06 ถึง 0.75 ซึ่งหากโค้งไม่เป็นปกติจะไม่สามารถวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบได้

ภาคผนวก จ
ค่าน้ำหนักปัจจัย

ค่าน้ำหนักปัจจัย

	Component			
	1	2	3	4
a4.3	.808	.092	.195	.246
a3.3	.783	.113	.211	.235
a2.3	.735	.254	.180	.080
a5.3	.727	.240	.242	.257
a1.3	.717	.244	.137	.110
a6.3	.675	.297	.231	.294
a9.3	.674	.310	.205	.301
a10.3	.640	.371	.206	.226
a7.3	.635	.447	.226	.158
a8.3	.622	.476	.164	.218
a11.3	.607	.440	.177	.270
a19.3	.217	.740	.248	.212
a12.3	.455	.696	.161	.094
a20.3	.233	.682	.249	.238
a18.3	.313	.676	.245	.269
a13.3	.444	.659	.170	.064
a22.3	.253	.622	.229	.280
a14.3	.356	.573	.200	.329
a27.3	.105	.558	.273	.425
a17.3	.316	.557	.269	.373
a15.3	.480	.534	.207	.220
a16.3	.473	.510	.292	.233
a39.3	.209	.183	.744	.353
a38.3	.163	.328	.734	.187
a36.3	.226	.206	.722	.246

	Component			
	1	2	3	4
a41.3	.205	.205	.714	.373
a40.3	.220	.181	.707	.400
a37.3	.244	.366	.689	.234
a42.3	.166	.236	.672	.411
a35.3	.242	.134	.600	.191
a24.3	.206	.048	.321	.688
a28.3	.301	.244	.335	.667
a32.3	.146	.291	.423	.650
a30.3	.303	.166	.423	.644
a23.3	.255	.358	.229	.601
a31.3	.243	.344	.394	.599
a29.3	.304	.194	.399	.584
a26.3	.290	.440	.234	.553
a21.3	.177	.383	.234	.550
a34.3	.253	.250	.499	.543
a25.3	.240	.454	.323	.531
a33.3	.267	.256	.428	.437

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 8 iterations.

ภาคผนวก จ
ค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย

ค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย

ตาราง 9 ค่าความแปรปรวนของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ผลรวมความ แปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวน	ร้อยละของความ แปรปรวนสะสม
ปัจจัยที่ 1 ผู้ให้บริการ (Personal)	7.81	18.61	18.61
ปัจจัยที่ 2 สถานที่และสภาพแวดล้อม (Library as place)	7.02	16.71	35.31
ปัจจัยที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศและ การเข้าถึง (Collection and access)	6.54	15.58	50.89
ปัจจัยที่ 4 การบริการ (Service)	6.34	15.10	65.99

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ-สกุล รศ.ดร.สมาน ลอยฟ้า
 วุฒิการศึกษา กศ.บ. (การมัธยมศึกษา) วิทยาลัยวิชาการศึกษามหาสารคาม
 กศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 Ph.D. (Continuing Education) University of North Texas, USA
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
 สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ชื่อ-สกุล ผศ.ดร.พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์
 วุฒิการศึกษา อ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) เกียรตินิยม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 อ.ม. (ประวัติศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 M.S. (Library and Information Science) Simmons College, U.S.A.
 D.A. (Library and Information Science) Simmons College, U.S.A.
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
 สถานที่ทำงาน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ชื่อ-สกุล ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์
 วุฒิการศึกษา อ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) เกียรตินิยม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 D.A. (Library and Information Science) Simmons College, U.S.A.
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
 สถานที่ทำงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ชื่อ-สกุล ผศ.นงนารถ ชัยรัตน์
 วุฒิการศึกษา ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 MLS (Library Science) Texas Woman's University
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
 สถานที่ทำงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ชื่อ-สกุล อ.ศิริพร สุวรรณะ
- วุฒิการศึกษา อ.บ. (ภาษาอังกฤษ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
- สถานที่ทำงาน สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวภักติญา สว่างวงศ์
วันเดือนปีเกิด	16 มีนาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	249 ค ซอยบ้านลำภู ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนชลกันยานุกูล จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2543	กศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2551	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ